



Betreff: öffentlich
Auswertung der Testphase des MaerkerPlus-Portals als Baustein des Ideen- und Beschwerdemanagements in der LHP von 2017 bis 2019

**bezüglich
DS Nr.:**

Erstellungsdatum	29.07.2020
Eingang 502:	30.07.2020

Einreicher: Fachbereich Kommunikation und Partizipation

Beratungsfolge:

Datum der Sitzung	Gremium
11.08.2020	Ausschuss für Partizipation, Transparenz und Digitalisierung

Inhalt der Mitteilung: Der Ausschuss für Partizipation, Transparenz und Digitalisierung nimmt zur
Auswertung der Testphase des MaerkerPlus-Portals als Baustein des Ideen- und Beschwerdemanagements in der Landeshauptstadt Potsdam von November 2017 bis Mai 2019

Zentrale Kennzahlen der Testphase des MaerkerPlus-Portals im Überblick:

- Anzahl „Ihr Anliegen“ gesamt: 225
- Häufig verwendete Themen im Bereich „Ihr Anliegen“: „Verkehr und Mobilität“ und „Sauberkeit und Ordnung“
- Anzahl „Diskussionsthemen“ gesamt: 6
- 108 Kommentare im Bereich „Diskussionsthemen“

Die Datenauswertung erfolgte am 30. August 2019.

Mit der Einführung des Portals MaerkerPlus gibt es seit November 2017 eine Erweiterung des Maerkers. Mit diesem neuen Portal wird der Einwohnerschaft ermöglicht, Anliegen über infrastrukturelle Hinweise hinaus und unabhängig der eingegrenzten Kategorien, Vorschläge, Beschwerden, Anregungen sowie Lob und Kritik online an die Verwaltung heranzutragen.

Im Sinne des Leitbildes der Landeshauptstadt: „Potsdam ist eine Stadt mit bürgernaher, effizienter und moderner Verwaltung“ tragen die Portale Maerker und MaerkerPlus als ein wichtiges Instrument zu dessen Umsetzung bei.

Nach der Testphase wurde der Baustein MaerkerPlus (ab Juni 2019) in den Regelbetrieb überführt.

Eine Kurzbeschreibung zum MaerkerPlus ist der Anlage beigefügt.

MaerkerPlus – Kurzbeschreibung

MaerkerPlus ist eine Erweiterung der Maerker-Plattform. Es besteht aus zwei Komponenten:

Der Bereich **MaerkerPlus „Ihr Anliegen“** dient, so wie der Name schon sagt, dem Vorbringen lokaler und kommunaler Anliegen. Dieser Bereich soll den Einwohnerinnen und Einwohnern insbesondere dazu dienen, Hinweise und Anregungen zu geben, aber auch Kritik zu üben. Sie haben die Möglichkeit, mit ihrer Verwaltung in Kontakt zu treten und zu entscheiden, ob das Anliegen öffentlich oder nicht öffentlich ist. „Ihr Anliegen“ ist für alle nutzbar, auch anonym. Eine persönliche Antwort der Verwaltung erfolgt, sofern Kontaktdaten angegeben wurden.

Der Verwaltung dient dieser Baustein zur schnellen und unkomplizierten Erfassung, Verarbeitung und Bearbeitung von jeglichen Beschwerden, Hinweisen, Vorschlägen und Ideen aus der Einwohnerschaft. Außerdem werden damit Stimmungsbilder generiert, die der Verwaltung noch besser aufzeigen können, welche Themen die Einwohnerinnen und Einwohner aktuell beschäftigt.

Der Bereich **MaerkerPlus „Diskussionsthemen“** dient der Informationsvermittlung sowie zugleich der digitalen Kommunikation zwischen Verwaltung und Einwohnerinnen und Einwohnern über ein konkretes Thema, welches beispielsweise im Maerker oder bei „Ihr Anliegen“ häufig thematisiert wird. Auch untereinander soll der Austausch zwischen den Einwohnerinnen und Einwohnern angeregt werden. Verschiedene Argumente werden öffentlichkeitswirksam und transparent dargestellt – vor der Veröffentlichung wird immer auf einen sachlichen Umgangston geachtet.

Die Verwaltung hat die Möglichkeit Rückmeldungen zu geben. Zugleich wird der Verwaltungsaufwand durch die mehrfache Beantwortung von gleichen oder ähnlichen Ideen reduziert. Durch die transparente Reaktion der Kommune wird kommunales Handeln nachvollziehbar. Mit MaerkerPlus „Diskussionsthemen“ können schnell verschiedene Meinungsbilder eingefangen, Abstimmungen initiiert und mit der Einwohnerschaft gemeinsam Vorschläge zu Problemlösungen erarbeitet werden. Die Einwohnerinnen und Einwohner können so an Entscheidungen und Prozessen aktiv mitwirken.

Eine Diskussion wird mit zuvor klar definierten Rahmenbedingungen (konkrete Fragestellung zur Diskussion, Zeitraum, Handlungsspielräume/Entscheidungsoptionen etc.) von der Verwaltung eingestellt. Voraussetzung ist, dass Gestaltungsspielräume bestehen. Nach Abschluss der öffentlichen Diskussion wird das Ergebnis kommuniziert.

