

17. Wahlperiode

**Mitteilung – zur Kenntnisnahme –**

---

**„Online-Ordnungsamt“ für Mängelmeldungen in ganz Berlin einführen!**  
Drucksachen 17/0687, 17/0687-1 und 17/0864 und – Zwischenbericht –

---



Senatsverwaltung für Inneres und Sport  
ZS C 3 Zo  
9(0)223-1506

An das  
Abgeordnetenhaus von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Mitteilung

- zur Kenntnisnahme -

über „Online-Ordnungsamt“ für Mängelmeldungen in ganz Berlin einführen!

- Drucksachen Nr. 17/0687, 17/0687-1 und 17/0864 und - Zwischenbericht -

---

Die Senatsverwaltung für Inneres und Sport legt nachstehende Mitteilung dem Abgeordnetenhaus zur Besprechung vor:

Das Abgeordnetenhaus hat in seiner Sitzung am 07.03.2013 Folgendes beschlossen:

Der Senat von Berlin wird aufgefordert, gemeinsam mit weiteren interessierten Berliner Bezirken schnellstmöglich eine Online-Plattform für Mängelmeldungen („Online-Ordnungsamt“) nach dem Vorbild Lichtenbergs einzuführen, das die bestehenden Service-Angebote der bezirklichen Ordnungsämter ergänzt, mit den herkömmlichen Kontaktwegen gleichwertig behandelt wird und auch die Bürgerdienste des Berliner Senats einbezieht.

Um zu gewährleisten, dass auch auf der Online-Plattform eingestellte Hinweise der Bürgerinnen und Bürger, die nicht in der Zuständigkeit der Ordnungsämter liegen, bearbeitet werden, ist eine vernetzte Zusammenarbeit aller beteiligten Behörden und für die Ordnung zuständigen landeseigenen Betriebe erforderlich. Hierfür sind Absprachen mit den Berliner Stadtreinigungsbetrieben (BSR), der Verkehrslenkung Berlin (VLB) und der Senatsverwaltung für Stadtentwicklung und Umwelt sowie ggf. weiterer Beteiligter zu treffen.

Es ist ergänzend zu prüfen, ob und inwiefern die Entwicklung und der Einsatz einer mobilen Applikation (App) für Smartphones und Tablets umzusetzen ist. Alternativ sollen die Daten zur freien Verfügung für verwaltungsexterne Entwickler im Rahmen des Open Data veröffentlicht werden.

Die Anschubfinanzierung für die berlinweite Online-Plattform soll zentral aus Mitteln des Modernisierungsprogramms „ServiceStadt Berlin 2016“ erfolgen. Für den Dauerbetrieb muss ein Finanzierungskonzept entwickelt werden.

Der Berliner Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit ist in geeigneter Weise zu beteiligen.

Dem Abgeordnetenhaus ist bis zum 30. April 2013 zu berichten.

Hierzu wird berichtet:

## 1. Allgemeines

Die Notwendigkeit einer Online-Plattform für Bürgerinnen und Bürger zur Meldung von Infrastrukturproblemen ist der Senatsverwaltung für Inneres und Sport seit langem bewusst; seit Anfang 2010 wirbt die Senatsverwaltung für Inneres und Sport intensiv bei den Bezirken für die Pilotierung einer solchen internetbasierten Lösung.

Vorbild ist das Produkt „Maerker“ des Brandenburger IT-Dienstleisters für die Landesverwaltung (ZIT-BB), welcher dieses ca. 50 Kommunen zur Verfügung stellt. In vordefinierten Kategorien können Bürgerinnen und Bürger Infrastrukturprobleme (z. B. Müll, Schmierereien im öffentlichen Raum, gefährliche Verkehrslagen) online und ggf. mit Foto an die zuständigen Ordnungsbehörden melden und den Bearbeitungsstand auf dem Portal einsehen. Die Ordnungsbehörden prüfen die eingehenden Meldungen redaktionell und geben öffentlich das Serviceversprechen die jeweilige Mängelbeseitigung innerhalb von drei Werktagen in die Wege zu leiten.

