



Ursprung: Antrag, Frakt. GRÜNE, SPD

Beratungsfolge:

<i>Datum</i>	<i>Gremium</i>
15.02.2012	Bezirksverordnetenversammlung Tempelhof-Schöneberg von Berlin

**Antrag**  
Frakt. GRÜNE, SPD

**Drucks. Nr: 0091/XIX**

### **Einsatz des Beteiligungsportals "Maerker" prüfen**

Die Bezirksverordnetenversammlung wolle beschließen:

Die Bezirksverordnetenversammlung ersucht das Bezirksamt zu prüfen, unter welchen Voraussetzungen die internetbasierte Plattform „Maerker“ auch im Bezirk Tempelhof-Schöneberg eingesetzt werden kann. Dabei sollen die Erfahrungen aus dem Pilotprojekt des Ordnungsamtes im Bezirk Lichtenberg berücksichtigt werden.

Sobald verwertbare Kenntnisse vorliegen, soll dem zuständigen Ausschuss berichtet werden.

Begründung:

Aus einer Pressemitteilung der Senatsverwaltung für Inneres und Sport vom 18.08.2011:

„Maerker“ bietet eine Internet-basierte Plattform für alle, die auf Missstände im öffentlichen Raum hinweisen wollen. Das können illegale Müllablagerungen, defekte Ampeln und Straßenleuchten oder fehlende Verkehrsschilder sein. Die Funktionsweise von „Maerker“ ist einfach und benutzerfreundlich. In die Eingabemaske unter der Internetadresse [www.lichtenberg.berlin.de](http://www.lichtenberg.berlin.de) kann man ab Anfang Oktober 2011 seine Beobachtungen eintragen und gegebenenfalls noch ein Foto hoch laden. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Ordnungsamt Lichtenberg lesen diesen Text und setzen sich so rasch wie möglich für eine Verbesserung der Situation ein. Sie geben dabei ein Serviceversprechen ab, jede Anfrage innerhalb einer bestimmten Zeit zu beantworten bzw. an die zuständigen Stellen weiterzuleiten. Über ein spezielles Ampelsystem kann man sich jederzeit über den aktuellen Bearbeitungsstand informieren.

„Maerker“ wurde vom Brandenburgischen IT-Dienstleister entwickelt und wird dort bereits in 32 Kommunen erfolgreich eingesetzt. Die Senatsverwaltung für Inneres und Sport hat sich für die Einführung von „Maerker“ in Berlin stark gemacht und konnte das Ordnungsamt Lichtenberg für einen Pilotbetrieb gewinnen. Der Initiative der Innenverwaltung ist es auch zu verdanken, dass BSR und Senatsverwaltung für Stadtentwicklung das Beteiligungsportal unterstützen.

Berlin, den 07.02.2012

Herr Oltmann, Jörn  
Frau Ahlhoff, Elke  
Frakt. GRÜNE, SPD

Herr Braun, David

Abstimmungsergebnis:

beschlossen:	abgelehnt:	überwiesen:
--------------	------------	-------------

**DRUCKSACHEN**  
**DER BEZIRKSVERORDNETENVERSAMMLUNG TEMPELHOF-SCHÖNEBERG**  
**VON BERLIN**  
**- XVII. Wahlperiode -**

---

.04.2010

Lfd.Nr.:  
Drucks.Nr.

**MITTEILUNG - zur Kenntnisnahme -**

des Bezirksamtes Tempelhof-Schöneberg von Berlin  
über den Beschluss der BVV vom 15.02.2012 - Drucks. Nr. 0091/XIX

**„Einsatz des Beteiligungsportals Maerker prüfen“**

Das Bezirksamt teilt zu der o.g. Drucksache Folgendes mit:

Das Bezirksamt hat im Sinne des Prüfauftrags umfassende Recherchen vorgenommen, um sich ein Bild über den Nutzen und die Kosten des Einsatzes des Maerkers zur weiteren Entscheidungsfindung zu verschaffen.

Das **Bezirksamt Lichtenberg** zieht nach den ersten Monaten des Einsatzes eine insgesamt positive Bilanz:

- Für die erste Sichtung und die weitere Bearbeitung sind die Mitarbeiter der Zentralen Anlauf- und Beratungsstelle im Ordnungsamt (6 von 86 Mitarbeitern) zuständig, ohne dass dies zu einem zusätzlichen personelle Aufwand seit der Einführung des Systems geführt hat.
- Der Nutzen liegt hierbei vornehmlich bei den Bürgern und Bürgerinnen in Bezug auf die Transparenz und Nachvollziehbarkeit von Verwaltungshandeln in Verbindung mit den im Fokus der Öffentlichkeit stehenden Themen zur Ordnung & Sicherheit. Maerker fördert den Dialog zwischen Verwaltung und Bürgerinnen und Bürgern und liefert zielgerichtete Informationen in Ordnungsangelegenheiten und befördert rasche Problemlösungen. Maerker liefert desweiteren Informationen zur Optimierung von Verwaltungsabläufen.
- Nach 100 Tagen wurde ein wöchentlicher Durchschnitt von 5,4 Meldungen pro Woche im Bezirk Lichtenberg ermittelt. Im Vergleich hierzu sind 11,5 Meldungen pro Woche in der Brandenburger Kommune Potsdam zu verzeichnen. Potsdam hat sich vor ca. 750 Tagen an Maerker angeschlossen.
- Der Anpassungsaufwand seitens des Ordnungsamtes als Pilot gegenüber den anderen Fachämtern lag weniger in der Umstrukturierung von Arbeitsabläufen, als vielmehr in der Überzeugungsarbeit zu Sinn & Nutzen von MAERKER überhaupt. Der technische Aufwand war eher gering, da lediglich die zeitnahe Sichtung und Abarbeitung von durch das Ordnungsamt via E-mail übermittelten