MaerkerPlus
Potsdam



**Landeshauptstadt
Potsdam**

Auswertung der Testphase des MaerkerPlus-Portals 2017-2019 in der Landeshauptstadt Potsdam



Impressum

Herausgeber:

Landeshauptstadt Potsdam

Der Oberbürgermeister

Zentrale Verwaltung

Fachbereich Kommunikation und Partizipation

Bereich Partizipation und Tolerantes Potsdam

Friedrich-Ebert-Straße 79/81

14469 Potsdam

www.potsdam.de

Text und Bearbeitung:

Bereich Partizipation und Tolerantes Potsdam

Stand: April 2020

Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit Quellenangabe gestattet.

Inhaltsverzeichnis

Impressum	2
Tabellenverzeichnis	2
Vorbemerkung	5
1. Entstehung des MaerkerPlus-Portals	5
Unterschied zwischen Maerker und MaerkerPlus	5
Zusammensetzung der Projektgruppe	7
2. Zielsetzungen von MaerkerPlus	7
3. Finanzierung des MaerkerPlus-Portals	8
4. Auswertung des Bausteins „Ihr Anliegen“ in Potsdam	9
Datenauswertung „Ihr Anliegen“	10
Erkenntnisse „Ihr Anliegen“ für die Landeshauptstadt Potsdam	11
5. Auswertung des Bausteins „Diskussionsthemen“ in Potsdam	12
Datenauswertung „Diskussionsthemen“	13
Erkenntnisse „Diskussionsthemen“ für die Landeshauptstadt Potsdam	13
6. Auswertung des MaerkerPlus-Portals in Brandenburg	14
7. Zusammenfassung	15

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Bearbeitungsstand der Einträge „Ihr Anliegen“	2
Tabelle 2: Auswertung des Bausteins "Diskussionsthemen"	12

Vorbemerkung

Im Zusammenhang mit dem Ausbau eines Ideen- und Beschwerdemanagements für die Landeshauptstadt Potsdam (LHP) wurde das Oline-Portal MaerkerPlus entwickelt und im November 2017 für einen Testzeitraum bis Mai 2019 eingeführt. Nach dem Testzeitraum ist MaerkerPlus in den Regelbetrieb übergegangen.

Die vorliegende Auswertung beschreibt einerseits die Durchführung der Testphase des MaerkerPlus im Zeitraum von November 2017 bis Mai 2019 und liefert andererseits Erkenntnisse zum weiteren Verfahren mit dem Portal in der Landeshauptstadt Potsdam.

1. Entstehung des MaerkerPlus-Portals

MaerkerPlus ist eine Erweiterung des Maerker Online-Portals. Der Maerker ist eine gemeinsame Plattform, die mittlerweile in über 100 Kommunen in Brandenburg angewendet wird. Sie steht zur kostenfreien Nutzung allen brandenburgischen Kommunen zur Verfügung. Seit 2010 wird das Portal in Potsdam genutzt. Der Maerker bietet den Einwohnerinnen und Einwohnern die Möglichkeit, der Verwaltung auf einfachem Weg mitzuteilen, wo Infrastrukturprobleme bestehen, die den öffentlichen Raum betreffen (Straßen, Wege, Plätze, öffentliches Grün etc.). Von Müllansammlungen über defekte Straßenlaternen bis hin zu Straßen- und Gehwegschäden werden die verschiedenen Hinweise an die Stadt herangetragen. Der Maerker hat sich als Hinweisportal für die Verwaltung sowie für die Einwohnerschaft bewährt. Das zeigen auch die steigenden Nutzungszahlen im Maerker-Portal und die umgehende Bearbeitung seitens der Verwaltung.

Da der Maerker ein bereits etabliertes und bekanntes Angebot darstellt, sollte an diese Erfolgswerte angeknüpft werden, um eine Erweiterung hin zu einem Anliegen-Management-System auf den Weg zu bringen. MaerkerPlus ist als ein wesentlicher Bestandteil für das Ideen- und Beschwerdemanagement der Landeshauptstadt Potsdam konzipiert. Folglich wird MaerkerPlus unter anderem mit dem Ziel genutzt, jegliche Anliegen der Einwohnerschaft in der Landeshauptstadt Potsdam einheitlich zu bearbeiten und nachzuverfolgen. Die Landeshauptstadt Potsdam arbeitet an der Erfüllung des Ziels, Bürgerinnen und Bürgern ein zentrales Ideen- und Beschwerdemanagement anzubieten. Mit MaerkerPlus wird ein Tool zur Verfügung gestellt, um Anliegen in öffentlicher oder nicht-öffentlicher Form an die Verwaltung zu richten.

In einer Testphase von November 2017 bis Mai 2019 wurde das MaerkerPlus-Portal erprobt und fortlaufend angepasst. Das System baut auf dem mittlerweile etablierten Maerker-System auf. In der Landeshauptstadt Potsdam wird das Projekt im Bereich Partizipation und Tolereantes Potsdam koordiniert und durchgeführt.

Unterschied zwischen Maerker und MaerkerPlus

Maerker ist ein Instrument zur Aufdeckung und Behebung infrastruktureller Missstände. Wenn in der Stadt ein Bestandteil der Infrastruktur defekt ist, nicht funktioniert oder unsachgemäß genutzt wird, kann dieser Missstand über das Maerker-Portal gemeldet werden. Die Stadt erfährt so schnell von Missständen und kann diese zügig und transparent bearbeiten.