Der Bezirk Lichtenberg hat „Maerker“ ab Oktober 2012 im Ordnungsamt erprobt, insbesondere um den Mehrwert für die Bürgerinnen und Bürger und die Handhabbarkeit des Systems für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Ordnungsamtes beurteilen zu können – mit Erfolg. Der Evaluationsbericht der Senatsverwaltung für Inneres und Sport zeigt, die Plattform wird positiv durch die Bürgerinnen und Bürger aufgenommen, fördert die Zufriedenheit mit der Verwaltung, ist für Kunden und Mitarbeiter unkompliziert zu bedienen und kostengünstig.<sup>1</sup> Eine Anbindung von „Maerker“ an die Lichtenberger Access-Datenbank zur internen Vorgangsbearbeitung, die auch weitere Bezirke nutzen, funktioniert reibungslos. Zu betonen ist, dass sich bezirkliche Befürchtungen einer Hinweis-Überflutung in Lichtenberg nicht bestätigt haben.

Maßgeblich ist, dass „Maerker“ auch zukünftig ausschließlich Mängel der Infrastruktur aufnehmen wird. „Maerker“ wird nicht für Leistungen der Bürgerdienste zur Verfügung stehen.

## 2. Zusammenarbeit mit verwaltungsinternen und -externen Stellen

Wichtig für die reibungslose Beseitigung der Mängel, die über „Maerker“ an das jeweilige Ordnungsamt herangetragen werden, ist die Zusammenarbeit mit verwaltungsinternen und -externen Stellen. Insbesondere fällt die Beseitigung von Müll im öffentlichen Raum oder von Verkehrsgefährdungen nicht in die Zuständigkeit der bezirklichen Ordnungsämter, sondern obliegt den Berliner Stadtreinigungsbetrieben und der Verkehrslenkung Berlin. In diesen Fällen müssen die beteiligten Stellen zusammenwirken und eine verlässliche Kommunikation gewährleisten. Zu diesem Zweck hat die Senatsverwaltung für Inneres und Sport - nach dem Brandenburger Vorbild - eine Musterservicevereinbarung für den internen Gebrauch entworfen und

---

<sup>1</sup> Der Bericht ist im Internet abrufbar:  
[http://www.berlin.de/imperia/md/content/seninn/itk/evaluierung\\_maerker.pdf?start&ts=1358423051&file=evaluierung\\_maerker.pdf](http://www.berlin.de/imperia/md/content/seninn/itk/evaluierung_maerker.pdf?start&ts=1358423051&file=evaluierung_maerker.pdf)

diese in die Abstimmung mit dem Bezirk Lichtenberg, den Berliner Stadtreinigungsbetrieben und der Verkehrslenkung Berlin gebracht. Die Abstimmung mit der Senatsverwaltung für Stadtentwicklung und Umwelt (Verkehrslenkung) dauert momentan an; die Zusammenarbeit mit der BSR läuft bereits reibungslos. Langfristig sind weitere Kooperationen mit der Polizei bzgl. strafrechtlich relevanter Meldungen (Bsp.: Beschädigung einer Bushaltestelle) oder auch mit der Deutschen Bahn im Hinblick auf S-Bahnhöfe u. ä. denkbar.

### 3. Mobile Applikationen

Auf Basis der bereits vorhandenen kostenlosen mobilen Applikation (App) „Maerker“ des Innenministeriums Brandenburg für das Betriebssystem IOS (Apple) wird die Weiterentwicklung durch die Senatsverwaltung für Inneres und Sport in Zusammenarbeit mit dem ZIT-Brandenburg geprüft.

### 3. Finanzierung

Die Finanzierung von „Maerker“ in Berlin erfolgt 2013 und 2014 zentral aus dem Einzelplan 05 (0500 54085) mit einer Summe für das Jahr 2013 und einer Anmeldung für das Jahr 2014 von jeweils: 51.028 €.

