

# Maerker Eberswalde

## Bürger machen mit!



**Maerker**

**... für mehr Sicherheit,  
Ordnung und Sauberkeit  
in Eberswalde!**

- 1. Was ist Maerker?“**
- 2. „Geschichte“**
- 3. Wie funktioniert Maerker?**
- 4. Statistische Auswertung**
- 5. Resümee**

## Was ist Maerker?

- Zuständig - Ministerium des Innern und für Kommunales des Landes Brandenburg
- offizieller Start 17.09.2009
- Plattform wird im Rahmen der „Gemeinschaftsinitiative eBürgerdienste für Brandenburg des Landes und der Kommunen kostenfrei für alle brandenburgischen Kommunen realisiert
- derzeit bei 98 Kommunen in Anwendung
- Möglichkeit zur einfachen Mitteilung von Infrastrukturproblemen im öffentlichen Raum

## Was ist Maerker?

- Viele Augen sehen mehr; wie etwa ein beschädigtes Verkehrsschild, defekte Straßenbeleuchtung oder gefährliche Schlaglöcher
  - 24 Stunden an 365 Tagen
  - einfach zu bedienen
  - Service-Versprechen
  - transparent, Ampel, Status
  - keine Registrierung erforderlich



# Geschichte

- Eberswalde ist seit dem 24. September 2015 Maerker-Kommune
- Ziele
  - Bürgerbeteiligung
  - effizientes System
  - direkter Draht zur Verwaltung
  - erreichen aller Bevölkerungsschichten



# Geschichte

- seit 2010 Anfragen von Bürgern und Stadtverordneten
  - zu dieser Zeit nicht umsetzbar auf Grund des Personal- und Aufgabenbestandes
  - keine Garantie zur Einhaltung des Leistungsversprechens
- STVV am 04.12.2014
  - Information zur Einführung Maerker-Portal
- STVV am 28.04.2015
  - Anfragen durch Stadtverordnete
  - > avisierte Inbetriebnahme September 2015

# Geschichte

- Sommer 2015 – Information der politischen Gremien
  - > Bearbeitung im Bürgermeisterbereich
  - > Eberswalde wird sich dem System in Kürze anschließen
- September 2015
  - Informationen in der Stadtverordnetenversammlung
  - Einführung am 24.09.2015
- Dezember 2015
  - Bericht zur erfolgreichen Einführung von Maerker



# Wie funktioniert Maerker?

## Bürger

- Missstand wird festgestellt
- Hinweis wird gemeldet
  - via [www.eberswalde.de](http://www.eberswalde.de) – Maerker oder via kostenloser App
  - Bitte um Eingabe der Kontaktdaten (Name + E-Mail)






# Wie funktioniert Maerker?

## Maerker-Team

- Prüfung und Weiterleitung des Hinweises an zuständige Stelle innerhalb der Stadtverwaltung bzw. an Unterstützer
  - derzeitige Unterstützer; BBG, ZWA, Deutsche Bahn, Landesbetrieb Straßenwesen
  - Datenschutzbestimmungen beachten
- der Missstand wird soweit möglich behoben
- Bearbeitungsstand kann via Ampelsymbole und durch E-Mail Benachrichtigung verfolgt werden

# Wie funktioniert Maerker?

## „Die Ampel“

Bild	Status	Erläuterung
	Eingetragen	Der Hinweis ist in <u>Maerker</u> "eingetragen", wurde aber noch nicht gesichtet und bearbeitet, daher sind das Foto und die Meldung auch noch nicht sichtbar.
	Angenommen	Der Hinweis ist in <u>Maerker</u> sichtbar. Ein Sachstand wird von der Fachverwaltung eingeholt.
	In Arbeit	Informationen zum Sachstand wurden von der Fachverwaltung eingefügt. Häufig liegt auch ein Termin vor.