**Abstimmungsergebnis:**

**zur Kenntnis genommen:**

**überwiesen:**

MAERKER-Anfragen „in den Fachämtern“ organisiert werden mussten. Nach Anlaufschwierigkeiten klappt diese Re-/Kommunikation gemäß der verbindliche Vereinbarungen (Serviceversprechen) recht gut.

- Der Maerker ist eine Online-Plattform für die Bürger (zu Ordnung & Sicherheit / techn. Infrastrukturproblemen). Meldungen die nicht über das Online Formular MAERKER erstellt wurden, werden dort auch nicht publiziert. Es ist unverändert feststellbar, das die elektronischen Medien (Email, Kontaktformulare, Onlineplattformen) noch eher verhalten, wenn auch zunehmend, genutzt werden. So betrug der Anteil elektr. Kommunikation im Bereich der Zentralen Anlauf- und Beratungsstelle des Ordnungsamtes Berlin-Lichtenberg 2011 lediglich 7,6 %. Der größte Anteil der Anliegen geht telefonisch und schriftlich ein. Anliegen, die nicht über den Maerker eingehen, werden mit Hilfe einer eigens in Lichtenberg entwickelten Datenbankanwendung bearbeitet. Die Anliegen, die über den Maerker herangetragen werden, gelangen über eine Schnittstelle in eben diese Datenbank, über die alle Anliegen bearbeitet werden.
- Das Bezirksamt Lichtenberg nutzt für die Dauer des Pilotprojekts den Maerker kostenfrei. Es sind lediglich einmalig Kosten in Höhe von 829 € für die Softwareanpassung angefallen, die durch die Senatsverwaltung für Inneres und Sport übernommen wurden. Die laufenden monatlichen Betriebskosten betragen 73 €. Auch wenn die Nutzung des Maerkers seitens der Bürger und Bürgerinnen noch nicht sehr stark ausgeprägt ist, kann das Systems angesichts der geringen Kosten betrieben werden, um Partizipation und Transparenz des Verwaltungshandelns zu steigern.

Vor diesem Hintergrund hat sich der Steuerungsdienst an die **Senatsverwaltung für Inneres** gewandt, um zu eruieren, ob das Bezirksamt Tempelhof-Schöneberg den Maerker zu gleichen Konditionen nachnutzen kann. Die Senatsverwaltung für Inneres hält die Nachnutzung grundsätzlich für wünschenswert –auch als Interimslösung vor der Einführung eines berlineinheitlichen Verfahrens- und verhandelt gegenwärtig mit dem Land Brandenburg bezüglich der Konditionen. Ein konkretes Angebot liegt derzeit noch nicht vor.

Zugleich wurde allerdings auch darauf hingewiesen, dass das **Landesamt für Bürgerdienste und Ordnungsangelegenheiten** (LABO) bereits in der letzten Legislaturperiode eine Vorstudie zur Nachnutzung der Berliner EU-DLR-Komponenten für ein Anliegenmanagement unter Einbindung eines externen Dienstleisters (T-Systems SFPH GmbH) vorgelegt hat, das in dieser Legislaturperiode umgesetzt werden soll.

Für die bezirklichen Ordnungsämter ist im Rahmen des Projektes zur Weiterentwicklung prozessualer Geschäftsabläufe sowie deren IT-Unterstützung (ProOrdOnline) die Einführung des Anliegen- bzw. Kundenfallmanagements geplant. Es handelt sich dabei um eine E-Government-Lösung, die eine Nachnutzung der bereits vorhandenen Berliner EU-DLR-Komponenten vorsieht. Die zentrale Verfahrensverantwortung und Finanzierung nach der Einführung soll beim LABO liegen.

