

Die bürgernahe Verwaltung im digitalen Zeitalter: Der „Maerker Brandenburg“ als Praxisbeispiel

Ein Interview mit Fanni Schmidt

Die Hinweis-Plattform „Maerker Brandenburg“ bietet den Bürgerinnen und Bürgern des Landes Brandenburg die Möglichkeit, der Verwaltung ihrer Kommune mitzuteilen, wo ein Infrastrukturproblem im öffentlichen Raum aufgetreten ist. Dadurch können die Kommunen schnell und zielgerichtet Probleme wie volle Mülleimer oder eine defekte Straßenlaterne beheben. Wie genau der „Maerker“ funktioniert, welche Hinweise bearbeitet werden und welche Auswirkungen er auf die Kommunikation zwischen Bürger*innen und Verwaltung hat, berichtet Fanni Schmidt von der WerkStadt für Beteiligung in Potsdam im folgenden Interview.



Foto: F. Daenzer

Was ist der „Maerker Brandenburg“, wie funktioniert er und was soll durch ihn erreicht werden?

„Maerker Brandenburg“ ist eine gemeinsame Hinweis-Plattform des Landes Brandenburg, die mittlerweile von etwa 100 Kommunen genutzt wird. Sie steht zur kostenlosen Nutzung aller brandenburgischen Kommunen zur Verfügung.

Der Maerker bietet den Bürgerinnen und Bürgern die Möglichkeit, ihrer Verwaltung über das Online-Portal oder die Maerker-App mitzuteilen, wo ein Infrastrukturproblem im öffentlichen Raum aufgetreten ist. Das reicht von Müllansammlungen über defekte Straßenlaternen und umgestürzte Bäume bis hin zu Straßen- und Gehwegschäden. Die Meldungen dienen der Landeshauptstadt Potsdam zur schnellen und zielgerichteten Problemlösung. Bürgerinnen und Bürger bemerken meist schneller die Probleme in ihrem unmittelbaren Wohn- und Arbeitsumfeld, sodass mit ihren Hinweisen auf dem Maerker-Portal frühzeitig reagiert und das Problem bearbeitet werden kann.

Über ein Ampelsystem wird fortlaufend der aktuelle Stand der Bearbeitung transparent dargestellt. Von der zuständigen Fachverwaltung erfolgt abschließend eine Antwort zum Erledigungsstand des Hinweises. Diese ist öffentlich für alle auf dem Portal und über die App sichtbar. Zusätzlich können die Nutzerinnen und Nutzer per E-Mail über den Bearbeitungsstand informiert werden, sofern sie freiwillig ihre E-Mail-Adresse angegeben haben.

Die Ampelfarben haben folgende Bedeutungen:

- Rot (eingetragen): Der Hinweis wurde von einem Nutzer/einer Nutzerin in den Maerker eingetragen, allerdings noch nicht von der Maerker-Redaktion gelesen und geprüft.
- Rot (angenommen): Der Hinweis wurde von der Maerker-Redaktion hinsichtlich Datenschutzbestimmungen und Nutzungsbedingungen geprüft und veröffentlicht.

- Gelb (in Arbeit): Der Hinweis wurde an die auskunftsgibende Stelle weitergeleitet, der Sachstand wird abgefragt. Bis zur Beantwortung durch die zuständige Stelle wird eine Wiedervorlagefrist von in der Regel 14 Tagen gesetzt.
- Grün-Gelb (abschließend bearbeitet): Die Bearbeitung ist abgeschlossen, der Missstand konnte jedoch nicht im Sinne des Hinweisgebenden abgeschlossen werden. Gründe dafür sind zum Beispiel andere Zuständigkeiten, auf die die Verwaltung der Landeshauptstadt Potsdam keinen Einfluss hat oder fehlende finanzielle Mittel für die Umsetzung der Maßnahme.
- Grün (erledigt): Der Missstand wurde bearbeitet und im Sinne des Hinweisgebenden erledigt.

Warum heißt die elektronische Kommunikationsplattform der Brandenburgischen Verwaltung eigentlich „Maerker“, ist dieser Name Teil seines Erfolgsrezepts?

