



Protokollauszug

aus der
21. öffentliche/nichtöffentliche Sitzung des Ausschusses für Eingaben
und Beschwerden
vom 20.09.2016

öffentlich

Top 7 Zwischenbericht des Entwicklungsstandes des barrierefreien Ideen- und Beschwerdemanagements (IBM)

Zu diesem Tagesordnungspunkt begrüßt der Stellvertretende Ausschussvorsitzende Herr War-tenberg Frau Schmidt vom Ideen- und Beschwerdemanagement sowie Frau Latacz-Blume aus dem Fachbereich Recht, Personal und Organisation. Sie stellen anhand einer Präsentation den aktuellen Sachstand zum barrierefreien Ideen- und Beschwerdemanagement vor. Anschließend informieren sie über die Erweiterungsmöglichkeiten des Maerker zum Maerker+ sowie zur Auswertung des Maerker 2015.



Aktueller Stand Ideen- und Beschwerdemanagement (IBM)

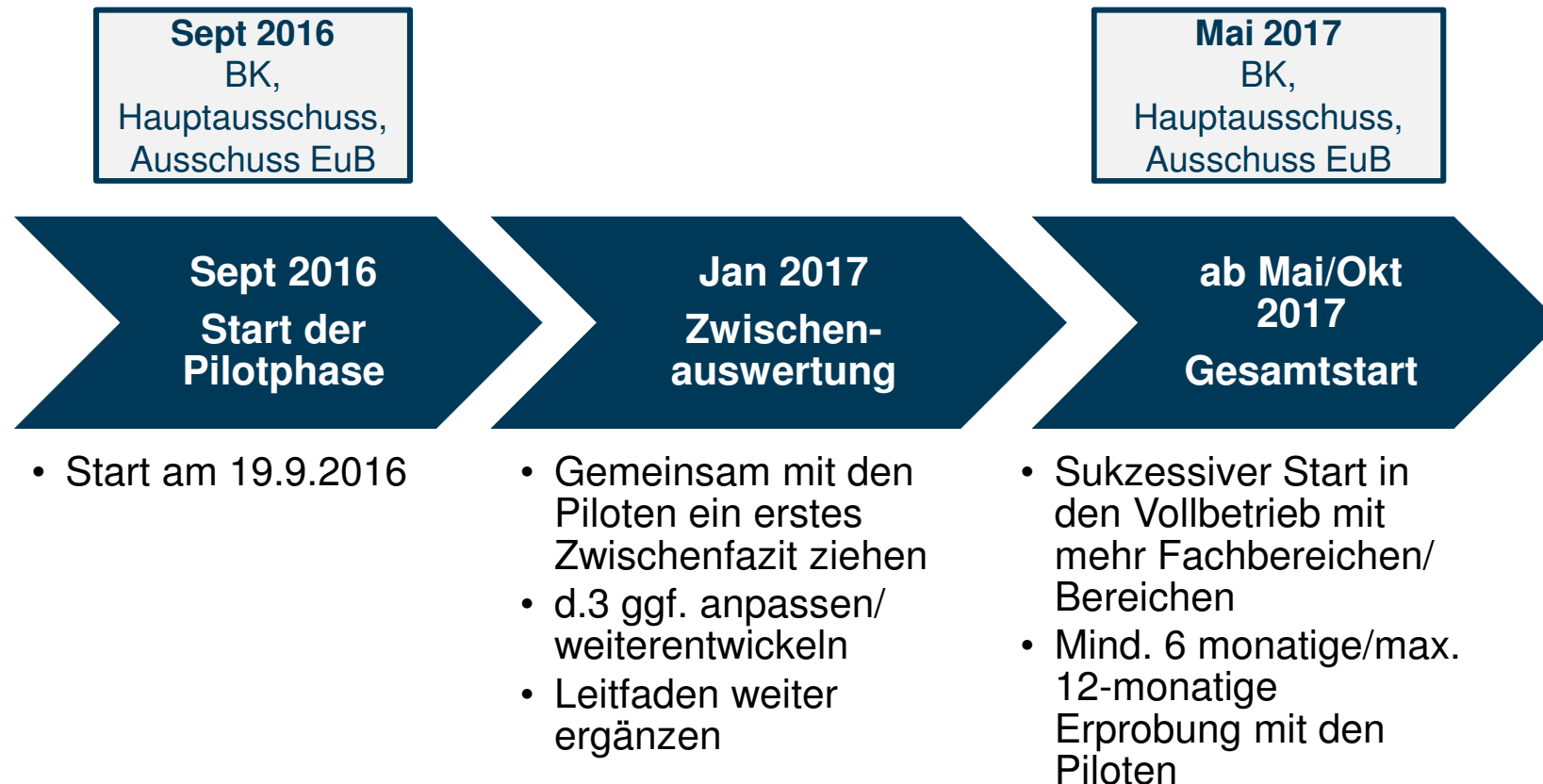
Start der Pilotphase im September 2016

1. Start der Pilotphase

- Piloten sind:
 - Bereich des Oberbürgermeisters (901)
 - Der Beauftragte für Menschen mit Behinderung (904)
 - WerkStadt für Beteiligung (929)
 - 5 Bereiche des FB 38
 - AG Planung und Steuerung;
 - AG Hilfe zur Pflege;
 - AG Grundsicherung und Senioren;
 - Bereich Öffentlicher Gesundheitsdienst;
 - Bereich Veterinär- und Lebensmittelüberwachung)
 - AG Straßenreinigung/Winterdienst (4715)
 - Zusammenarbeit mit Migrant*innenbeirat und der Beirat für Menschen mit Behinderung (insbesondere in Bezug auf Themen zur Barrierefreiheit)

- Zeitliche Verzögerung: DMS d.3 Aktenplan wird genutzt
- Mit den Piloten wurde ein interner Leitfaden entwickelt

2. Zeitplanung und Meilensteine



3. Weiterentwicklung des Maerkers

- **Projektgruppe:** MIK, Städte- und Gemeindebund und 3 weitere Kommunen (Rathenow, Rüdersdorf, Blankenfelde-Mahlow)

- **Erste gemeinsame Ziele:**
 - Die Bürgerschaft kann mehr Themenbereiche ansprechen.
