

## System MAERKER

### Allgemeines:

- Einführung 2009
- Modell Maerker und MaerkerPlus
- Ziel: einfache Meldung von Infrastrukturproblemen übers Web, Einteilung in Kategorien (bspw. Abfall/Müll, Abwasser/Wasser, Straßen und Wege, Straßenlaterne)
- Form: Nutzer gibt Problem an, erhält über Ampelsystem Informationen über Bearbeitungsstand, Mitteilungen / Anmerkungen seitens der Verwaltung möglich

Bild	Status	Erläuterung
	Eingetragen	Der Hinweis ist in Maerker "eingetragen", wurde aber noch nicht gesichtet und bearbeitet, daher sind das Foto und die Meldung auch noch nicht sichtbar.
	Angenommen	Der Hinweis ist in Maerker sichtbar. Ein Sachstand wird von der Fachverwaltung eingeholt.
	In Arbeit	Informationen zum Sachstand wurden von der Fachverwaltung eingefügt. Häufig liegt auch ein Termin vor.
	Erledigt	Der beschriebene Missstand ist bearbeitet und erledigt.
	Abschließend bearbeitet	Der Missstand kann durch die örtliche Verwaltung nicht beseitigt werden. Gründe könnten sein: <ul style="list-style-type: none"><li>- Die Angelegenheit betrifft einen privaten Eigentümer.</li><li>- Eine andere Verwaltung ist zuständig.</li><li>- Es stehen derzeit keine finanziellen Mittel zur Behebung zur Verfügung.</li></ul> Der Hinweis wurde in den entsprechenden Fällen an die zuständige Behörde oder an den privaten Eigentümer weitergeleitet. Sobald der Missstand behoben wird, erfolgt ein Umschalten auf Grün. Für die örtliche Verwaltung ist der Hinweis damit abschließend bearbeitet.

- Maerker-Redakteure als „Zwischeninstanz“

- App: für WindowsPhone, iOS, Android
- Anmeldung der Kommunen über kommunales Anwendungszentrum
- 118 beteiligte brandenburgische Kommunen (Gesamt: 417; %-Anteil Nutzer: 28,3 %) beispielsweise:
  - Friedland
  - Eisenhüttenstadt
  - Amt Schlaubetal
  - Amt Scharmützelsee
  - Storkow (Markt)
- Überwiegende Inhalte:
  - defekte Straßenlaternen
  - Straßenschäden / Baumschäden
  - Ruhestörungen / Lärmbeschwerden
  - entlaufene Tiere
- Produkt für Kommunen kostenlos
- Kommune geht Rahmenvereinbarungsvertrag ein
  - bspw. Versprechen Reaktion auf Problemmeldung innerhalb von drei Tagen
- Verwaltungsexterne Unterstützer (bspw. Deutsche Bahn) → Entgegennahme von Problemen in ihrem Zuständigkeitsbereich
- Laufende Anpassung der Kategorien (bspw. Touristische Rad- und Wanderwege: automatische Standortregistrierung der Meldung über App)

Vorteile	Nachteile
<ul style="list-style-type: none"> <li>• leichte Bedienbarkeit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• rund um die Uhr Zugang (Feiertage etc.)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• erhöhte Effizienz</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• anonyme Meldung</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• schnelle und punktgenaue Behebung von Problemen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• möglicher Missbrauch einfach → unsachgemäße Meldungen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• rund um die Uhr Zugang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• neue Herausforderung für Verwaltung → Umfang und Häufigkeit der Meldungen schlecht abzuschätzen</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschleunigung Informationsfluss</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stärkung Bürgernähe und Bürgerbeteiligung, Bürger erhält direkt Rückmeldung → erhöhte Transparenz</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• anonyme Meldung</li> </ul>	

### Erfahrungsberichte

- Bernau bei Berlin:
  - Angebot wird gut angenommen → erster Ansturm an Meldungen groß, danach Rückgang der Anzahl

- überwiegend zielgerichtete Meldungen, wenig Missbrauch (unsachgemäße Beschimpfungen)
- Perleberg (rund 12.400 EW):
  - pro Monat: durchschnittlich 6 Anfragen → vorwiegend Meldung von defekter Straßenbeleuchtung, Schäden an Straßen / Wegen

### MaerkerPlus

- Weiterführendes System zu Maerker
- Seit 2017
- Grund: Nutzer/innen tragen in Maerker besondere Anliegen etc. ein → nicht Ziel des Systems
- 10 Kommunen beteiligt
  - Fürstenwalde/Spree
- Zwei Bausteine: Anliegen und Diskussionsthemen
  - Anliegen: Hinweise, Anregungen und Kritik zu regionalen Themen
  - Diskussionsthemen: Möglichkeit zur Kommunikation mit der Kommune → vorgegebene Themen
- Koordinierung erfolgt über MaerkerPlus-Redaktion

