

DER TAGESSPIEGEL



 10.12.2012 00:00 Uhr

Beschwerde 2.0

Online-Ordnungsamt für ganz Berlin geplant

von [Ulrich Zawatka-Gerlach](#)

Regierungsfractionen machen Druck. Brandenburger können sich schon seit 2008 per Internet beschweren.



Über sowas kann man sich wohl bald online beschweren. - FOTO: DPA

Auf der Straße liegt Müll? Radwege werden nicht von Schnee oder Laub geräumt? Die Fußgängerampel an der Ecke ist defekt? Wer sich über Probleme im Wohngebiet beschweren will, hat es oft nicht leicht, sein Anliegen vorzubringen. Und eine Lösung des Problems ist Glücksache. Jetzt sollen die **bezirklichen Ordnungsämter** und andere Behörden, die für Hinweise und Beschwerden zuständig sind, auf Trab gebracht werden.

Die Regierungsfractionen von SPD und CDU fordern den Senat auf, ein Online-Ordnungsamt für ganz Berlin einzuführen. Ein solcher Antrag wird am Donnerstag im Abgeordnetenhaus eingebracht.

Als Vorbild preisen die Koalitionsfractionen das Internetportal „Maerker“ an, das von 48 Kommunen in Brandenburg und vom Bezirk Lichtenberg angeboten und von den Bürgern gut angenommen wird. 2008 wurde das Online-Angebot entwickelt, vor einem Jahr schlüpfte Lichtenberg als „Pilotbezirk“ unter die Decke märkischer Bürgerfreundlichkeit.

Wer also im Internet das Ordnungsamt Lichtenberg besucht, kann das Symbol „Maerker“ anklicken und dann in einer Maske auf dem Bildschirm seine Beobachtung oder Beschwerde eintragen. Die Angabe einer Mailadresse ist Pflicht. Das Bezirksamt verspricht, binnen drei Tagen „verbindlich über die Bearbeitung zu informieren“. Oder, falls die regionale Behörde nicht zuständig ist, das Problem unverzüglich weiterzuleiten. Jeder Bürger erhält eine Antwort und wird mithilfe einer Ampel über den Stand der Dinge informiert. Rot: Der Hinweis ist noch nicht gesichtet. Gelb: Die Sache ist in Arbeit. Grün: Die Angelegenheit ist erledigt. Oder Grün-Gelb: der Missstand kann leider nicht behoben

werden.

Am Sonntag zählte das Ordnungsamt Lichtenberg 72 Bürgerhinweise, bat aber dringend darum, „wegen der Vielzahl von **Beschwerden wegen Winterdienstversäumnissen**“ besser die Beratungsstelle anzurufen, die immerhin von 6 bis 22 Uhr erreichbar ist. Das hört sich doch recht gut an, und in Brandenburg ist „Maerker“ ein echter Renner. Auch Potsdam und viele Berlin-nahe Gemeinden machen mit, über 10 000 Bürger haben das Onlineportal dort schon genutzt.

Der Berliner Senat lässt sich weiterhin Zeit. Nach dem Pilotversuch in Lichtenberg sollen die Ergebnisse ab 2013 ausgewertet und dann „über weitere Schritte entschieden werden“, heißt es wolkig. Das ist wohl auch der Grund, warum die Koalitionsfraktionen jetzt Druck machen. Im Parlamentsantrag wird der Senat aufgefordert, „gemeinsam mit weiteren interessierten Bezirken schnellstmöglich eine Online-Plattform für Mängelmeldungen einzuführen“ und dabei die Bürgerdienste des Senats einzubeziehen. Aber auch die Stadtreinigungsbetriebe (BSR), die Verkehrslenkung Berlin (VLB) und die Senatsverwaltung für Stadtentwicklung und Umweltschutz.

Außerdem soll der Senat prüfen, ob für **Smartphones und Tablets eine mobile Applikation (App)** des künftigen Berliner „Maerker“-Portals entwickelt werden kann. Die Stadt Potsdam beispielsweise bietet eine solche App längst an, unter Einbeziehung einer GPS-gestützten Ortung. In Berlin begnügen sich SPD und CDU vorerst damit, vom Senat einen Bericht bis Ende April und ein „Finanzierungskonzept für den Dauerbetrieb“ zu verlangen.