 - Eintrag kann auch nicht-öffentlich an Verwaltung gegeben werden.
 - Diskussionsthemen können von der Verwaltung gesetzt werden.

- Bündelung von Hinweisen; Schnelles Meinungsbild aus Bevölkerung; Transparenz erhöhen; Barrierefreiheit erhöhen

- **Perspektive:** Start im Test-Echtbetrieb ab 2017





Vielen Dank für die Aufmerksamkeit!

Maerker-Auswertung von 2015

Ein statistischer Bericht



1. Zweck und Ziele des Berichts

Themenschwerpunkte identifizieren

- Erstmalig ausführlicher statistischer Bericht mit Beschreibung des Portals.
- Frühzeitig Problemlagen/Defizite über Maerker erkennen und reagieren.

Grundlage für kommende Berichte

- Basisauswertung stellt dar, welche Daten zur Verfügung stehen.
- Wird gemeinsam mit Bereichen und Fachbereichen weiterentwickelt.

Veröffentlichung

- Im Sinne von Open Data Government Daten zugänglich machen.
- Noch mehr Transparenz gewährleisten.

Jährlicher Abschlussbericht

2. Zentrale Ergebnisse

(Seite 4 im Bericht)

| Kategorie | Gelöschte Einträge | Eingetragen | In Bearbeitung | Abschließend bearbeitet | Erledigt | Insgesamt |
|------------------------------|--------------------|---------------|----------------|-------------------------|------------------|--------------|
| Straßen und Wege | 19 | - | 18 | 484 | 153 | 674 (63%) |
| Abfall/Müll | 2 | 1 | 2 | 133 | 41 | 179 (17%) |
| Öffentliches Grün/Spielplatz | 4 | - | 5 | 57 | 23 | 89 (8%) |
| Vandalismus | - | - | 1 | 35 | 8 | 44 (4%) |
| Geruchs- und Lärmbelästigung | 2 | - | - | 20 | 7 | 29 (3%) |
| Tiere/Ungeziefer | - | - | 1 | 12 | 5 | 18 (2%) |
| Sonstiges | 4 | - | - | 10 | 4 | 18 (2%) |
| Abwasser/Wasser | 1 | - | - | 6 | 7 | 14 (1%) |
| Insgesamt | 32 (3%) | 1 (0%) | 27 (3%) | 757 (71%) | 248 (23%) | 1 065 |

Tabelle 1: Hinweise nach Kategorie und Stand der Bearbeitung 2015¹.