### Alternativen

- Online-Beteiligung von Bürger/innen (Bürger-Dialoge, Bürger Konsultationen)
    - [https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/BSt/Publikationen/GrauePublikationen/GP\\_Leitfaden\\_Online-Konsultation.pdf](https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/BSt/Publikationen/GrauePublikationen/GP_Leitfaden_Online-Konsultation.pdf)
- Bsp.: Zusammenleben in Berlin (Online-Dialog zur Familienfreundlichkeit → Ideensammlung für Verbesserungen und Projekte)

# Rahmenvereinbarung

## Bürgerservice Märker

Elektronische Mitteilung und Verfolgung von Bürgeranliegen  
im Rahmen des Dienstleistungsportals  
service.brandenburg.de

### Präambel

Das aktive Einbringen von Hinweisen und Beschwerden der Bürgerinnen und Bürger (im folgenden „Bürger“) in Gemeindeangelegenheiten ist ein wichtiges Anliegen der Kommunalverfassung des Landes Brandenburg. Die sich entwickelnden Möglichkeiten des Internet erlauben inzwischen, neben schriftlicher und telefonischer Kontaktaufnahme auch interaktive Möglichkeiten der Information und Nachverfolgung von Bürgeranliegen transparent und nachvollziehbar umzusetzen.

Der Bürgerservice Märker<sup>1</sup> ist eine gemeinsame Plattform zur elektronischen Mitteilung von Bürgeranliegen und deren Verfolgung in den zuständigen Kommunen in Brandenburg. Er wird im Rahmen der Gemeinschaftsinitiative eBürgerdienste für Brandenburg des Landes und der Kommunen im Dienstleistungsportal service.brandenburg.de realisiert und steht den Kommunen auf ihren Internetportalen zur kostenlosen Nutzung zur Verfügung.

Ziel des Bürgerservice ist es,

- die Zufriedenheit der Bürger mit der Kommune zu sichern und zu verbessern,
- den aktiven Dialog der Bürger mit ihrer Verwaltung zu fördern,
- rasche und zielgerichtete Informationen in Ordnungsangelegenheiten zu gewinnen und so eine rasche Problemlösung zu ermöglichen und nicht zuletzt auch
- Informationen zur Optimierung der Verwaltungsabläufe in der Kommune zu gewinnen.

Um im Rahmen des Projektes eine hohe Servicequalität in allen teilnehmenden Kommunen sicherzustellen, ist die Unterstützung der jeweiligen Leitungsebene notwendig. Daher wird nachfolgende Vereinbarung geschlossen:

---

<sup>1</sup> „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)

## § 1

Wir wollen den Bürger mit dem gemeinsamen Projekt Impulse für eine aktive Beteiligung in Ihrem kommunalen Umfeld geben. Dies setzt voraus, dass die jeweils zuständige Verwaltung kurzfristig auf Hinweise aus der Bevölkerung reagiert, Problemen nachgeht und Verbesserungsvorschlägen positiv gegenüber steht.

## § 2

Wir unterstützen aktiv das Projekt und werden in unserer Verwaltung für die Akzeptanz des Bürgerservice werben und die Abläufe in unserem Bereich so optimieren, dass das Verwaltungshandeln für die Bürger transparent und nachvollziehbar ist.

## § 3

Als Kommune werden wir eine örtliche Kontaktstelle einrichten, die

- eingehende Bürgeranliegen an die zuständige Stelle weitergibt,
- bei der zuständigen Stelle den Bearbeitungsstand bzgl. des Anliegens erfragt und
- im Bürgerservice eine Information über die Problembhebung oder den Sachstand einstellt.

Wir werden der zentralen Kontaktstelle gem. § 4 die Daten der örtlichen Kontaktstelle (Name, Telefon, E-Mail) benennen und diese Daten aktuell halten.

## § 4

Als Ministerium des Innern werden wir den Aufbau und Betrieb der technischen Lösung für den Bürgerservice sicherstellen. Wir werden eine zentrale Kontaktstelle einrichten, die die Pflege der Daten der örtlichen Kontaktstellen durchführt.

## § 5

Die örtliche Kontaktstelle wird bei Bürgeranliegen möglichst innerhalb drei Werktagen eine Information über die Problembhebung oder den weiteren Verfahrensweg zur Problembhebung in den Bürgerservice einstellen, wenn sie für die Problematik zuständig ist.

Sofern die örtliche Kontaktstelle nicht für das Bürgeranliegen zuständig ist, wird die Mitteilung binnen drei Werktagen an die zuständige Behörde oder Dritte weitergeleitet.