Eine zeitlich darüber hinausgehende weitere Finanzierung von „Maerker“ und somit ein „Finanzierungskonzept für den Dauerbetrieb“ ist nach derzeitigem Kenntnisstand nicht erforderlich, da den Ordnungsämtern voraussichtlich ab dem IV. Quartal 2014 ein IT-gestütztes Antrags- und Anliegenmanagement (AAM) zur Verfügung stehen soll, welches die Funktionalitäten von „Maerker“ beinhaltet und die entsprechenden Daten aus „Maerker“ übernimmt.

### 4. Datenschutz

Die Beteiligung des Berliner Beauftragten für Datenschutz und Informationsfreiheit ist erfolgt. Eine abschließende Bewertung liegt noch nicht vor, wobei die bereits erfolgte Prüfung der im Zusammenhang mit „Maerker“ genutzten Access-Datenbank positiv verlaufen ist. Grundsätzliche Bedenken gegen die Nutzung bestünden nicht.

### 5. Alternative Produkte

Private Firmen bieten alternative Produkte zu „Maerker“ an (z. B. „fixmystadt“, „Mängelmelder“). Die Senatsverwaltung für Inneres und Sport hat sich jedoch bewusst für das Brandenburger Produkt entschieden, da „Maerker“ nicht nur in Brandenburg, sondern auch in Lichtenberg erfolgreich erprobt wurde. Dies ist wichtig für die Akzeptanz der Plattform. Die Senatsverwaltung für Inneres und Sport schloss direkt mit dem ITDZ Berlin einen Dienstleistungsvertrag über den Betrieb von „Maerker“ ab, das sich wiederum einer Kooperation mit dem zentralen IT-Dienstleister Brandenburg bzgl. der Online-Plattform bedient. Damit hat sich ferner mit „Maerker“ ein Themenfeld der praktischen Zusammenarbeit mit Brandenburg etabliert.

### 6. Ausblick

Mittlerweile haben sieben weitere Bezirke die Nutzung von „Maerker“ ab 2013 zugesagt (Charlottenburg-Wilmersdorf, Marzahn-Hellersdorf, Pankow, Reinickendorf, Steglitz-Zehlendorf, Tempelhof-Schöneberg, Treptow-Köpenick). Ziel der Senats-

verwaltung für Inneres und Sport bleibt die Anbindung aller zwölf Bezirke. Die Entscheidung liegt aber gem. Art.66 Abs. 2 VvB allein in der Zuständigkeit der Bezirke. Die Auftaktveranstaltung zur Koordinierung der Anbindung der genannten Bezirke an „Maerker“ hat am 9. Januar 2013 unter Leitung der Senatsverwaltung für Inneres und Sport erfolgreich stattgefunden.

Die Senatsverwaltung für Inneres und Sport hat gemeinsam mit dem ITDZ Berlin und dem ZIT-Brandenburg die organisatorischen und technischen Rahmenbedingungen für den landesweiten Betrieb von „Maerker“ geschaffen und die zentrale Finanzierung gesichert. Die bezirklichen „Maerker“-Internetseiten sind vorbereitet und stehen offline bereit. Seit der 2. KW 2013 bietet das ZIT-BB Schulungen direkt in den Bezirken für die Nutzerinnen und Nutzer der Plattform an. Nach entsprechender Schulung entscheidet jeder Bezirk über die Onlinestellung der jeweiligen „Maerker“-Seite. Die Senatsverwaltung für Inneres und Sport setzt sich für eine Freischaltung aller Berliner „Maerker“-Seiten bis zum II. Quartal 2013 ein. Eine Verlinkung der „Maerker“-Seiten auf dem zentralen Portal der Berliner Verwaltung „service.berlin.de“ erfolgt jeweils nach bezirklicher Freischaltung, wie dies derzeit bei „Maerker“-Lichtenberg der Fall ist.

Um dem Abgeordnetenhaus von Berlin Erfahrungswerte aller „Maerker“-Bezirke, die abschließende Bewertung des Berliner Beauftragten für den Datenschutz und Informationsfreiheit sowie weitere Entwicklungen darzulegen, wird ein abschließender Bericht zum 30.09.2013 vorgelegt.

Berlin, den 03. April 2013

Frank Henkel