2. Zentrale Ergebnisse

(Seite 5)

| Kategorie | Themen |
|------------------|---|
| Straßen und Wege | Straßenbeleuchtung |
| | Ampelschaltung |
| | Geschwindigkeitsüberschreitung (fließender Verkehr) |
| | Straßenreinigung |
| | abgestellte Fahrzeuge |
| | Sonderöffnungszeiten |
| | Beschilderung/Fahrbahnmarkierung |
| | Gehwege und Radwege |
| | Straßenschäden |
| | Regenwasserschäden |
| | Spielstraßen |
| | Verkehrsführung |
| | Barrierefreiheit |
| | Falschparken (ruhender Verkehr) |
| Abwasser/Wasser | Regenwasser |
| | Regenabflüsse |
| Insgesamt | |

Tabelle 1: Hinw

| Kategorie | Themen | Insgesamt |
|------------------------------|-------------------------------------|-------------------------|
| Vandalismus | Graffiti/Schmierereien | 674 (63%) |
| | Beschädigungen | |
| | Bekleben öffentlicher Einrichtungen | |
| Tiere/Ungeziefer | Hundekot | 179 (17%) |
| | Fütterung von Tauben | |
| | Rattenbefall | |
| Geruchs- und Lärmbelästigung | Ruhestörungen/Geruchsbelästigungen | 89 (8%) |
| | Verkehrslärm | |
| | Straßenmusikanten | |
| Abfall/Müll | Spermüll/Sondermüll | 44 (4%) |
| | Müllcontainer | |
| | Öffentliche Abfallbehälter | 29 (3%) |
| | Silvestermüll | |
| | Hundekot/Hundetoiletten/Pferdekot | 18 (2%) |
| | Altautos | |
| Laub//Gartenabfälle | 14 (1%) | |
| Öffentliches Grün/Spielplatz | | Spielplatz |
| | | Öffentliche Bäume |
| | | Wildwuchs |
| | | Ungepflegte Grünflächen |
| | Wildes Parken | |
| Wilde Deponie | 1 065 | |

Tabelle 2: Themenbereiche der Kategorien.

