

**Vortragsreihe:**

**Plattformen zur aktiven Bürgerbeteiligung  
am 6.2.2013 in Rostock**

# **Maerker-Berlin-Brandenburg -Ein Erfahrungsbericht-**

Brandenburgischer IT-Dienstleister, Dortustraße 46, 14467 Potsdam  
Kommunales Anwendungszentrum  
Dr. Ortwin Böckmann

# Kommunales Anwendungszentrum



Siehe unter: [www.kaz.brandenburg.de](http://www.kaz.brandenburg.de)

## Projekte und Anwendungen für Kommunalverwaltungen in Brandenburg

- ePersonenstand
- Maerker
- GewerbemeldungOnline
- LVN@kommunal
- Service.brandenburg.de
- Zuständigkeitsfinder
- ...



Auf der Basis der Dienstleistungen des  
Brandenburgischen IT-Dienstleisters (ZIT-BB)

Kennen Sie diesen Anblick?





## Maerker Lichtenberg

Willkommen!

Hier können Sie uns mitteilen, wo Sie ein Infrastrukturproblem entdeckt haben: gefährliche Schlaglöcher zum Beispiel oder wilde Mülldeponien, unnötige Barrieren für ältere oder behinderte Menschen.

Es gibt aktuell 73 Hinweise für Lichtenberg.

Status	Beschreibung	Ort/Datum/Foto
	<p><b>Fließendes Wasser</b>            Kategorie: Abwasser/Wasser            ID: 300568            Status: abschließend bearbeitet (grün/gelb).</p> <p>Gegenüber vom Eingang des Interkulturellen Garten Nr. 18 am Wendehammer läuft Wasser. Vermutlich ist ein Rohr geplatzt?</p> <p><b>Anmerkung:</b></p> <p>Vielen Dank für Ihren Hinweis.</p> <p>Der Hinweis wurde an die Berliner Wasserbetriebe weitergeleitet und wird umgehend geprüft. Für evtl. gesonderte Rückfragen steht Ihnen die Zentrale Anlauf- und Beratungsstelle montags bis sonntags von 08:00 bis 22:00 Uhr auch telefonisch unter 030/90296 -4327/ -4360/ -4310 oder -4317 oder per Email: ordnungsamtzab@lichtenerg.berlin.de zur Verfügung.</p> <p>Mit freundlichen Grüßen - Ihr Ordnungsamt Berlin-Lichtenberg</p>	Liebenwalder Straße 18 /20 05.12.2012, 15:37 Uhr

Status	Beschreibung	Ort/Datum/Foto
	<p>Kategorie: Verkehrsgefährdung            ID: 300467            Status: eingetragen (rot).</p> <p>Meldungen, welche bis 14 Uhr eingestellt werden, erscheinen spätestens am ersten folgenden Arbeitstag um 18:00 Uhr.</p> <p><b>Anmerkung:</b></p> <p>Derzeit liegen keine Anmerkungen vor.</p>	04.12.2012, 16:07 Uhr



Hinweis geben

Archiv für Lichtenberg

<http://www.berlin.de/ba-lichtenberg/>

Suche

Kategorie wählen

Kategorien:

Suche nach ID:

Volltextsuche:

# Kategorien

- Abfall/Müll
- Abwasser/Wasser
- Geruchs-/Lärmbelästigung
- Tiere/Ungeziefer
- Vandalismus
- Verkehrsgefährdung
- Öffentliches Grün/Spielplatz

bewusst kein „Sonstiges“ -> kein Forum



Fotos: Bürgerhinweise in Maerker



# Maerker Berlin und Brandenburg

aktuell über 50 Teilnehmer

- Maerker Rüdersdorf
- Maerker Rathenow
- Maerker Mittenwalde
- Maerker Kleinmachnow
- Maerker Teltow
- Maerker Stahnsdorf
- Maerker Werder (Havel)
- Maerker Premnitz
- Maerker Groß Kreuz
- Maerker Nauen
- Maerker Schwielowsee
- Maerker Luckenwalde

- Maerker Amt Märkische Schweiz
- Maerker Nuthe-Urstromtal
- Maerker Storkow (Mark)
- Maerker Eisenhüttenstadt
- Maerker Senftenberg
- Maerker Seelow
- Maerker Bestensee
- Maerker Bad Belzig
- Maerker Wittenberge
- Maerker Seddiner See
- Maerker Velten
- Maerker Fredersdorf-Vogelsdorf

- Maerker Grünheide (Mark)
- Maerker Amt Scharmützelsee
- Maerker Amt Brieskow-Finkenheerd
- Maerker Amt Neuhardenberg
- Maerker Amt Niemegk
- Maerker Amt Plessa
- Maerker Potsdam
- ...
- Maerker Marzahn-Hellersdorf



The screenshot shows the homepage of the website for the municipality of Fehrbellin. At the top, there is a banner with the text "Gemeinde Fehrbellin" and a search bar. Below the banner, there is a navigation menu on the left with various categories like "Willkommen", "Aktuelles", "Unsere Gemeinde", etc. The main content area features a quote by Theodor Fontane, a section titled "Auf einen Blick" with news items, and a "Maerker Fehrbellin" button at the bottom left. A black arrow points to this button. On the right side, there is a "Newsletter" subscription form, a "Wetter" section, and logos for "BVerneamt Brandenburg" and "BVerneamt Brandenburg".