MaerkerPlus geht über die Behebung von infrastrukturellen Missständen hinaus. Somit wird eine umfassende Möglichkeit für die Einwohnerschaft Potsdams eröffnet, der Stadtverwaltung Ideen, Beschwerden und Anliegen zu unterbreiten. Dafür bietet das Portal zwei Bausteine: MaerkerPlus „Ihr Anliegen“ und MaerkerPlus „Diskussionsthemen“.

MaerkerPlus „Ihr Anliegen“

MaerkerPlus „Ihr Anliegen“ dient den Einwohnerinnen und Einwohnern insbesondere dazu, Ideen und Anregungen aber auch Kritik zu konkreten Themen, welche die Stadt betreffen, zu formulieren. Zum Beispiel können dort auch Fragen zu den Möglichkeiten der Abfalltrennung bei großen Veranstaltungen gestellt werden oder konkrete Vorschläge und Kritiken zu ÖPNV-Anbindungen oder neuen Park-and-Ride-Plätzen an die Stadt gerichtet werden.

Das Portal ermöglicht den direkten digitalen Kontakt der Einwohnerschaft zur Verwaltung der Landeshauptstadt Potsdam. Ein großer Vorteil besteht für die Einwohner darin, dass sie nicht nach dem „richtigen“ Ansprechpartner für ihr Anliegen suchen müssen, sondern dieses auf MaerkerPlus eintragen und die MaerkerPlus-Redaktion die Anliegen an die richtige Stelle innerhalb Verwaltung weiterleitet. Die Einwohner können frei entscheiden, ob das Anliegen öffentlich oder nicht öffentlich bearbeitet werden soll. „Ihr Anliegen“ ist auch anonym nutzbar. Sofern die E-Mailadresse angegeben wurde, erfolgt auch eine persönliche Antwort-Nachricht von der Verwaltung.

Der Verwaltung dient dieser Baustein zur schnellen und unkomplizierten Erfassung, Bearbeitung und Nachverfolgung von jeglichen Beschwerden, Hinweisen, Vorschlägen und Ideen aus der Einwohnerschaft. Außerdem werden damit Stimmungsbilder generiert, die der Verwaltung aufzeigen können, welche Themen die Einwohnerinnen und Einwohner aktuell beschäftigen.

MaerkerPlus „Diskussionsthemen“

Zusätzlich wird über MaerkerPlus ein zweiter Baustein angeboten: Mit dem *MaerkerPlus-Baustein „Diskussionsthemen“* ist es möglich, Diskussionsthemen der Verwaltung online von der Einwohnerschaft kommentieren zu lassen.

MaerkerPlus „Diskussionsthemen“ dient der Informationsvermittlung und zugleich der digitalen Kommunikation zwischen Verwaltung und Einwohnerinnen und Einwohnern über ein konkretes Thema, welches beispielsweise im Maerker oder bei „Ihr Anliegen“ häufig thematisiert wird. Auch untereinander kann der Austausch zwischen den Einwohnerinnen und Einwohnern dadurch angeregt werden. Verschiedene Argumente werden öffentlichkeitswirksam und transparent dargestellt – vor der Veröffentlichung wird immer auf einen sachlichen Umgangston und datenschutzwürdige Inhalte geachtet.

Die Verwaltung hat die Möglichkeit Rückmeldungen zu geben. Zugleich wird der Verwaltungsaufwand durch die mehrfache Beantwortung von gleichen oder ähnlichen Ideen reduziert. Durch die transparente Reaktion wird kommunales Handeln für die Einwohnerschaft nachvollziehbarer. Mit MaerkerPlus „Diskussionsthemen“ können schnell verschiedene Meinungsbilder eingefangen, Themenabfragen erfolgen und mit der Einwohnerschaft gemeinsam Vorschläge zu Problemlösungen erarbeitet werden. Die Einwohnerinnen und Einwohner können sich so an Entscheidungen und Prozessen in der Landeshauptstadt Potsdam aktiv beteiligen.

Eine Diskussion wird mit zuvor klar definierten Rahmenbedingungen (konkrete Fragestellung zur Diskussion, Zeitraum, Handlungsspielräume/Entscheidungsoptionen etc.) von der Verwaltung eingestellt. Voraussetzung ist, dass Gestaltungsspielräume bestehen. Nach Abschluss der öffentlichen Diskussion wird innerhalb eines angemessenen Zeitraums das Ergebnis der Diskussion oder des Entscheidungsprozesses kommuniziert.

Zusammensetzung der Projektgruppe

MaerkerPlus wurde gemeinsam in einer kommunenübergreifenden Projektgruppe entwickelt. In dieser sind neben den teilnehmenden brandenburgischen Kommunen auch der Städte- und Gemeindebund Brandenburg sowie das Kommunale Anwendungszentrum des Brandenburgischen IT-Dienstleisters (ZIT-BB) vertreten. Das erste Treffen des Teams fand im Mai 2016 statt. Die Projektgruppe wurde von der Landeshauptstadt Potsdam als Initiatorin geleitet und trifft sich quartalsweise, um die Entwicklungen des Portals zu diskutieren und fortlaufend technische Anpassungen zu vereinbaren.

Von der Projektgruppe wurde im Mai 2018 eine Informationsveranstaltung zum MaerkerPlus-Portal für alle brandenburgischen Städte und Gemeinden durchgeführt. Die Veranstaltung fand in Potsdam statt und diente der Bekanntmachung des neuen Portals. Es gab den interessierten Städten und Gemeinden die Möglichkeit zu überprüfen, ob MaerkerPlus in ihrem Dienstleistungsangebot für die Einwohnerschaft ergänzt werden könnte.