Sollte absehbar sein, dass das Bürgeranliegen nicht binnen der nächsten drei Monate lösbar ist, sollte in den Bürgerservice eine Information eingestellt werden, dass das Problem nicht zeitnah gelöst werden kann und zu gegebener Zeit weiterverfolgt wird.

Jeder Bürger, der seine E-Mail-Adresse hinterlässt, erhält eine Antwort und wird über den Bearbeitungsstand zu seinem Hinweis informiert.

Diese Kommunen des Landes Brandenburg erklären die Teilnahme:

Stadt Rathenow



Ronald Seeger  
Bürgermeister  
Stadt Rathenow

Gemeinde Rüdersdorf bei Berlin



André Schaller  
Bürgermeister  
Rüdersdorf bei Berlin

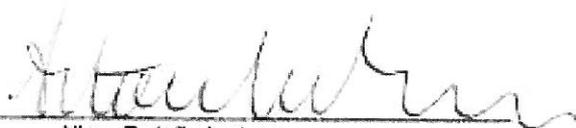
Stadt Mittenwalde



Uwe Pfeiffer  
Bürgermeister  
Stadt Mittenwalde

Diese Institutionen erklären ihre Unterstützung für das Projekt:

Für das Ministerium des Innern



Jörg Schönbohm  
Minister des Innern  
des Landes Brandenburg

Für den Städte- und Gemeindebund



Karl-Ludwig Böttcher  
Geschäftsführer  
des Städte- und Gemeindebundes  
Brandenburg

Potsdam, 17. September 2009

Maerker Brandenburg

# Maerker Storkow (Mark)

## 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 **65 Hinweise** für Storkow (Mark).

[Hier können Sie einen neuen Hinweis eingeben.](#)

### Status

### Beschreibung

### Ort/Datum/Foto



## Glascontainer sind voll

**Kategorie:** Abfall/Müll

**ID:** 116103

**Status:** abschließend bearbeitet (grün/gelb).

Die Glascontainer in Möllendorf sind überfüllt, eine Leerung ist dringend erforderlich!

### Anmerkung:

Vielen Dank für Ihren Hinweis. Ihre Meldung wird umgehend an das Entsorgungsunternehmen weitergeleitet.

### Status

### Beschreibung

### Ort/Datum/Foto



## Nadelbäume stehen immer noch

**Kategorie:** Öffentliches Grün/Spielplatz

**ID:** 116102

**Status:** angenommen (rot).

Hinweise zum Datenschutz [mehr Info](#) [Dialog schließen](#)

sternen diese immer noch. Bitte um Prüfung!

**Anmerkung:**

Vielen Dank für Ihren Hinweis.

**Status****Beschreibung****Ort/Datum/Foto****Sperrmüll**

**Kategorie:** Abfall/Müll

**ID:** 115829

**Status:** abschließend bearbeitet (grün/gelb).

An der L40 zwischen dem Bahnübergang Kummersdorf in Richtung Abzweig Philadelphia wurden rechtsseitig zwei Bettmatratzen im Straßengraben entsorgt.

**Anmerkung:**

Vielen Dank für Ihren Hinweis. Wird durch unseren Bauhof beseitigt und entsorgt.

**Status****Beschreibung****Ort/Datum/Foto****lampe defekt, flackert nur noch sporadisch**

**Kategorie:** Straßenlaterne

**ID:** 113448

**Status:** abschließend bearbeitet (grün/gelb).

Gehweg unbeleuchtet durch schon wieder ausgefallenen Lampe ! lampe defekt, brennt nur noch sporadisch

Hinweise zum Datenschutz [mehr Info](#) [Dialog schließen](#)

Vielen Dank für Ihren Hinweis. Der Reparaturauftrag wurde erteilt.

## Status

## Beschreibung

## Ort/Datum/Foto



## Starke Verschmutzung der K6747 Kreuzung L23 - Unfallgefahr

**Kategorie:** Straßen und Wege

**ID:** 113056

**Status:** erledigt (grün).

An der inoffiziellen Parkfläche der "Gulaschkanone" an der Kreuzung K6747 / L23 ist die Fahrbahn mittlerweile so stark verschmutzt, dass dies eine extreme Unfallgefahr darstellt. Hier müsste dringend eine Reinigung erfolgen.

## Anmerkung:

Vielen Dank für den Hinweis. Leider liegt dieser Bereich außerhalb unserer Gemarkung und Zuständigkeit. Selbstverständlich werden wir Ihren Hinweis gern an das Amt Spreenhagen weiterleiten.

1 | [2](#) | [3](#) | [4](#) | [5](#) | [6](#) | [7](#) | [8](#) | [9](#) | [weiter](#)

[Hier können Sie einen neuen Hinweis eingeben.](#)