Gemeinde  
Fehrbellin

Suche: Suchbegriff...

Schriftgröße: e e e

**Willkommen**

Aktuelles

Unsere Gemeinde

Geschichte

Leben

Tourismus

Einrichtungen & Service

Veranstaltungen

Anregungen

Gemeindeverwaltung

Stadtbücherei Fehrbellin

Weiterbildung Brandenburg

Besucher Gesamt: 914

**Maerker Fehrbellin**

*"Grüß Gott dich, Tag von Fehrbellin.  
Grüß Gott dich Tag, du Preußenwiege.  
Geburtstag und Ahnherr unserer Siege.  
Und Grüß dir, wo die 'Wiege stand,  
geliebte Heimat, Havelland!"*

Theodor Fontane, Potsdam im Mai 1872

**Auf einen Blick**

**Führungen im Brandenburg-Preußen Museum**  
Hinweise zu Führungen ... [mehr]

**Verkehrserziehung mit den Bikern und der BBL e. V.**  
An der Plantage 6 in Fehrbellin Bringt euer Fahrrad ... [mehr]

**Neuer Flyer "Stille Pauline"**  
Ab sofort stellt die Gemeinde Fehrbellin einen neuen Flyer für Radwandertouristen kostenlos zur Verfügung. Dieser liegt u. a. im Rathaus und den Touristeninformationsstellen ... [mehr]

**30x kurioses Brandenburg auf rbb**  
WuStrau belegt nach Ritter Kahloutz Platz 2 mit der ... [mehr]

**Fliederfest in Friesack**

Newsletter:  
Mailadresse...

**Wetter:**  
**Heute:**  
4°C bis 13°C  
Bewölkt  
**Morgen:**  
4°C bis 19°C  
Meist sonnig



## Serviceversprechen

Elektronische Mitteilung und Verfolgung von Bürgeranliegen im Rahmen eines Dienstleistungsportals im Internet

Das aktive Einbringen von Hinweisen und Beschwerden der Bürgerinnen und Bürger zur Fragen von Ordnung und Sauberkeit im öffentlichen Raum ist ein wichtiges Anliegen der Bürgerkommune Lichtenberg. Die Möglichkeiten des Internet erlauben inzwischen, neben schriftlicher und telefonischer Kontaktaufnahme auch interaktive Möglichkeiten der Information und Nachverfolgung von Bürgeranliegen transparent und nachvollziehbar umzusetzen.

Mit MAERKER gehen wir neue Wege der Einbeziehung von Bürgern. Informationen zu Ordnungsangelegenheiten können zielgerichtet beantwortet und Probleme so noch schneller und unkomplizierter beseitigt werden. Der Dialog wird aktiver und fördert das Vertrauen auf beiden Seiten. Mit der elektronischen Bürgerbeteiligung nutzen wir die heutigen technischen Möglichkeiten und verstehen so unseren Auftrag als moderner Dienstleister.

### Unser Serviceversprechen lautet:

1. Meldungen, welche bis 14:00 Uhr eingestellt werden, erscheinen spätestens am ersten folgenden Arbeitstag um 18:00 Uhr.
2. Zulässige Bürgerhinweise werden nicht gefiltert.
3. Wir verpflichten uns innerhalb von drei Arbeitstagen verbindlich über die Bearbeitung zu informieren.
4. Die Umsetzung erfolgt innerhalb der ggf. gesonderten Terminstellung.
5. Sofern die Bezirksverwaltung Lichtenberg von Berlin nicht zuständig ist, wird die Mitteilung innerhalb von drei Arbeitstagen an die zuständige Behörde oder Dritte weitergeleitet.
6. Jeder Bürger, der seine E-Mail-Adresse hinterlässt, erhält eine Antwort und wird über weitere Änderungen (Status) informiert.