**Abstimmungsergebnis:**

**zur Kenntnis genommen:**

**überwiesen:**

Das in der Vorstudie beschriebene System ist deutlich umfassender als die Lichtenberger Lösung und beinhaltet folgende Komponenten (Vgl. Vorstudie vom 21.10.2010):

1) Kunden- und Fallmanagement

- interaktiver Antragsassistent zur benutzerfreundlichen Führung der Antragsteller
- Dokumenten-, Formular- und Workflowfunktionen für das Fallmanagement selbst
- Werkzeuge zur semantischen Modellierung der fachlichen Prozesse

2) Portal-Dienste und Identity Management-Komponente

- Nutzer-Selbstregistrierung und Stammdatenverwaltung (inkl. Single-Sign-On-mechanismen zu weiteren Diensten)
- Verwaltung von Rollen und Rechten sowohl der externen Nutzer (Verwaltungskunden) als auch der Mitarbeiter des Landes Berlin und weiterer eingebundener Stellen (z.B. Kammern)
- Integration von Content aus diversen Quellen, wie Berlin.de, Dienstleistungsdatenbank (inkl. Zuständigkeitsfinder) usw.

3) Interface Manager und Enterprise Service Bus

- Universelles EAI-Werkzeug zur Anbindung der Backoffice-Systeme
- Standard-Fachverfahrensadapter (z.B. Migewa) und DMS-Adapter (z.B. VIS-kompakt, ArchiSig), Contentintegration anderer Quellen (ZuFi)
- Ermöglichung unterschiedlicher Zugangskanäle (generischer Multichannel I/O-Service) und Konvertierungsdienst für Daten
- Integration von Governikus für Zeitstempel- und Signaturfunktionen

Nach Aussage des Projektleiters beim Landesamt für Bürgerdienste und Ordnungsangelegenheiten erfolgt im Juni 2012 eine Senatsvorlage und im Falle der Zustimmung ein Antrag zur Finanzierung aus Modernisierungsmitteln der Senatsverwaltung für Inneres und Sport in der Novembersitzung des Staatssekretärsausschuss für Verwaltungsmodernisierung. Mit einem Projektstart wäre dann Anfang 2013 zu rechnen. Es wird von einer Laufzeit von ca. 1,5 Jahren ausgegangen. Eine Beteiligung als Pilotbezirk sei grundsätzlich möglich. Nach einer kurzen Pilotierungsphase in zwei bis drei Bezirken soll das Roll-out in allen Bezirken erfolgen. Die dauerhafte Finanzierung des Systems soll durch das LABO erfolgen.

Anmerkung: Vor der Beauftragung der Vorstudie zum Anliegenmanagement wurde das LABO aufgefordert, zu prüfen, ob die Lichtenberger Lösung (Maerker /Access-Datenbank) als berlinweites Verfahren in Frage kommt und die zentrale Verfahrensverantwortung durch das LABO übernommen werden könnte. Die Prüfung ergab, dass das System nicht alle Anforderungen erfüllt und daher seitens der Projektgruppe nicht weiter verfolgt wurde.

**Abstimmungsergebnis:**

**zur Kenntnis genommen:**

**überwiesen:**

***Vorläufiges Ergebnis der Prüfung:***

**Das Bezirksamt Tempelhof-Schöneberg beabsichtigt aufgrund der vorliegenden Informationen, auf jeden Fall einen weiteren Schritt in der Beteiligung der Bürger und Bürgerinnen zu gehen und eine geeignete Portal-Lösung einzusetzen.**

Sollte der Senat im Juni dieses Jahres die Einführung eines einheitlichen Anliegen- bzw. Kundenfallmanagements beschließen, würde die Einführung des Maerkers lediglich eine Interims-Lösung für ein bis zwei Jahre darstellen. Das Bezirksamt muss daher sorgfältig abwägen, ob sich die vorübergehende Einführung des Maerkers lohnt, oder ob eine frühzeitige Beteiligung als Pilotbezirk für die Einführung eines Anliegen- und Kundenfallmanagements anzustreben wäre. Dabei ist zu bedenken, dass neben dem Ordnungsamt eine Reihe weiterer Ämter einzubinden wären, um das mit dem Maerker verbundene Serviceversprechen einhalten zu können. Hierzu zählen aufgrund der Lichtenberger Erfahrungen das Tiefbau- und Landschaftsplanungsamt, das Umwelt- und Naturschutzamt, das Stadtentwicklungsamt sowie das Gesundheitsamt. Sollten die personellen Kapazitäten ausreichen, wäre auch beide Wege (Interims-Lösung und Pilotbezirk) parallel denkbar.

Eine abschließende Entscheidung kann erst getroffen werden,

- wenn die Konditionen, zu denen der Bezirk Tempelhof-Schöneberg den Maerker einsetzen könnte, bekannt sind,
- die offizielle Evaluation des Lichtenberger Projekts auch aus Sicht der Mitarbeiter im Juni 2012 vorliegt
- und die Entscheidung zur oben genannten Senatsvorlage gefallen ist.

Das Bezirksamt wird der BVV nach Vorliegen aller Informationen zum weiteren Vorgehen im zuständigen Fachausschuss berichten.

Angelika Schöttler  
Bezirksbürgermeisterin

Oliver Schworck  
Bezirksstadtrat

**Abstimmungsergebnis:**

**zur Kenntnis genommen:**

**überwiesen:**