Für die Namensfindung der Plattform diente ein bekanntes Zitat von dem Schriftsteller Theodor Fontane als Inspiration: „Das Pflichtgefühl der Märker, ihr Lerntrieb, ihr Ordnungssinn, ihre Sparsamkeit - das ist ihr Bestes. Und das sind Eigenschaften, wodurch sie's zu etwas gebracht haben.“ (Theodor Fontane)

Der Name Maerker bezieht sich also auf das bekannte Pflichtgefühl der Märker – der Einwohnerinnen und Einwohner des Landes Brandenburg – und die Möglichkeit etwas, was man bemerkt hat, der Verwaltung mit modernen Techniken mitzuteilen.

Der Name hat sich zu einer leicht einprägsamen Marke entwickelt und ist im Land Brandenburg kommunenübergreifend bekannt. Da mit dem Namen Bezug auf das gesamte Land Brandenburg genommen wird, hat es mittlerweile einen identitätsstiftenden Charakter.

Der Erfolg der Plattform ist allerdings vielmehr allen teilnehmenden Kommunen in Brandenburg zu verdanken, die diese Plattform sehr gewissenhaft nutzen und so eine gute Kommunikation mit der Einwohnerschaft des Landes Brandenburg befördern.

Welche Anliegen können durch den „Maerker“ an die Verwaltung mitgeteilt werden? Welche nicht? Und wie wird durch die Verwaltung auf die Anliegen der Bürger*innen reagiert? Außerdem: Welches Serviceversprechen geht die Stadt Potsdam mit dem „Maerker“ ein?

Auf dem Maerker können infrastrukturelle Missstände im öffentlichen Raum an die Verwaltung herangetragen werden. Dafür werden neun verschiedene Kategorien angeboten. Vom Hinweisgebenden muss eine Kategorie ausgewählt werden. Je nach Umfang des Hinweises kann in der Regel innerhalb von 14 Tagen eine abschließende Antwort online eingestellt werden. Im Jahr 2016 betrug die durchschnittliche Bearbeitungsdauer 10 Tage. In seltenen Fällen dauert die Bearbeitung und Beantwortung länger als 14 Tage. Davon sind meist Hinweise betroffen, die mehrere Themen zugleich ansprechen. Diese können dann nicht nur von der Verwaltung selbst erledigt werden, sondern müssen auch an Dritte weitergegeben werden, wie zum Beispiel private Eigentümer.

Anliegen, die sich nicht auf infrastrukturelle Missstände beziehen, beispielsweise allgemeine Kritik zur Stadtentwicklung oder Verkehrsführung, können nicht über die Maerker-Plattform bearbeitet werden. Hinweise mit persönlichen Beleidigungen, rufschädigenden Äußerungen, nachbarschaftlichen Meckereien oder Diskriminierungen werden von der Maerker-Redaktion nicht veröffentlicht und gelöscht. In den Nutzungsbedingungen des Maerkers ist eindeutig definiert, dass derartige Hinweise nicht bearbeitet werden.

Ergänzend zu den Nutzungsbedingungen der Maerker-Plattform gibt jede teilnehmende Kommune auch ein Serviceversprechen an die Nutzerinnen und Nutzer der Plattform ab. Darin werden Standards bei der

Bearbeitung beschrieben, auf die sich alle Maerker-Nutzenden verlassen können. Das Versprechen umfasst folgende Punkte:

- Bis 14 Uhr eingestellte Hinweise werden bis zum folgenden Werktag um 18 Uhr auf datenschutzrechtliche Bestimmungen hin geprüft, Text und Foto veröffentlicht und in die Bearbeitung genommen.
- Innerhalb einer Frist von 14 Tagen wird dann über das Ergebnis der Prüfung des Hinweises eine Antwort im Internet veröffentlicht. Wenn bis dahin keine abschließende Antwort möglich ist, wird eine Zwischenmitteilung zum aktuellen Stand der Bearbeitung veröffentlicht.
- Die Hinweise aus der Bürgerschaft werden nicht gefiltert, sofern die Themen entsprechend der Nutzungsbedingungen und Datenschutzbestimmungen zulässig sind.
- Sofern die Landeshauptstadt Potsdam für einen Hinweis nicht zuständig ist, wird dieser an die tatsächlich zuständige Behörde weitergeleitet mit der Bitte um Bearbeitung.