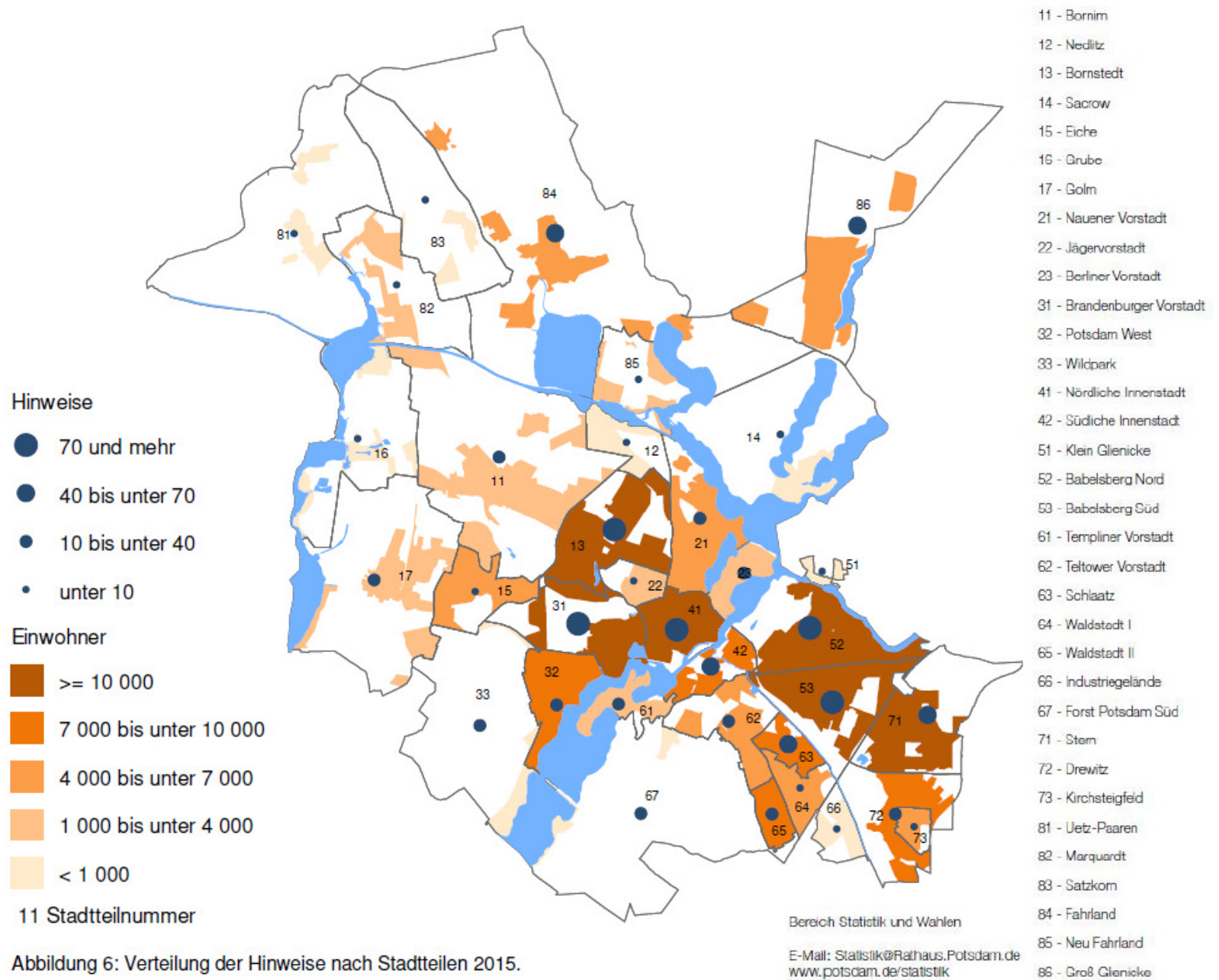
2. Zentrale Ergebnisse

(Seite 7 im Bericht)

| Kategorie | offen | unter 1 Woche | 1-2 Wochen | 2-3 Wochen | 3-4 Wochen | über 4 Wochen |
|------------------------------|----------------|------------------|------------------|------------------|----------------|----------------|
| Abfall/Müll | 4 | 101 | 42 | 21 | 6 | 5 |
| Abwasser/Wasser | 2 | 8 | 2 | - | 2 | - |
| Geruchs- und Lärmbelästigung | 3 | 20 | 4 | 2 | - | - |
| Öffentliches Grün/Spielplatz | 9 | 39 | 20 | 10 | 6 | 5 |
| Tiere/Ungeziefer | 1 | 10 | 3 | 4 | - | - |
| Vandalismus | 1 | 24 | 10 | 2 | 4 | 3 |
| Straßen und Wege | 39 | 321 | 175 | 82 | 24 | 33 |
| Sonstiges | 4 | 8 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| Insgesamt | 63 (6%) | 531 (50%) | 257 (24%) | 122 (11%) | 43 (4%) | 49 (5%) |

Tabelle 4: Hinweise nach Kategorie und Dauer der Bearbeitung 2015.

(Seite 11 im Bericht)





Vielen Dank für die Aufmerksamkeit!