# Wie funktioniert Maerker? „Die Ampel“

Bild	Status	Erläuterung
	Erledigt	Der beschriebene Missstand ist bearbeitet und erledigt.
	Abschließend bearbeitet	<p>Der Missstand kann durch die örtliche Verwaltung nicht beseitigt werden. Gründe könnten sein:</p> <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> <p>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.</p>

## Wie funktioniert Maerker?

Das Serviceversprechen:

- Meldungen, welche bis 14.00 Uhr eingestellt werden, erscheinen spätestens am ersten folgenden Arbeitstag um 18.00 Uhr
- zulässige Bürgerhinweise werden nicht gefiltert, aber korrigiert
- wir verpflichten uns, innerhalb von drei Arbeitstagen eine verbindliche Antwort zu veröffentlichen
- sofern die Stadt nicht zuständig ist, wird die Mitteilung innerhalb von drei Arbeitstagen entsprechend weitergeleitet
- jeder Bürger, der seine E-Mail-Adresse hinterlässt, erhält eine Antwort und wird über weitere Änderungen (Status) informiert

# Wie funktioniert Maerker?

## Anonyme Hinweise

- i.d.R. keine Bearbeitung durch Maerker-Team
- bei nützlichen Hinweisen erfolgt entsprechende Weiterleitung an Fachamt/Unterstützer

Folgende Hinweise werden nicht bearbeitet bzw. gelöscht

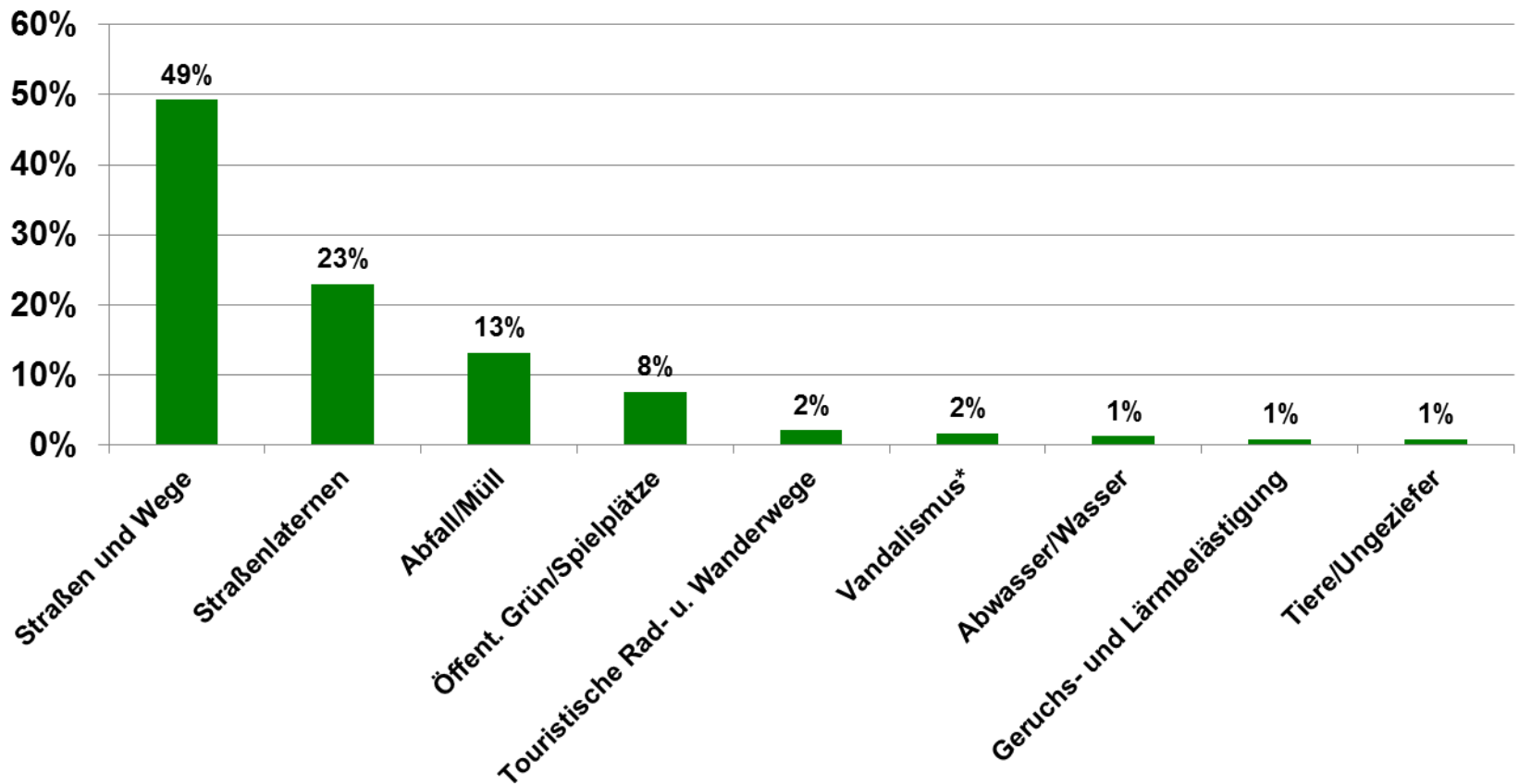
- Beleidigungen
- Danksagungen
- Diskussionsbeitrag ohne konkretes Problem
- Verstoß gegen Datenschutzbestimmungen
- Doppelte Einträge