Zu den ersten Projektgruppenmitgliedern und teilnehmenden Kommunen gehören die Städte Rathenow und Ketzin, die Gemeinden Blankenfelde-Mahlow und Rüdersdorf bei Berlin sowie die Landeshauptstadt Potsdam. Mittlerweile sind zehn Kommunen in der Projektgruppe vertreten. Eine Nutzung von MaerkerPlus in weiteren interessierten Kommunen wird durch die Projektgruppe begrüßt und aktiv beworben.

2. Zielsetzungen von MaerkerPlus

Zum Auftakt der MaerkerPlus-Entwicklung wurden innerhalb der Projektgruppe gemeinsam getragene Ziele vereinbart. Auf dieser Basis wurde die inhaltliche und prozessuale Ausgestaltung des Portals erarbeitet. Die Projektgruppe vereinbarte in diesem Zusammenhang auch, gemeinsam die Entwicklung des Portals über die Testzeit hinaus zu begleiten und in einem fortlaufenden Prozess Veränderungen und Anpassungen des Portals zu verhandeln. Eine vergleichbare Vereinbarung wurde bereits bei der Entwicklung des Maerker-Portals mit und unter den Kommunen in Brandenburg festgelegt.

Die gemeinsam erarbeiteten inhaltlichen Ziele des MaerkerPlus-Portals bilden die Grundlage der Entscheidungen und beinhalten:

- Die Einwohnerschaft kann online zu mehr Themenbereichen als bisher einen Vorschlag, eine Beschwerde, eine Anregung oder Kritik geben.
- Der Austausch zwischen Einwohnerschaft und Verwaltung wird weiter befördert.
- Informationen zu allen Themen, die die Kommune betreffen, können transparent und einfach vermittelt werden.
- Ein leichter und niedrighschwelliger Zugang zur Verwaltung wird ermöglicht.
- Es gibt eine Auswahlmöglichkeit für die Einwohnerschaft, ob Einträge veröffentlicht werden sollen oder nicht.
- Von der Verwaltung können Diskussionen zu konkreten Themen eingerichtet werden.
- Die Themen werden von der Verwaltung gesetzt und können den Anregungen und Ideen der Einwohnerinnen und Einwohner entstammen.
- Diskussionsthemen können insbesondere von der Verwaltung angestoßen werden.

Für Potsdam ist das MaerkerPlus-Portal eine gute Möglichkeit, um schnell Meinungsbilder zu bestimmten Themen zu bekommen und diese Meinungen in Entscheidungen einfließen zu lassen oder daraus ableitend Verbesserungsmöglichkeiten zu entwickeln. Es ist ein wichtiger Baustein zur Umsetzung des Ideen- und Beschwerdemanagements der Landeshauptstadt Potsdam.

Auch im Rahmen der Verwaltungsdigitalisierung und aufgrund der steigenden Nutzung von digitalen Kommunikationswegen ist MaerkerPlus mit den beiden Bausteinen „*Ihr Anliegen*“ und „*Diskussionsthemen*“ ein wichtiges Online-Angebot der Verwaltung für die Einwohnerschaft, da es ein sicheres und geschütztes IT-System ist, welches den Potsdamerinnen und Potsdamer zum digitalen Austausch mit der Administration zur Verfügung steht.

3. Finanzierung des MaerkerPlus-Portals

Auf einen Antrag des Städte- und Gemeindebundes Brandenburg wurde eine Förderung von MaerkerPlus aus dem Ausgleichsfond gemäß § 16 Absatz 1 Nr. 5 Brandenburgisches Finanzausgleichsgesetz (BbgFAG) zur Unterstützung der Verwaltungsmodernisierung in Höhe von jährlich 20.000 Euro für zwei Jahre ab Mai 2017 genehmigt. Aus diesem Grund wurde innerhalb der Projektgruppe beschlossen, dass für den Förderzeitraum vom Mai 2017 bis Mai 2019 eine Testphase des MaerkerPlus erfolgt.

Die Testphase diente dem Aufbau und insbesondere der Weiterentwicklung und Optimierung von MaerkerPlus gemeinsam mit den teilnehmenden Kommunen. Nach Abschluss der Testphase ab Mai 2019 war vorgesehen, dass die teilnehmenden Kommunen MaerkerPlus eigenständig finanzieren müssen. Die Gesamtkosten für dieses Projekt werden von allen teilnehmenden Kommunen anteilig getragen. Die Kosten für MaerkerPlus wurden auf jährlich 5.000 Euro pro Jahr und Kommune festgelegt. Zu diesem Zweck wurden

Servicevereinbarungen jeder MaerkerPlus-Kommune direkt mit dem Brandenburgischen IT-Dienstleister ZIT-BB (Beauftragtes Unternehmen des Landes Brandenburg) abgeschlossen.¹

Durch das gestiegene Interesse der brandenburgischen Kommunen an der Nutzung von MaerkerPlus, insbesondere durch die umfangreiche Öffentlichkeitsarbeit und die Informationsveranstaltung zum MaerkerPlus im Mai 2018, konnte das Entgelt für die einzelnen Kommunen deutlich gesenkt werden: Folglich wurde eine Änderung der Servicevereinbarung angeschoben, in der die Kosten von 5.000 Euro auf 500 Euro pro Jahr je Kommune reduziert werden.