Landeshauptstadt
Potsdam



Maerker-Auswertung 2015



Impressum

Herausgeber:

Landeshauptstadt Potsdam
Der Oberbürgermeister

Geschäftsbereich des Oberbürgermeisters
Fachbereich 92 Kommunikation, Wirtschaft und Beteiligung
Bereich 929 Ideen- und Beschwerdemanagement WerkStadt für Beteiligung
Ansprechpartnerin: Fanni Schmidt

Friedrich-Ebert-Straße 79/81
14469 Potsdam

www.potsdam.de

Text und Bearbeitung:

Annekatriin Bundrock, 156 (Statistik und Wahlen)
Fanni Schmidt, 929 (Ideen- und Beschwerdemanagement)

Foto:

Maerker Potsdam, Landeshauptstadt Potsdam / F. Daenzer

Stand: Juli 2016

Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit Quellenangabe gestattet.

Inhaltsverzeichnis

| | |
|-----------------------------------|-----------|
| Einführung | 1 |
| 1. Das Maerker-Portal | 1 |
| 2. Statistische Auswertung | 3 |
| 3. Ausblick | 12 |

Abbildungen und Tabellen

| | |
|--|----|
| Abbildung 1: Hinweis geben auf dem Maerker-Portal. | 1 |
| Abbildung 2: Ampelphasen im Maerker-System. | 2 |
| Abbildung 3: Hinweise nach Kategorien im Jahr 2010 und 2015 im Vergleich. | 6 |
| Abbildung 4: Verteilung der Hinweise nach Kategorien in den Stadtteilen | 10 |
| Abbildung 5: Verteilung der Hinweise nach Stadtteilen 2010. | 11 |
| Abbildung 6: Verteilung der Hinweise nach Stadtteilen 2015. | 11 |
| | |
| Tabelle 1: Hinweise nach Kategorie und Stand der Bearbeitung 2015. | 4 |
| Tabelle 2: Themenbereiche der Kategorien. | 5 |
| Tabelle 3: Prozentuale Verteilung der Hinweise in Kategorien in 2010 und 2015. | 6 |
| Tabelle 4: Hinweise nach Kategorie und Dauer der Bearbeitung 2015. | 7 |
| Tabelle 5: Hinweise nach Weitergabe und Stand der Bearbeitung 2015. | 8 |

Sofern nicht anders angegeben, wurden für die Abbildungen und Tabellen Angaben der Landeshauptstadt Potsdam genutzt, mit Stand der Datenerhebung vom 6. Januar 2016.

Die Daten wurden vom Bereich Statistik und Wahlen in Zusammenarbeit mit der WerkStadt für Beteiligung ausgewertet.

Einführung

Der vorliegende Bericht beschreibt das Maerker-Portal mit seinen Funktionen und gibt einen Überblick zur statistischen Auswertung der eingegangenen Hinweise von Einwohnerinnen und Einwohnern im Jahr 2015.

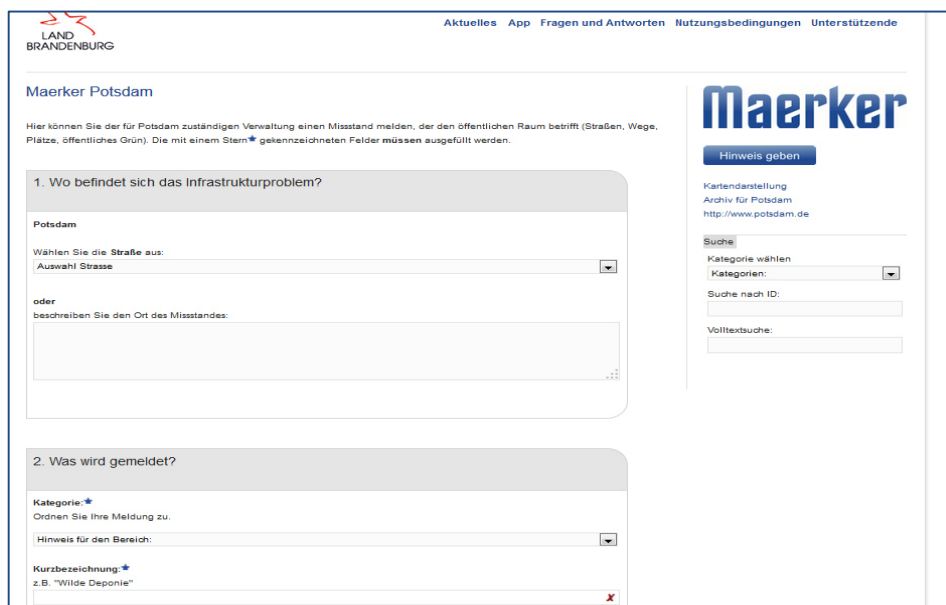
Für das erste Nutzungsjahr 2010 wurde seinerzeit eine statistische Auswertung vorgenommen, die aber in den Folgejahren nicht fortgeführt wurde. Mit dieser Auswertung wird eine kontinuierliche Berichterstattung aufgenommen. Künftig soll es eine regelmäßige – mindestens jährliche – Berichterstattung über die Auswertungsergebnisse geben.

