

17. Wahlperiode

Kleine Anfrage

des Abgeordneten Joschka Langenbrinck (SPD)

vom 4. November 2011 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 16. November 2011) und **Antwort**

Wird das Online-Ordnungsamt „MAERKER“ in ganz Berlin eingeführt?

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Kleine Anfrage wie folgt:

1. Stimmt der Senat der Auffassung zu, dass das vom Ordnungsamt Lichtenberg eingeführte Pilotprojekt „MAERKER“ ein sinnvolles Instrument zur direkteren Bürgerbeteiligung und zur Verbesserung der Servicequalität im Bezirk darstellt?

Zu 1.: Die Berlinerinnen und Berliner haben Anspruch auf eine bürgernahe Verwaltung. Aus diesem Grund setzt sich der Senat für rasche und unkomplizierte Kommunikationswege ein. Jeder soll sich mit Vorschlägen und Anregungen direkt an die Verwaltung wenden können, ohne langes Suchen nach dem/r richtigen Ansprechpartner/in. Der Senat fördert dabei alle Möglichkeiten der Kontaktaufnahme, sei es per Telefon, per Post oder über das Internet. Die internetbasierte Plattform „Maerker“ macht es möglich, auf Infrastrukturprobleme im öffentlichen Raum hinzuweisen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Ordnungsamtes Lichtenberg erfahren so zum Beispiel, wo welche Straßenleuchten defekt sind oder wo es illegale Mülldeponien gibt. Sie kümmern sich dann unmittelbar um eine Verbesserung der Situation vor Ort. Die Antworten werden im Internet veröffentlicht und sind für alle sichtbar, die ähnliche Fragen haben. Das ist ein wichtiger Beitrag zur Bürgerbeteiligung und steigert gleichzeitig auch die Servicequalität. Deshalb strebt der Senat eine einheitliche Landeslösung zur Schaffung einer internetbasierten Kommunikationsplattform nach dem Vorbild von „Maerker Lichtenberg“ an. Das innovative und dienstleistungsorientierte Angebot von „Maerker“ soll somit nicht nur den Lichtenbergerinnen und Lichtenbergern zur Verfügung stehen, sondern allen Berlinerinnen und Berlinern.

2. Welche Kosten entstehen dem Land Berlin bzw. dem Bezirk Lichtenberg durch die Teilnahme am „MAERKER“-Projekt?

Zu 2.: Der Bezirk Lichtenberg nutzt für die Dauer des Pilotprojekts Software und Datenbank des Brandenburger Modells „Maerker“ kostenfrei. Lediglich für die anfängliche Softwareanpassung sind einmalige Kosten in Höhe von EUR 829,12 entstanden, welche die Senatsverwaltung für Inneres und Sport übernimmt. Daneben fallen monatliche Betriebskosten für das System in Höhe von EUR 73,00 an. Diese trägt der Bezirk Lichtenberg. Des Weiteren ist davon auszugehen, dass keine zusätzlichen Personalkosten entstehen. Denn die Bearbeitung von Mitteilungen in „Maerker“ entspricht der Tätigkeit, die ohnehin von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der zentralen Anlauf- und Beratungsstellen im Rahmen der Verfahrensbetreuung ausgeübt wird.

3. Welche Kriterien zur Evaluation des derzeitigen Pilotprojekts „MAERKER“ Berlin-Lichtenberg legt der Senat zu Grunde und mit welcher Gewichtung und wann wird die Evaluation des Pilotprojekts erfolgen?

Zu 3.: Es ist beabsichtigt, das am 04.10.2011 gestartete Pilotprojekt im Juni 2012 zu evaluieren, um belastbare Ergebnisse zu erhalten. Insbesondere soll untersucht werden, inwieweit sich durch „Maerker“ Verwaltungsprozesse vereinfachen. Auch die Meinung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist wichtig. Sie sollen ihre Erfahrungen aus der täglichen Arbeit mit „Maerker“ schildern. Zusätzlich werden Aspekte wie Kundenzufriedenheit und Nutzerverhalten genauer analysiert.