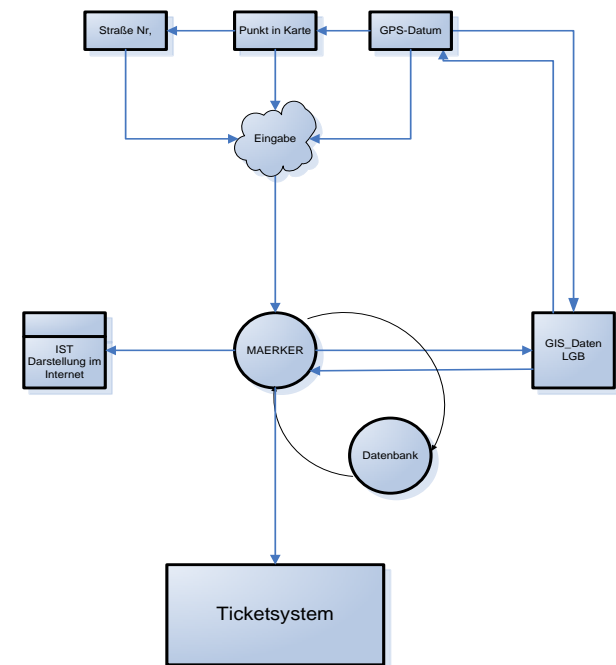
Siehe unter [www.berlin.de/ba-lichtenberg.....](http://www.berlin.de/ba-lichtenberg.....)



# Funktionalitäten

## Maerker Berlin-Brandenburg

- Maerker - Frontend
- Maerker - Dashboard
- Maerker - Backend
- Archiv
- Löschung
- Darstellung im BrandenburgViewer und im FIS--Broker



# Maerker - Frontend

Maerker Brandenburg | Maerker Berlin


[Aktuelles](#) [Fragen und Antworten](#) [Nutzungsbedingungen](#) [Unterstützende](#)

## Maerker Bad Belzig

### Willkommen!

Hier können Sie uns mitteilen, wo Sie ein Infrastrukturproblem entdeckt haben: gefährliche Schlaglöcher zum Beispiel oder wilde Mülldeponien, unnötige Barrieren für ältere oder behinderte Menschen.

Es gibt aktuell **28 Hinweise** für Bad Belzig.

Status	Beschreibung	Ort/Datum/Foto
	<b>Straßenbeleuchtung defekt</b> Kategorie: Verkehrsgefährdung ID: 302021 Status: in Arbeit (gelb).  Auf dem Weg zwischen Freibad und Seecaffee ist eine Straßenlaterne defekt.	Bad Belzig Rosa-Luxemburg-Straße 1 <a href="#">brandenburg viewer</a>  03.01.2013, 13:43 Uhr
	<b>Anmerkung:</b>  Am 07.01.2013 wird der Reparaturauftrag erteilt.	

## Maerker

Hinweis geben

[Kartendarstellung](#)

[Archiv für Bad Belzig](#)

[http://www.stadt-belzig.de/instanz\\_1/](http://www.stadt-belzig.de/instanz_1/)

Suche

Kategorie wählen

Kategorien:

Suche nach ID:

Volltextsuche:

# Maerker - Dashboard

## Maerker - Dashboard

Amt Brieskow-Finkenheerd ▾ alle Strassen ... ▾ alle Kategorien ... ▾ jeder Status ... ▾  
 zurücksetzen anzeigen

### Schnellzugriff auf Maerker-Meldungen

ID ↑↓	Titel	Eingang auf   ab	WV auf   ab	Kategorie	Straße/Ort auf   ab	weiter an
301920	Abbrennen von Feuerwerkskörpern auf Kreisverkehr	02.01.2013, 13:39		Abfall	Ernst-Thälmann-Straße, Brieskow-Finkenheerd	
301847	defekte Strassenlaterne	29.12.2012, 20:42		Verkehr	Frankfurter Straße, Vogelsang	
300511	Beleuchtung	05.12.2012, 08:19		Verkehr	Brieskow-Finkenheerd	1. MaM
300446	Straßenbeleuchtung	04.12.2012, 14:08		Verkehr	Gärtenstraße, Ziltendorf	
299168	Schlechte Straße	23.11.2012, 21:53		Verkehr	Wiesenu	
299087	Gefährdung Fußgänger durch Verkehrsschild "ZONE"	22.11.2012, 16:51		Verkehr	Tunnelstraße, Wiesenu	1. BA, GäS ruft Schöttl an.
298144	lampe	09.11.2012, 18:09	15.11.2012	Verkehr	52.240246, 14.549857, Amt Brieskow-Finkenheerd	1) bauamt mit MaM wegen Ortung

## Maerker

Kartendarstellung

116 Meldungen insgesamt

davon 32 im Archiv.

84 Meldungen online:



### Status:

2 eingestellt

1 angenommen (rot)

13 in Arbeit (gelb)

53 erledigt (grün)

15 abschließend bearbeitet (grün/gelb)