1. Das Maerker-Portal

Der Maerker ist eine gemeinsame Plattform die mittlerweile von über 80 Kommunen in Brandenburg seine Anwendung findet. Sie wird im Rahmen der „Gemeinschaftsinitiative eBürgerdienste für Brandenburg des Landes und der Kommunen“ realisiert und steht zur kostenlosen Nutzung allen brandenburgischen Kommunen zur Verfügung.

Das Portal wird mittlerweile seit 2010 von der Landeshauptstadt Potsdam genutzt. Als größte teilnehmende Maerker-Kommune bekommt sie naturgemäß seit dem Start die meisten Hinweise aus der Einwohnerschaft.

Der Maerker bietet den Einwohnerinnen und Einwohnern die Möglichkeit der Verwaltung auf einfachem Weg mitzuteilen, wo es ein Infrastrukturproblem gibt der den öffentlichen Raum betrifft (Straßen, Wege, Plätze, öffentliches Grün). Das reicht von Müllansammlungen über defekte Straßenlaternen bis hin zu Straßen- und Gehwegschäden.



The screenshot shows the 'Maerker Potsdam' reporting interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Aktuelles', 'App', 'Fragen und Antworten', 'Nutzungsbedingungen', and 'Unterstützende'. The main heading is 'Maerker Potsdam'. Below this, a sub-heading reads: 'Hier können Sie der für Potsdam zuständigen Verwaltung einen MIsstand melden, der den öffentlichen Raum betrifft (Straßen, Wege, Plätze, öffentliches Grün). Die mit einem Stern* gekennzeichneten Felder müssen ausgefüllt werden.' The form is divided into two main sections. Section 1, titled '1. Wo befindet sich das Infrastrukturproblem?', contains a dropdown menu for 'Potsdam', a field for 'Wählen Sie die Straße aus:' with a sub-label 'Auswahl Straße', and a text area for 'oder beschreiben Sie den Ort des MIsstandes:'. Section 2, titled '2. Was wird gemeldet?', contains a dropdown for 'Kategorie:*' with the instruction 'Ordnen Sie Ihre Meldung zu.', a dropdown for 'Hinweis für den Bereich:', and a text field for 'Kurzbezeichnung:*' with the example 'z.B. "Wilde Deponie"'. On the right side of the form, there is a 'Maerker' logo, a 'Hinweis geben' button, and a search section with options for 'Kartendarstellung', 'Archiv für Potsdam', and 'http://www.potsdam.de', along with search input fields for 'Suche', 'Kategorie wählen', 'Suche nach ID:', and 'Volltextsuche:'.

Abbildung 1: Hinweis geben auf dem Maerker-Portal.