4. Ist die Einführung eines Online-Ordnungsamts in allen Berliner Bezirken geplant und wenn ja, wann?

5. Ist mit der Einführung eines Online-Ordnungsamts in allen zwölf Bezirken mit zusätzlichen Kosten zu rechnen und wenn ja, wie hoch schätzt der Senat diese?

Zu 4. und 5.: Nicht alle Bürgerinnen und Bürger nutzen zur Kommunikation mit der Berliner Verwaltung das Internet. Viele rufen an, kommen persönlich vorbei oder schreiben einen Brief. Alle genannten Zugangswege sollen gleichwertig behandelt werden. Deshalb kann „Maerker“ auch ein wichtiger Baustein für eine nachhaltige Online-Kommunikation mit den Berliner Ordnungsämtern sein. Der Senat strebt für den Fall einer erfolgreichen Evaluierung des Pilotbetriebs den landesweiten Einsatz von „Maerker“ an. Die Entscheidung liegt aber in der Verantwortung der Bezirke. Dies würde den bereits bestehenden gemeinsamen Internet-Auftritt aller Berliner Ordnungsämter sowie die existierenden Kontaktformulare sinnvoll ergänzen. Eine Aussage zum genauen Umfang der Kosten ist zum aktuellen Zeitpunkt nicht möglich.

6. Sieht der Senat die Möglichkeit und Notwendigkeit, eine solche Online-Beschwerdeplattform auch auf andere Bereiche (z.B. undichte Dächer in Schulgebäuden) auszuweiten und wenn ja, auf welche?

Zu 6.: Die Berliner Verwaltung versteht sich als offener und serviceorientierter Ansprechpartner für alle Belange und Hinweise der Bürgerinnen und Bürger. Eine effektive Bearbeitung dieser Anliegen erfordert ein fachübergreifendes und vernetztes Zusammenwirken aller beteiligten Fachbehörden und externer Stellen. Aus diesem Grund hat das Ordnungsamt Lichtenberg auch Absprachen mit den Berliner Stadtreinigungsbetrieben (BSR), der Verkehrlenkung Berlin (VLB) und der Senatsverwaltung für Stadtentwicklung und Umwelt getroffen für in „Maerker“ eingestellte Hinweise, bei denen eine Zuständigkeit des Ordnungsamtes nicht besteht wie z.B. bei der Straßenbeleuchtung. Der Senat wird die Zusammenarbeit unterschiedlicher Behörden im Rahmen von „Maerker“ untersuchen und entsprechende Überlegungen in die Entwicklung einer einheitlichen landesweiten Lösung mit einbeziehen.

7. Stimmt der Senat der Auffassung zu, dass bei der Einführung einer solchen Online-Beschwerdeplattform in allen zwölf Bezirken die finanzielle, personelle und sachliche Ausstattung der Ordnungsämter erhöht werden muss, um dem verbesserten Service-Versprechen gerecht werden zu können und wenn nein, weshalb nicht?

Zu 7.: Diese Frage muss nach Vorliegen der Ergebnisse der Evaluation genauer untersucht werden (siehe Antwort zu Frage 3).

8. Stimmt der Senat der Auffassung zu, dass auch eine mobile Applikation eines solchen Systems für Smartphones entwickelt werden muss, um direkt und ohne zeitliche Verzögerung an das Ordnungsamt berichten zu können, und wenn ja, mit welchen Kosten rechnet der Senat dabei und wenn nein, weshalb sieht der Senat die Notwendigkeit nicht gegeben?

Zu 8.: Vorrangiges Ziel ist die landesweite Nutzung von „Maerker“. Gleichzeitig muss eine moderne Verwaltung die Kommunikationswege und -mittel zur Verfügung stellen, die von den Berlinerinnen und Berlinern genutzt werden. Dazu gehört im Rahmen der Weiterentwicklung von „Maerker“ auch die Verwendung mobiler Applikationen. Die exakten Kosten lassen sich zum gegenwärtigen Zeitpunkt allerdings noch nicht beziffern.

Berlin, den 9. Dezember 2011

Frank Henkel
Senator für Inneres und Sport

(Eingang beim Abgeordnetenhaus am 23. Januar 2012)