### Kategorie:

8 Abfall/Müll

5 Abwasser/Wasser

4 Geruchsbelästigung

7 Öffentliches Grün/Spielplatz

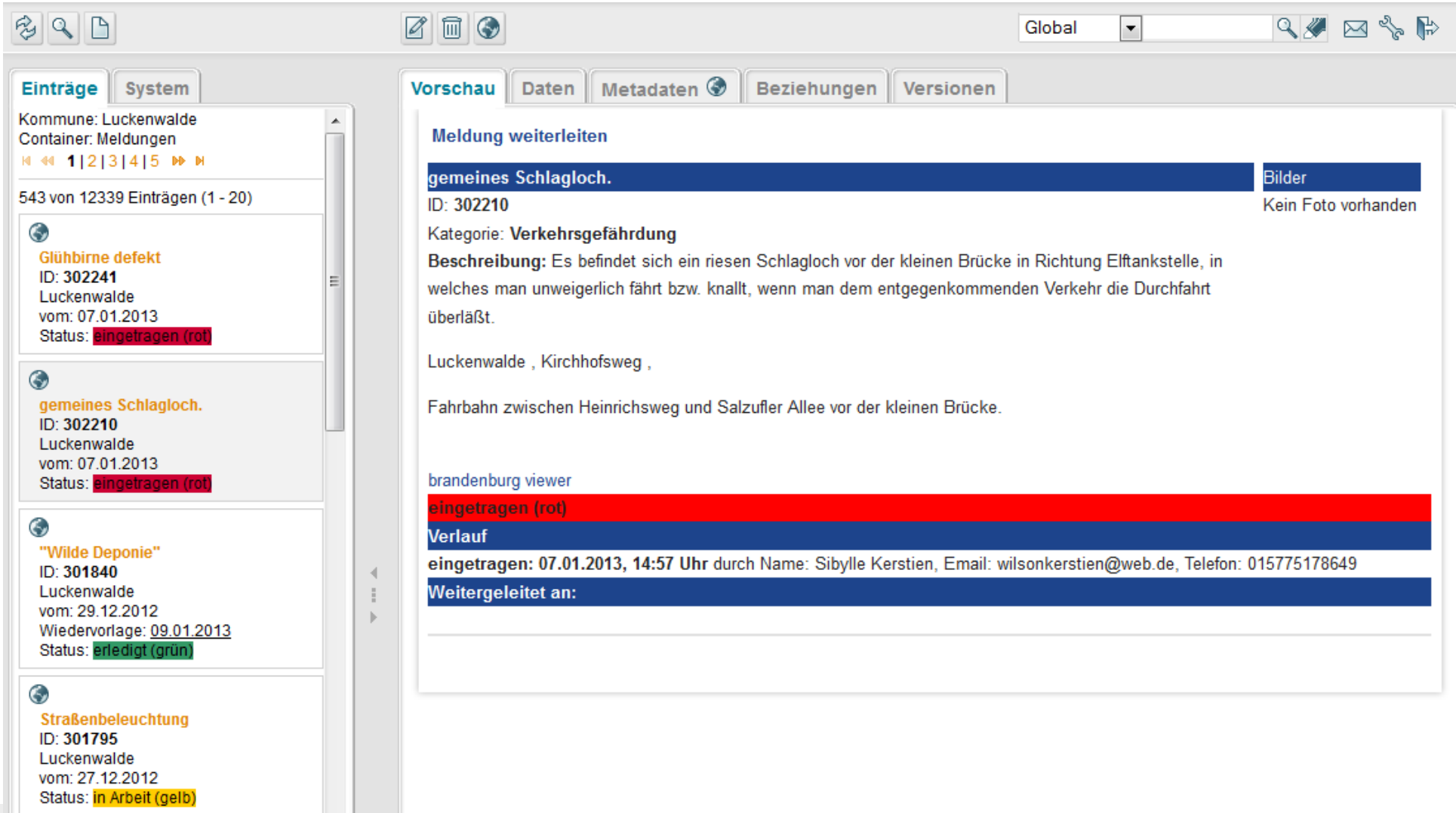
2 Tiere/Ungeziefer

3 Vandalismus

55 Verkehrsgefährdung

Download (csv-Datei)

# Maerker - Backend



The screenshot shows the Maerker Backend interface. On the left, there is a sidebar with a list of entries under the 'Einträge' tab. The main area on the right shows the 'Vorschau' (Preview) of a selected entry.

**Einträge (Left Sidebar):**

- Glühbirne defekt**  
ID: 302241  
Luckenwalde  
vom: 07.01.2013  
Status: **eingetragen (rot)**
- gemeines Schlagloch.**  
ID: 302210  
Luckenwalde  
vom: 07.01.2013  
Status: **eingetragen (rot)**
- "Wilde Deponie"**  
ID: 301840  
Luckenwalde  
vom: 29.12.2012  
Wiedervorlage: 09.01.2013  
Status: **erledigt (grün)**
- Straßenbeleuchtung**  
ID: 301795  
Luckenwalde  
vom: 27.12.2012  
Status: **in Arbeit (gelb)**

**Vorschau (Main Area):**

**Meldung weiterleiten**

**gemeines Schlagloch.** Bilder  
ID: 302210 Kein Foto vorhanden

Kategorie: **Verkehrgefährdung**

**Beschreibung:** Es befindet sich ein riesen Schlagloch vor der kleinen Brücke in Richtung Elftankstelle, in welches man unweigerlich fährt bzw. knallt, wenn man dem entgegenkommenden Verkehr die Durchfahrt überläßt.