4. Auswertung des Bausteins „Ihr Anliegen“ in Potsdam

Der Baustein MaerkerPlus „Ihr Anliegen“ wurde eingerichtet, um die Erfassung von jeglichen Anliegen, welche die Stadtverwaltung betreffen, zu ermöglichen. Die Eingabe selbst erfolgt grundsätzlich von den Einwohnerinnen und Einwohnern über das MaerkerPlus-Portal. Sofern es gewünscht ist, kann ein Anliegen öffentlich oder nicht öffentlich bearbeitet werden. Das bedeutet, dass das Anliegen im Falle der Nicht-Veröffentlichung nur innerhalb der Verwaltung bearbeitet und nicht nach außen kommuniziert wird. Nach Abschluss der Bearbeitung des öffentlich bearbeiteten Anliegens wird im Portal ein grüner Haken angezeigt, um auch symbolisch den Abschluss zu kennzeichnen.

Insgesamt wurde der Baustein von der Einwohnerschaft gut angenommen. Das Portal ging am 1. November 2017 online. Zur Bekanntmachung wurde Pressearbeit (Pressegespräche und Pressemitteilungen) geleistet, der Newsletter Bürgerbeteiligung Potsdam wurde genutzt, auf den Webseiten potsdam.de und buergerbeteiligung.potsdam.de wurde das neue Tool beworben. Zusätzlich wurde in regelmäßigen Abständen auch auf das Maerker-Portal von Potsdam unter „Aktuelles“ darauf hingewiesen, dass über MaerkerPlus „Ihr Anliegen“ auch Themen über Infrastrukturhinweise hinaus angesprochen werden können.

Die Themen in der Rubrik „Ihr Anliegen“ sind sehr vielfältig. Zum großen Teil sind es Anliegen, die zuvor in Potsdam bereits über den Maerker bearbeitet wurden, obwohl sie jedoch umfangreicher als ein infrastruktureller Missetand sind, der im Rahmen des Verwaltungshandelns zu beheben wäre.

¹ In der Landeshauptstadt Potsdam ist der Fachbereich E-Government (früher: Fachbereich Steuerung und Innovation) federführend verantwortlich.

Datenauswertung „Ihr Anliegen“

Die Datenauswertung erfolgte am 30. August 2019.

Anzahl Anliegen gesamt	225
- davon erledigte Anliegen	200
- davon offene Anliegen	17
- davon neue bzw. verschobene Anliegen	8
öffentliche Anliegen	62
nicht öffentliche Anliegen	24
Verschoben nach Maerker in 2019 ²	7
Archivierte Anliegen	132

Tabelle 1: Bearbeitungsstand der Einträge „Ihr Anliegen“

Die Anliegen betreffen eine große Bandbreite an Themen und Herausforderungen, vor denen die Landeshauptstadt Potsdam ohnehin steht. Die Anliegen beziehen sich zwar meist auf konkrete Situationen, sind aber als Themenkomplex oft auch in der öffentlichen Wahrnehmung, zum Beispiel in der Presse, den Sozialen Medien oder in der Diskussion in der Stadtverordnetenversammlung wahrzunehmen.

Zum Beispiel wird der Themenkomplex **„Verkehr und Mobilität“ (ca. 66 Anliegen)** häufig angesprochen. Hierbei geht es unter anderem um Staus auf wichtigen Verbindungsstraßen, Behinderungen durch Baustellen, Fragen zu Mautsäulen aber auch um Vorschläge zur Verbesserung der Verkehrsführung, des ÖPNV oder der Radwegeverbindungen.

Das Thema **„Sauberkeit und Ordnung“ (ca. 45 Anliegen)** wird ebenfalls regelmäßig thematisiert. Es geht zum Beispiel um den Umgang mit Ruhestörungen oder Rauchverbot an Haltestellen, aber auch um Vorschläge zu Handlungsweisen im Umgang mit Sperrmüll. Hieran ist der Unterschied zum MaerkerPortal gut zu erklären: Während dort nur Meldungen gemacht werden können, dass an einem bestimmten Ort Müll beseitigt werden muss, ist im MaerkerPlus-Portal ausdrücklich erwünscht, Anregungen zu geben, wie die Verwaltung die eine oder andere Aufgabe besser oder effektiver bearbeiten könnte.

Aufgrund der Vielfältigkeit der Anliegen lässt sich an dieser Stelle keine weitere erkenntnisreiche Clusterung vornehmen. Im MaerkerPlus-Portal „Ihr Anliegen in Potsdam“ unter <https://maerkerplus.brandenburg.de/de/potsdam> können alle öffentlichen Anliegen und deren Bearbeitungsstand frei zugänglich eingesehen werden.

² Es können nur Daten aus dem Jahr 2019 in dieser Kategorie erhoben werden, da ältere Einträge aufgrund der datenschutzrechtlichen Bestimmungen bereits gelöscht wurden.

Erkenntnisse „Ihr Anliegen“ für die Landeshauptstadt Potsdam

Der Baustein MaerkerPlus „Ihr Anliegen“ ist mit seinen Funktionalitäten ein gut anwendbares Tool sowohl für die Verwaltung als auch für die Einwohnerschaft.