## Statistische Auswertung

- seit dem 24.09.2015 wurden 461 Hinweise veröffentlicht

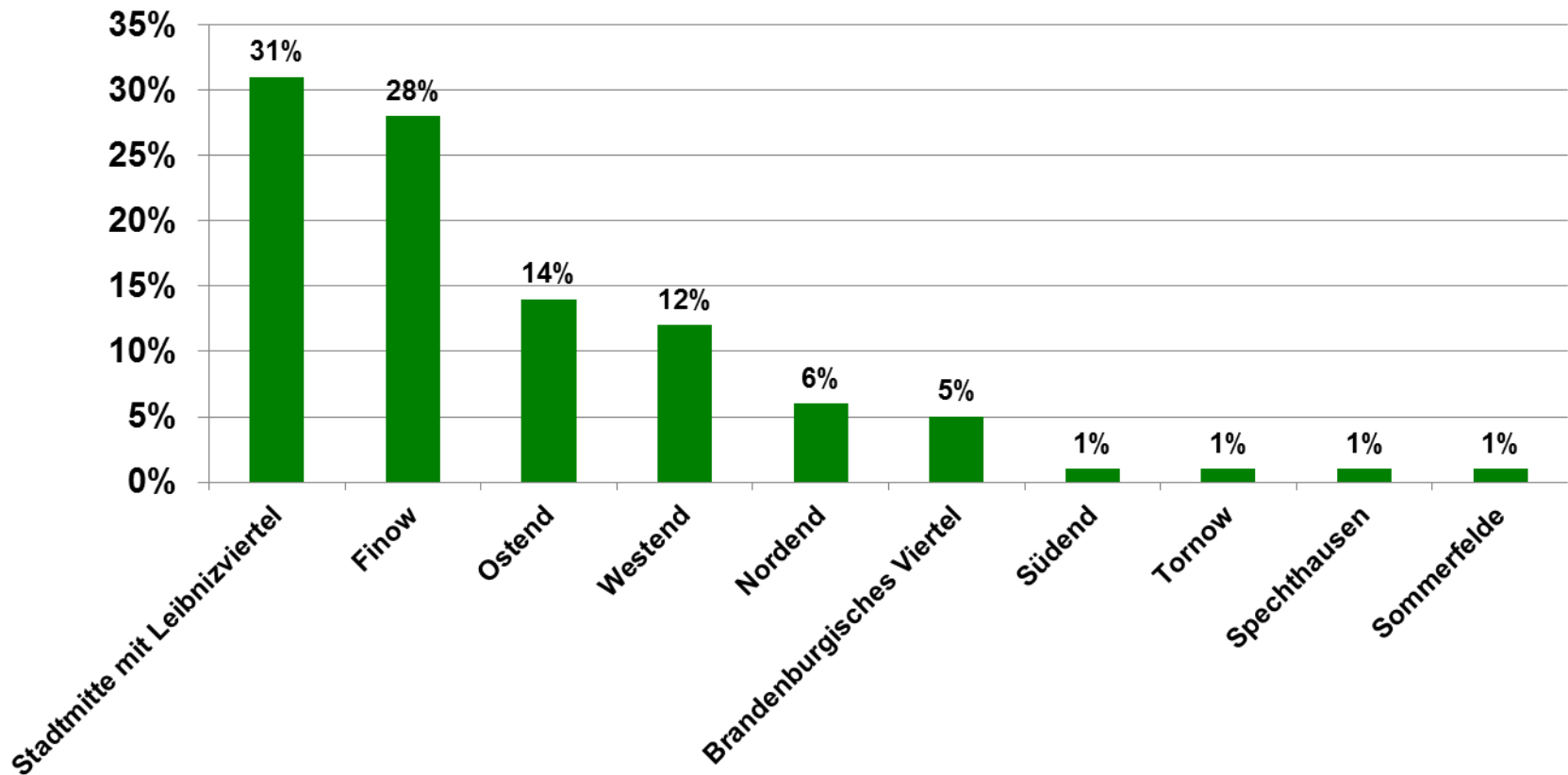
	Veröffentlichte Hinweise	davon mit Foto
2015 (ab 24.09.2015)	137	23
2016	185	64
2017 (bis 13.06.2017)	139	25
<b>Gesamt</b>	<b>461</b>	<b>112</b>