Luckenwalde , Kirchhofsweg ,

Fahrbahn zwischen Heinrichsweg und Salzufler Allee vor der kleinen Brücke.

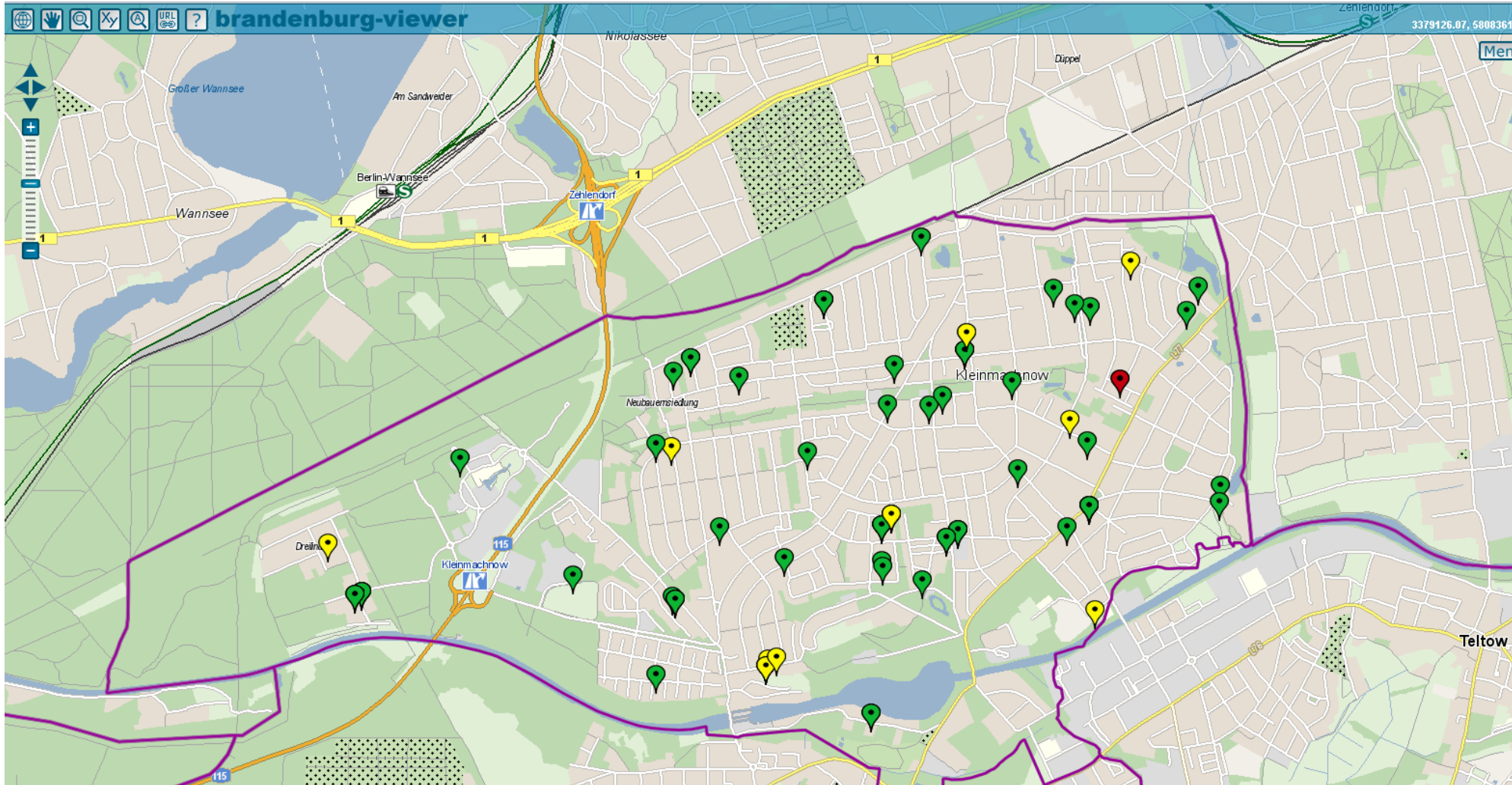
brandenburg viewer  
**eingetragen (rot)**

**Verlauf**  
eingetragen: 07.01.2013, 14:57 Uhr durch Name: Sibylle Kerstien, Email: wilsonkerstien@web.de, Telefon: 015775178649