Die Verknüpfung und Verschiebungsmöglichkeit zwischen Maerker und MaerkerPlus geben der Redaktion die Chance, innerhalb der eigenen Verwaltung selbst zu entscheiden, welche Anliegen über welches Portal bearbeitet werden sollen. Manche Themen werden jedoch auch mit einer klaren definitorischen Abgrenzung zwischen „Anliegen“ und „Hinweis“ ein Grenzfall bleiben, sodass individuell entschieden werden muss, ob es zum Maerker zugehörig ist oder zum MaerkerPlus „Ihr Anliegen“. Bei den meisten Anliegen ist es jedoch eindeutig, da sie umfangreicher sind und auch Anregungen beinhalten, wie etwas verbessert oder verändert werden kann (vgl. Datenauswertung „Ihr Anliegen“, S. 9). Außerdem konnte beobachtet werden, dass sich Anliegen parallel zur Eintragung im MaerkerPlus-Portal auch im politischen Raum wiederfinden. Zum Beispiel wurde Anfang des Jahres 2019 parallel zu einer Kleinen Anfrage über die Möglichkeiten von Rauchfreien Bushaltestellen auch ein Anliegen mit einer vergleichbaren Fragestellung eingestellt.

Nicht zuletzt wurde im Rahmen dieser Auswertung festgestellt, dass in Potsdam bisher wenig mit der Funktion der Schlagwort-Vergabe gearbeitet wurde, auch weil die Funktion im täglichen Arbeitsalltag mit dem Portal umständlich anwendbar ist. Es wird dennoch empfohlen, diese künftig intensiver bei der Arbeit mit dem MaerkerPlus-Portal anzuwenden. Sicherlich kann es helfen, bei der Themenvielfalt eine Clusterung vorzunehmen, gegebenenfalls auch mit mehreren Schlagworten für ein Anliegen.

5. Auswertung des Bausteins „Diskussionsthemen“ in Potsdam

Die Diskussionsthemen werden von der Landeshauptstadt Potsdam für einen bestimmten Zeitraum im Online-Portal eingestellt. Themenvorschläge aus der Einwohnerschaft und der Politik können aufgegriffen werden. Bestimmte Rahmenbedingungen werden zuvor festgelegt und über das MaerkerPlus-Portal an die Einwohnerschaft kommuniziert. Bevor ein Diskussionsthema eingestellt wird, wird das Verfahren mit den betroffenen Organisationseinheiten der Verwaltung abgestimmt.

Thema Online-Diskussion	Zeitraum	Anzahl Kommentare	Besonderheiten
Ortsteildialog im Potsdamer Norden: Ihre Themen und Hinweise sind gefragt	01.08. – 13.08.19	0	Es wurden keine Eintragungen vorgenommen. Die Bewerbung sollte diesbezüglich verbessert werden oder künftig nicht mehr angeboten werden.
Stadtteildialog am Schlaatz: Ihre Themen und Hinweise sind gefragt	18.04. – 09.05.19	0	Es wurden keine Eintragungen vorgenommen. Die Bewerbung sollte diesbezüglich verbessert werden.
Stadtteildialog in Potsdam West: Ihre Themen und Hinweise sind gefragt	01.03. – 12.03.19	4	Die Kommentare dienen der Verwaltung, um die Themen bei dem Stadtteildialog besser vorbereiten zu können.
Fortschreibung Nahverkehrsplan in Potsdam - Ihre Meinung ist gefragt!	18.06. – 06.07.18	92	Die Kommentare wurden an das beauftragte Planungsbüro übergeben und werden in den Nahverkehrsplan aufgenommen bzw. berücksichtigt/abgewogen.
Carsharing, Leihfahrräder, Bürgerticket – das Ende des Individualverkehrs?	06.04. – 07.05.18	10	Bei einer Vor-Ort-Veranstaltung nach der Online-Diskussion wurden die Kommentare von Expertinnen und Experten im Podium aufgegriffen.
Fragen und Hinweise zum Bebauungsplan Nr. 104 "Heinrich-Mann-Allee/Kolonie Daheim"	08.01. – 19.01.18	2	Erstmals wurde das Portal genutzt. Bei einer Vor-Ort-Veranstaltung nach der Online-Diskussion konnte auf die Kommentare eingegangen werden.

Tabelle 2: Auswertung des Bausteins "Diskussionsthemen"

Alle Kommentare der Einwohnerschaft werden erst nach Sichtung und aktiver Online-Schaltung durch die MaerkerPlus-Redaktion öffentlich sichtbar. Die Stadt kann auch selbst Kommentare einstellen. Diese werden farblich hervorgehoben, sodass eindeutig erkennbar ist, welches Kommentar von der Stadt eingestellt wurde. Dieses ist als „Kommentar der

Verwaltung“ sichtbar. Diese technische Möglichkeit bietet insbesondere den Fachbereichen/betroffenen Organisationseinheiten die Option, Kommentare vor Beendigung des Diskussionszeitraumes richtigzustellen oder um zusätzliche Informationen zu dem konkreten Themen einzuspeisen. Diese Möglichkeit hat sich in der Testlaufzeit bereits bewährt, da sie mehrfach in Anspruch genommen und positiv aufgefasst wurde.

Datenauswertung „Diskussionsthemen“

Insgesamt wurden bisher sechs Diskussionsthemen durch die Verwaltung angeboten.

Die Kommentierung der Themen wurde sehr unterschiedlich angenommen. Allerdings muss an dieser Stelle hervorgehoben werden, dass alle angebotenen Online-Diskussionsthemen auch bei öffentlichen Veranstaltungen vor oder nach der Online-Diskussion behandelt wurden.