# Statistische Auswertung



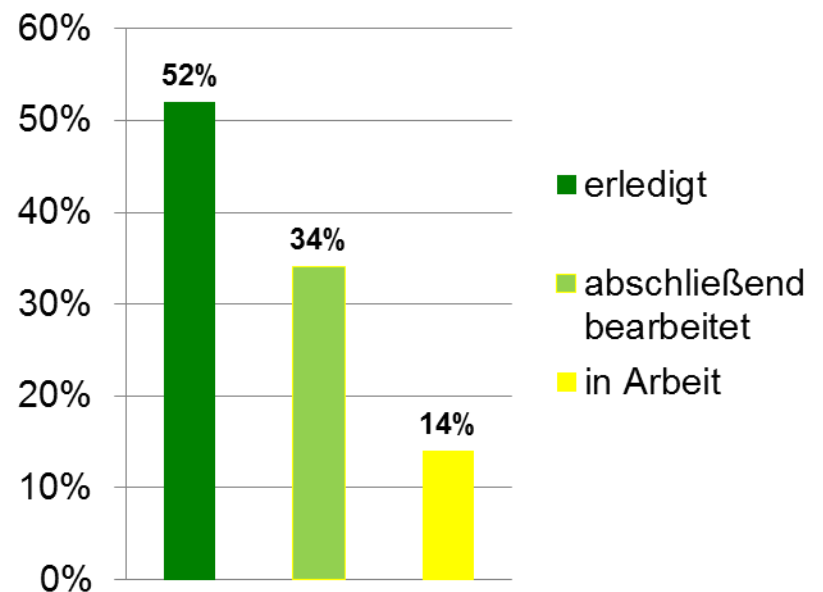


# Statistische Auswertung



# Statistische Auswertung

- häufig beteiligte Ämter und Institutionen:
  - Bauhof (44%)
  - Tiefbauamt (23%)
  - Landesbetrieb Straßenwesen (12%)
  - Ordnungsamt (9%)
  - Oberförsterei (3%)



## Resümee

- tolles Instrument, einfach in der Handhabung
- Hinweise kommen direkt von den Bürgern / Gelegenheit für direkten Kontakt
- Serviceversprechen einhaltbar
  - Besonderheit sind Extremsituationen wie im vergangenen Winter
- tägl. Bearbeitungszeit für den Hauptredakteur ca. 2 Stunden
- Arbeitserleichterung für die Verwaltung
- Missstände werden nun Dank der Hinweise schnell entdeckt
- Themen im Winter: Schneeberäumung und ausfallende Laternen
- Themen im Sommer: Verunreinigungen, illegale Müllablagerungen, Straßenschäden und Vandalismusschäden

**Maerker  
Eberswalde**

-

**Vielen Dank für Ihre  
Aufmerksamkeit!**