**Weitergeleitet an:**

# Darstellung im BrandenburgViewer

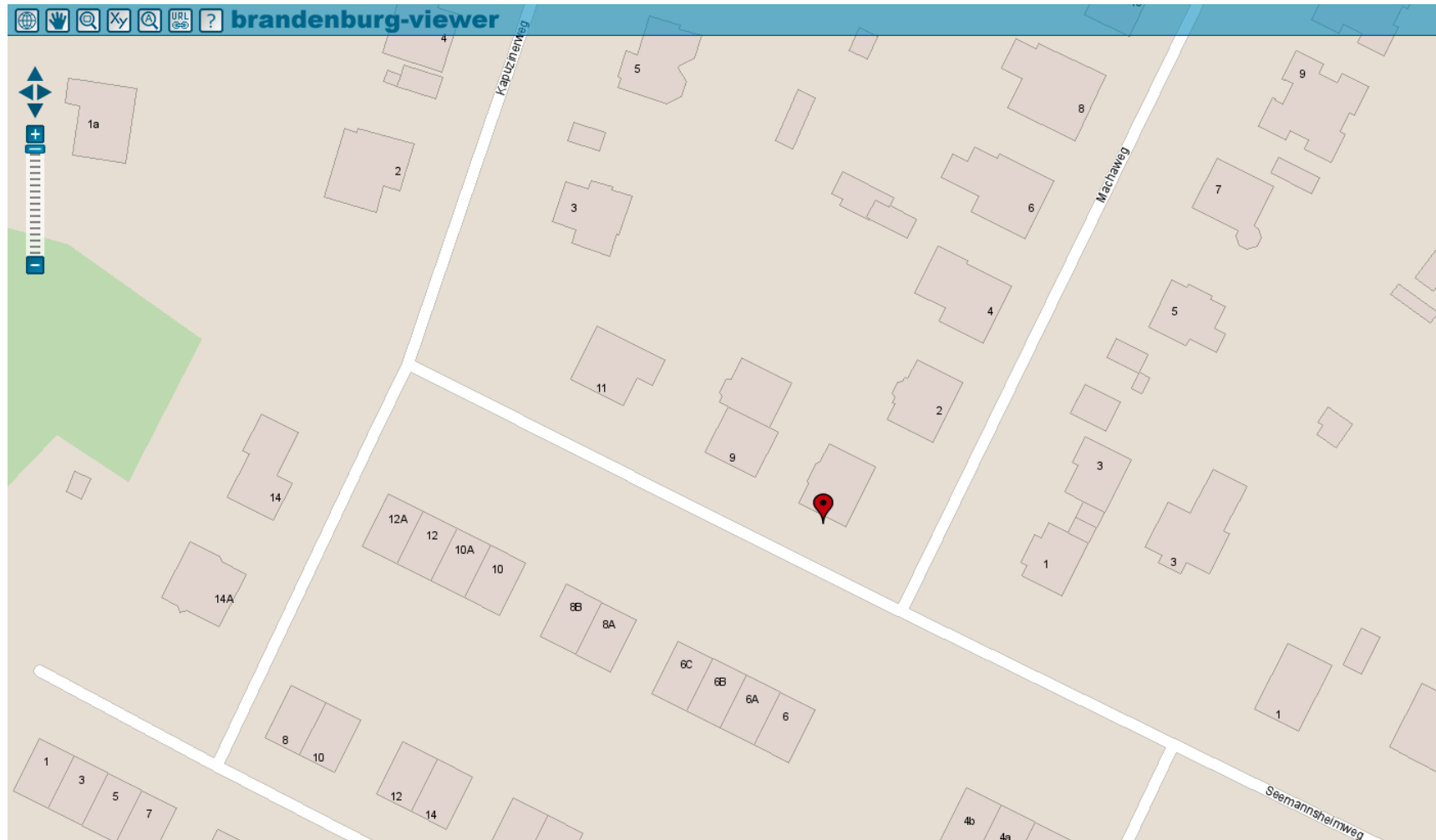
Alle Hinweise einer Kommune - Farbe = Status