Erkenntnisse „Diskussionsthemen“ für die Landeshauptstadt Potsdam

Der Baustein „Diskussionsthemen“ bietet einen geschützten digitalen Raum an, um Themen zwischen Verwaltung und Einwohnerschaft zu diskutieren und Standpunkte auszutauschen. Die Funktion der Vorab-Prüfung aller Kommentare auf Datenschutz trägt zu einer angemessenen Diskussionskultur bei. Im Gegensatz zu anderen Social-Media-Kanälen kann hier gezielt zu einem konkreten Thema diskutiert werden. Die Diskussionsergebnisse können von der Verwaltung gut für die weitere Erarbeitung der Themen eingesetzt werden. Daher soll der Baustein „Diskussionsthemen“ zukünftig intensiver genutzt werden. Dazu ist es von Vorteil, die Diskussionsthemen nutzerorientierter anzubieten. Weiterhin sollen die Diskussionsthemen zukünftig stärker und zielgerichteter kommuniziert werden. Die Diskussionsangebote müssen künftig stärker beworben werden – per Pressemitteilung, auf den städtischen Websites und vor allem auf den Social-Media-Kanälen der Landeshauptstadt. Eine intensive Verknüpfung auf den Social-Media-Kanälen der Landeshauptstadt Potsdam könnte zum Beispiel dazu führen, dass mehr interessierte Einwohnerinnen und Einwohner das Portal und die zielgerichtete Kommentierung von Diskussionsthemen nutzen.

Die Anwendung des Portals sollte auch weiterhin in Verbindung mit Vor-Ort-Veranstaltungen genutzt werden. Erfahrungsgemäß ist es notwendig, verschiedene Wege der Kommunikation und des Austausches zwischen Verwaltung und Einwohnerschaft anzubieten. Nur so können möglichst viele Interessen, Meinungen, Haltungen und Hinweise aufgenommen und in der Verwaltung weiter verarbeitet werden.

Wichtig ist auch, dass die Ergebnisse einer Online-Diskussion im Nachhinein in dem jeweiligen Diskussionsthema kommuniziert werden. Dies ist insbesondere hinsichtlich der Zielstellung der Transparenz ein zentrales Element. So kann die Verwaltung dem Thema und den Kommentaren auch die notwendige Wertschätzung und Aufmerksamkeit entgegenbringen. Darüber hinaus sollten gegebenenfalls auch andere Kommunikationswege genutzt werden, um die Ergebnisse der Online-Diskussion bekannt zu machen. Anlassbezogen könnten zum Beispiel Veranstaltungen, Pressemeldungen oder Beschlussvorlagen an die Stadtverordnetenversammlung genutzt werden.

6. Auswertung des MaerkerPlus-Portals in Brandenburg

Um einen Gesamtüberblick zu erhalten, wurden auch die anderen MaerkerPlus-Kommunen befragt, wie das neue Portal eingeschätzt und angenommen wird.

Zur Erhebung wurde ein Fragebogen entwickelt. Sechs (inkl. Potsdam) der zehn teilnehmenden Kommunen haben diesen beantwortet. Auf Grundlage dessen erfolgt in diesem Abschnitt ein anonymisierter Gesamtüberblick aus allen teilnehmenden Kommunen.³

Die teilnehmenden Kommunen nutzen das Portal und die beiden Bausteine „Ihr Anliegen“ und „Diskussionsthemen“ unterschiedlich intensiv: Eine Kommune bietet über MaerkerPlus nur den Baustein „Diskussionsthemen“ an. Alle anderen bieten auch „Ihr Anliegen“ an. Die Hälfte aller teilnehmenden Kommunen hat bisher zumindest eine Diskussion angeboten.

Der Baustein „Ihr Anliegen“ wird in den Kommunen auch unterschiedlich genutzt. In einigen Kommunen dient das Portal dazu, Eingaben für den Bürgerhaushalt oder die Bürgersprechstunde aufzunehmen und zu beantworten. Dies führt auch dazu, dass die Anzahl der Anliegen in den Kommunen sehr unterschiedlich hoch ist. Eine Vergleichbarkeit ist somit nicht herstellbar.

Bei „Ihr Anliegen“ stehen viele der teilnehmenden Kommunen auch vor der Herausforderung, die von der Einwohnerschaft eingehenden Anliegen im MaerkerPlus von infrastrukturellen Hinweisen im Maerker eindeutig zu unterscheiden. Technisch ist es unkompliziert lösbar, da innerhalb beider Systeme die Anliegen (MaerkerPlus) und Hinweise (Maerker) durch die Maerker-Redakteure verschoben werden können. Allerdings gibt es keine eindeutige, gemeinsam definierte Abgrenzung sowohl für die Einwohnerschaft als auch für die Redakteure. Bei der Weiterentwicklung sollten diesbezüglich weitere Kriterien festgelegt werden, um Unsicherheiten der Mitarbeitenden bei der Bearbeitung abbauen zu können.

Von den nutzenden Einwohnerinnen und Einwohnern wird „Ihr Anliegen“ seit der Einrichtung gut angenommen. Es gab bereits positive Rückmeldungen an die MaerkerPlus-Redaktionen, dass die Verwaltung dieses Angebot bereitstellt. Von negativen Rückmeldungen wurde bisher nicht berichtet. In zwei der befragten Kommunen wurde von den Eintragenden auch die Möglichkeit in Anspruch genommen, das Anliegen nicht-öffentlich zu bearbeiten. Diese Variante wurde eingerichtet, um auch ein Portal für Themen zu schaffen, die nicht der Öffentlichkeit zugänglich gemacht werden sollen oder dies aufgrund persönlicher Auffassungen nicht gewünscht ist.