Wann wurde der „Maerker“ eingeführt und welche Auswirkungen hat er auf die Kommunikation zwischen Bürger*innen und Verwaltung? Wie hat sich die Kommunikation mit den Bürger*innen seither verändert?

Die Maerker-Plattform ist im September 2009 in den ersten Kommunen im Land Brandenburg an den Start gegangen. In Potsdam wird die Plattform seit Anfang 2010 genutzt.

Anhand von Auswertungen der Jahre 2010, 2015 und 2016 ist erkennbar, dass die Möglichkeit mit der Verwaltung online in Kontakt zu treten immer häufiger von den Bürgerinnen und Bürgern genutzt wird. Die Kommunikation zwischen Bürgerschaft und Verwaltung ist über die Maerker-Plattform transparenter und bürgernäher geworden. Da eine Antwort auf die Hinweise öffentlich erfolgt, erfahren die Bürgerinnen und Bürger die Wirksamkeit ihres aktiven Einbringens in das städtische Handeln. Außerdem wird mit dem Serviceversprechen eine Verbindlichkeit hergestellt, die für die Bürgerschaft wichtig ist.

Wie sind Ihre bisherigen Erfahrungen: Wie kommt der „Maerker“ bei den Menschen an? Wie häufig wird er genutzt und von wem – wird er beispielsweise auch von älteren Menschen genutzt?

Die statistischen Auswertungen der letzten zwei Jahre sprechen für sich: Die Themenvielfalt auf dem Maerker wird immer größer und die Anzahl an Hinweisen steigt. Während im Jahr 2015 insgesamt 1.065 Hinweise eingegangen sind, wurden im Jahr 2016 bereits 1.370 Hinweise gemeldet. Das spricht dafür, dass die Plattform und ihre Funktionalitäten bei der Bürgerschaft gut angenommen werden und akzeptiert sind.

Zu den Nutzerdaten kann allerdings keine differenzierte Aussage getroffen werden, da keinerlei personenbezogene Daten ausgewertet werden. Es ist nicht nachvollziehbar, ob sich mehr ältere oder jüngere Personen über den Maerker an die Stadt wenden.

Mit Blick auf andere Städte, Kreise und Kommunen in Deutschland und Europa, einschließlich der Ukraine: Was würden Sie bei der Einführung eines solchen Kommunikationsinstruments empfehlen, worauf muss, aus Ihrer Perspektive, besonderes geachtet werden?

Vor der Einführung eines solchen Instruments ist besonders wichtig für die erfolgreiche Umsetzung, dass die Verwaltungsmitarbeitenden gut über das neue Instrument informiert sind und dahinter stehen. Vor der Einführung sollte ein klar geregeltes Verfahren zum Bearbeitungsmodus beschrieben sein und eine An-

sprechperson für Unklarheiten zur Verfügung stehen. Das ermöglicht den Mitarbeitenden der Verwaltung einen sicheren Umgang mit dem Instrument und bei der Bearbeitung von Hinweisen aus der Bürgerschaft.

Außerdem muss das Serviceversprechen ernst genommen und gewissenhaft umgesetzt werden. Andernfalls wird das Vertrauen in das Kommunikationsmedium zwischen Bürgerschaft und Verwaltung schnell gebrochen und folglich nicht mehr genutzt.

Fanni Schmidt

Fanni Schmidt arbeitet im verwaltungsinternen Teil der WerkStadt für Beteiligung bei der Landeshauptstadt Potsdam. Ihr Aufgabenschwerpunkt besteht darin, eine Konzeption für ein barrierefreies Ideen- und Beschwerdemanagement in der Stadt zu erarbeiten. Sie ist die verantwortliche Maerker-Redakteurin der Landeshauptstadt Potsdam.

© Europäische Akademie Berlin e.V., 2017
Der Artikel gibt die Auffassung des Autors wieder.

Kontakt

Europäische Akademie Berlin e.V.
Bismarckallee 46/48
14193 Berlin
+49 30 8959510
eab@eab-berlin.eu
www.eab-berlin.eu