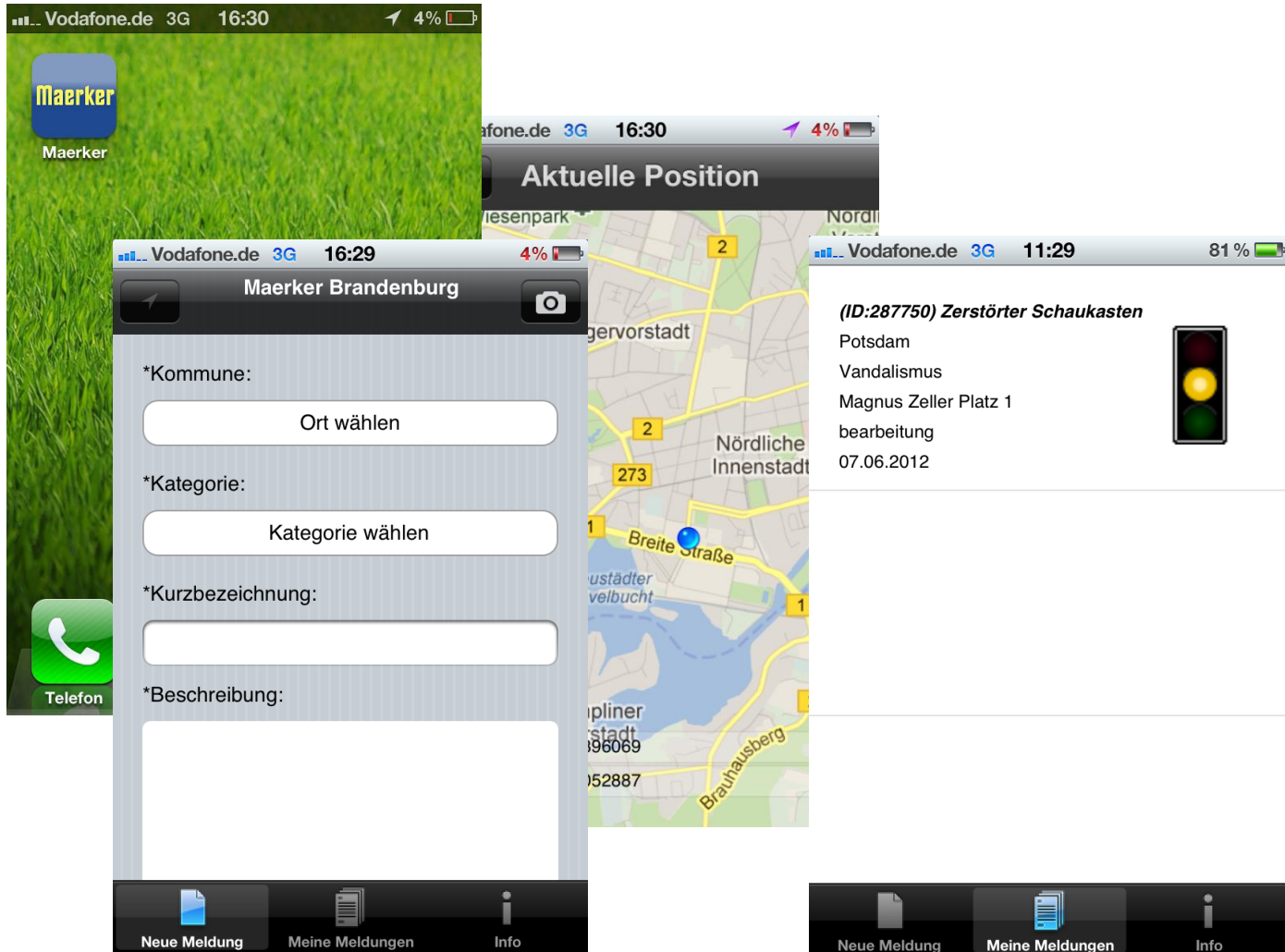


# Darstellung im BrandenburgViewer

Anzeige: Ort des Missstandes



# I-Phone App



# Statistik

Anzahl der Einträge in 2012  
Orte beispielhaft :

- Potsdam 865
- Werder 393
- Kleinmachnow 271
- Berlin-Lichtenberg 229

Rund 12.600 Einträge bisher seit Mai 2009

Einträge sind in 7 Kategorien möglich

62 % der Einträge in der Kategorie Verkehrsgefährdung

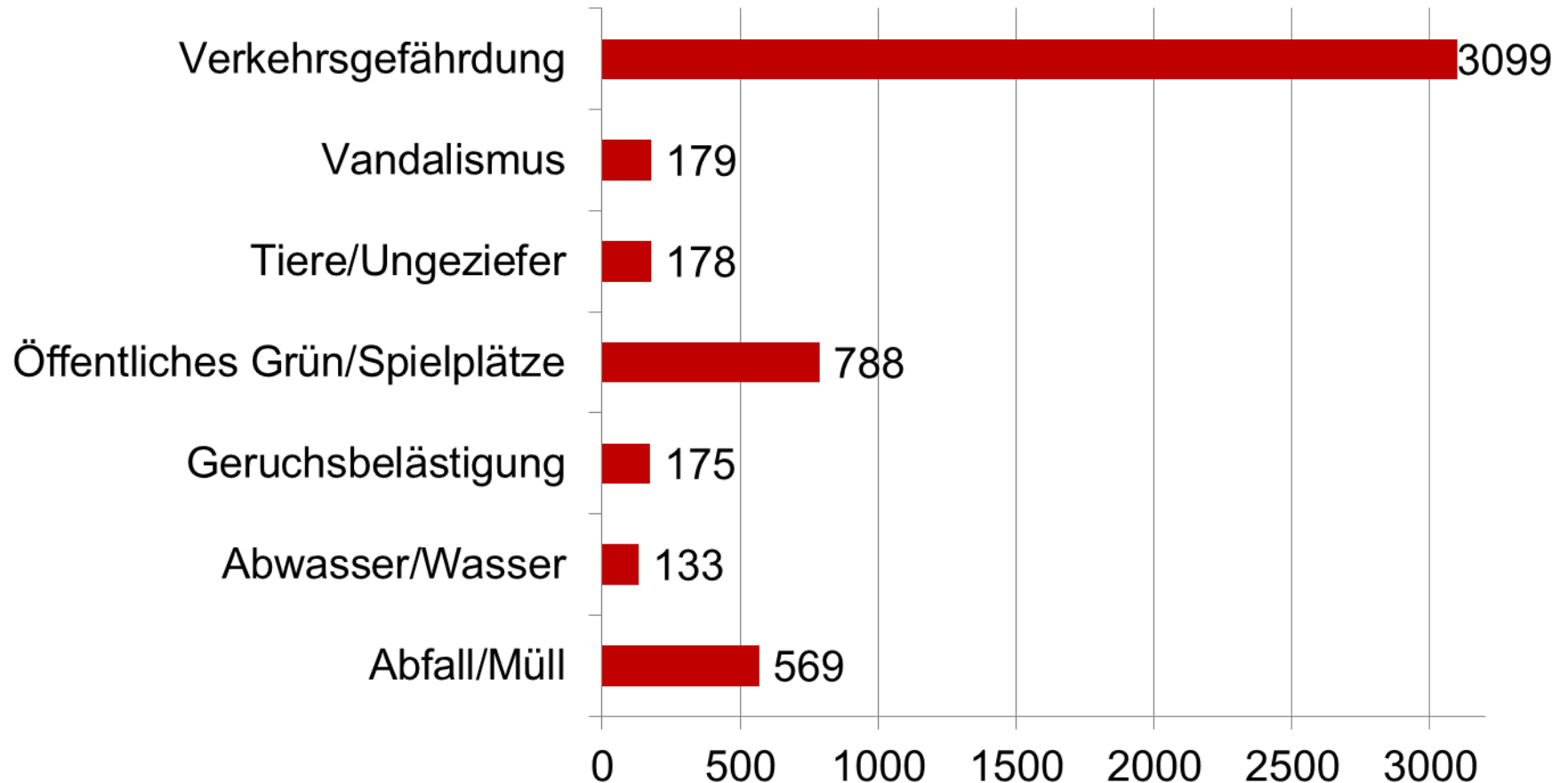
Mehr als die Hälfte davon sind defekte Laternen