Die Anwendung des Bausteins „Diskussionsthemen“ hängt sehr stark mit den personellen Kapazitäten in den jeweiligen Verwaltungen zusammen. Wenn ein Diskussionsthema online gestellt wird, muss von der Verwaltung sichergestellt werden, dass es täglich bearbeitet werden kann, um die eingehenden Kommentare zu prüfen und online zu stellen. Außerdem erfordert die Bereitstellung eines Diskussionsthemas auch eine Vorbereitungszeit mit den

³ Intern liegen die Fragebögen der einzelnen Kommunen vor. Aus datenschutzrechtlichen Gründen wird auf die detaillierte Veröffentlichung verzichtet.

zuständigen Fachbereichen und Ämtern. Aus diesem Grund konnten in den Kommunen bisher nicht alle Ideen umgesetzt werden.

Die Einführung des MaerkerPlus-Portals sollte innerhalb der jeweiligen Verwaltung gut kommuniziert werden. Außerdem sollte das Einführungsseminar von den künftigen Redakteuren in Anspruch genommen werden, um einen guten und umfangreichen Einstieg erhalten zu können. Einige befragte Kommunen gaben an, dass der Rückhalt des Hauptverwaltungsbeamten sehr deutlich dazu beiträgt, dass das neue Instrument der Kommunikation mit der Einwohnerschaft auch von den Mitarbeitenden akzeptiert und angemessen bearbeitet wird. Nichtsdestotrotz ist es auch wichtig, dass vor der Online-Stellung die personellen Kapazitäten überprüft werden. Wenn die Kommunen dem gemeinsam entwickelten Ziel gerecht werden wollen, muss die Bearbeitung der Anliegen und Diskussionsthemen auch in entsprechender Qualität erfolgen können. Zum Beispiel sollten die eingehenden Anliegen auch zeitnah in die Bearbeitung genommen werden können.

Natürlich ist auch die Bewerbung des Portals nach außen wichtig, um die Einwohnerinnen und Einwohner auf das neue Angebot aufmerksam zu machen. Zum Beispiel kann dafür auch das bereits etablierte Maerker-Portal genutzt werden, indem auf der Startseite dargestellt wird, dass auch MaerkerPlus genutzt werden kann. Bei Diskussionsthemen bietet es sich nach Meinung der teilnehmenden Kommunen insbesondere anlassbezogen an, Werbung zu machen, damit die Bürgerinnen und Bürger über das Diskussionsthema informiert werden.

Perspektivisch soll auch eine MaerkerPlus-App angeboten werden, um den modernen digitalen Zugang zu ermöglichen und um den gesellschaftlichen Ansprüchen an digitale Dienstleistungsangebote gerecht werden zu können.

Ein weiterer Wunsch mehrerer befragter Kommunen ist die Verbesserung der optischen Gestaltung des Portals. Es ist sehr funktional aufgebaut und ausgerichtet. Allerdings ist es optisch wenig ansprechend und intuitiv anwendbar für potentielle Nutzerinnen und Nutzer und darüber hinaus nicht barrierefrei. Diesbezüglich besteht dringender Verbesserungsbedarf des Portals, das das Land zur Verfügung stellt. Daher empfiehlt es sich, insoweit mit dem Land in Kontakt zu treten.

7. Zusammenfassung

Mit der Einführung des Portals MaerkerPlus gibt es seit November 2017 eine Erweiterung des Maerkers. Mit diesem neuen Portal wird der Einwohnerschaft ermöglicht, Anliegen über infrastrukturelle Hinweise hinaus und unabhängig der eingegrenzten Kategorien, Eingaben online an die Verwaltung heranzutragen.

In der Zeit vor MaerkerPlus wurden diese Anliegen häufig im Maerker eingetragen, obwohl sie keinen infrastrukturellen Missstand thematisierten und damit nicht über den Maerker bearbeitet werden konnten.

Es ist insofern ein wichtiger Schritt getan, da nun diese Anliegen in das MaerkerPlus-Portal verschoben werden, sodass transparent für die Einwohnerschaft dargestellt werden kann, wie mit ihren Anliegen umgegangen wird. Des Weiteren können über Online-Diskussionsthemen gezielte Angebote für die Einwohnerschaft geschaffen werden, um sich zu konkreten Themen zu äußern und auch andere Meinungen und Interessen wahrzunehmen.

Die Arbeit mit dem MaerkerPlus-Portal lässt heute die Einschätzung zu, dass es eine wichtige Ergänzung zum Maerker-Portal darstellt - im Sinne des Leitbildes der Landeshauptstadt: „Potsdam ist eine Stadt mit bürgernaher, effizienter und moderner Verwaltung“ können Maerker und MaerkerPlus als ein wichtiges Instrument zu dessen Umsetzung beitragen. Mit der kommunenübergreifenden Projektgruppe besteht außerdem die Chance, Verbesserungen und Anpassungen des Produktes regelmäßig vorzunehmen – auf der Grundlage des Know-Hows der anwendenden Redakteurinnen und Redakteure in den Kommunen.