Foto: Bürgerhinweis in Maerker

# 5121 Meldungen 2012

nach Kategorien



# Statistiken der letzten 2500 Meldungen

- Zeitraum ca. 6 Monate
- 1003 Name angegeben 40%
- 2312 E-Mail angegeben 92%
- 585 Telefon 23%
- 174 keine Angaben 7%
- 24 über APP mit GPS 1%



Foto: Bürgerhinweis in Maerker



## „Maerker – Unterstützer“



- Wenn örtliche Verwaltung nicht zuständig ist ?
- Weiterleitung an :  
die jeweils zuständige Behörde, Einrichtung oder Unternehmen  
Verwaltungen wie Landratsämter der Kreise, Landes- oder Bundesverwaltung  
kommunale Dienstleister wie Abwasserzweckverbände oder eine Elektrofirma, die die  
Straßenlaternen wartet

- Beispiel:  
der Landesbetrieb Straßenwesen Brandenburg (LS) ist für Infrastruktur-Hinweise an  
und auf Landes- und Bundesstraßen zuständig. LS ist vom ersten Tag mit dabei  
Der Bevollmächtigte der Deutschen Bahn für das Land Brandenburg.
- Die oben beispielhaft genannten Verwaltungen, Einrichtungen und Unternehmen, die die  
Maerker-Redakteure bei der Bearbeitung dieser Hinweise unterstützen, bezeichnen wir  
im Maerker-Projekt als



## „Maerker-Unterstützer“.



# Maerker-Redakteur

- Bearbeitung der Bürgerhinweise (innerhalb 3 Tage)
- Schalten der Ampel
- Weiterleitung an die Fachbereiche
- Weiterleitung an Behörden und Einrichtungen
- Information an Bürgerinnen und Bürger
- Wiedervorlage
- Berichte
- Weiterentwicklung



Foto: Bürgerhinweis in Maerker

Zeitlicher Aufwand: 5 bis max. 15 Minuten je Hinweis



# Zusammenfassung

## Was kennzeichnet Maerker?

Freiwillige Teilnahme der Kommunen  
Bürgerbeteiligung, freiwillig und unentgeltlich  
landesweite Einheitlichkeit

**Serviceversprechen – 3 Tage**

Einfachheit: Ampel-Prinzip

24 Stunden an 365 Tagen

anonym möglich

**Transparenz**

Rückmeldung der Verwaltung

one-stop-government

Verwaltungsebenen übergreifend und vernetzt

Vorgehensmodell für ....



Foto: Bürgerhinweis in Maerker

# Vielen Dank für die Aufmerksamkeit

**Dr.-Ing. Ortwin Böckmann**  
**Kommunales Anwendungszentrum**  
**Brandenburg**  
**beim ZIT-BB**



Telefon: +49 331 39 572

E-Mail: [ortwin.boeckmann@zit-bb.brandenburg.de](mailto:ortwin.boeckmann@zit-bb.brandenburg.de)