Die Verwaltung teilt den Nutzerinnen und Nutzern auf dieser Plattform mit, wie der gemeldete MIsstand/Hinweis bearbeitet wird. Zusätzlich können die Nutzerinnen und Nutzer per E-Mail über den Bearbeitungsstand informiert werden, sofern sie freiwillig ihre E-Mail-Adresse bei Abgabe des Hinweises angeben. Über ein Ampelsystem wird der aktuelle Stand der Bearbeitung dargestellt. Folgende Bedeutungen haben die Ampelfarben:

Rot (eingetragen) bedeutet, der Hinweis ist von einem Nutzer/einer Nutzerin in den Maerker "eingetragen" worden, wurde aber noch nicht von der Maerker-Redaktion gesichtet. Um den Datenschutz zu gewährleisten ist der Hinweis noch nicht online sichtbar.

| Status | Beschreibung |
|---|---|
|  | Kategorie: Abwasser/Wasser ID: 26740 Status: eingetragen (rot). |

Rot (angenommen) bedeutet, der Hinweis wurde von der Maerker-Redaktion gesichtet und hinsichtlich der Datenschutzbestimmungen und Nutzungsbedingungen geprüft. Gegebenenfalls werden Hinweise vor der Veröffentlichung entsprechend gekürzt oder anonymisiert. In diesem Status ist der Hinweis online sichtbar, wurde aber noch nicht bearbeitet.

| Status | Beschreibung |
|---|--|
|  | Altkeidercontainer umgekippt Kategorie: Vandalismus ID: 26771 Status: angenommen (rot). |

Gelb (in Arbeit) bedeutet, dass der Hinweis an die auskunftgebende Stelle weitergeleitet wurde und der Sachstand abgefragt wird. Bis zur Beantwortung der zuständigen Stelle wird eine Wiedervorlagefrist gesetzt.

| Status | Beschreibung |
|---|---|
|  | Zugewachsener Radweg Kategorie: Straßen und Wege ID: 25195 Status: in Arbeit (gelb). |

Grün-Gelb (abschließend bearbeitet) bedeutet, dass die Bearbeitung abgeschlossen ist, ohne dass die Ursache des Hinweises beseitigt wurde. Das kann einerseits daran liegen, dass...

- Die Angelegenheit betrifft einen andere/n Eigentümer/in,
- eine andere Verwaltung zuständig ist.

In diesen Fällen wird der Hinweis an die zuständige Behörde oder (wenn Kontaktdaten vorhanden) an den andere/n Eigentümer/in weitergeleitet. Für die Verwaltung Potsdams ist der Hinweis damit abschließend bearbeitet. Wenn die Information über die Behebung des Missstandes an die Maerker-Redaktion weitergeleitet wird, erfolgt ein Umschalten auf Grün.

Andererseits kann es bedeuten, dass der Missstand aktuell nicht behoben werden kann, weil:

- derzeit keine finanziellen Mittel zur Verfügung stehen,
- der Missstand zwar noch nicht im Sinne des Hinweisgebers beseitigt, aber für die Verwaltung erledigt ist (z.B. Auftrag zur Aufstellung eines Straßenschildes – Straßenschild steht aber noch nicht am gewünschten Ort | ist für den Hinweisgeber noch nicht erledigt – Beantwortung des Hinweises jedoch schon).

Eine spätere Nachkontrolle kann aufgrund der Fülle der unterschiedlichen Hinweise nicht gewährleistet werden, sodass keine erneute Meldung zur Erledigung erfolgt und somit auch kein Umschalten auf Grün.

Grün (erledigt) bedeutet, dass der beschriebene Missstand bearbeitet und erledigt wurde.

| Status | Beschreibung |
|--|---|
|  | Umgefahrenes Straßenschild Kategorie: Straßen und Wege ID: 17299 Status: abschließend bearbeitet (grün/gelb) |

| Status | Beschreibung |
|---|---|
|  | Baustelle; Ampelschaltung Kategorie: Straßen und Wege ID: 17362 Status: erledigt (grün). |

Abbildung 2: Ampelphasen im Maerker-System.
(Quelle: www.maerker.brandenburg.de).

2. Statistische Auswertung

Die hier ausgewerteten Daten werden über das Maerker-Portal erzeugt und bieten somit die Möglichkeit für eine statistische Auswertung. Eigentümerin der Daten mit Stand vom 6. Januar 2016, die in diesem Kapitel ausgewertet werden, ist die Landeshauptstadt Potsdam. Die Daten wurden vom Bereich Statistik und Wahlen in Zusammenarbeit mit der WerkStadt für Beteiligung, Ideen- und Beschwerdemanagement ausgewertet.

In den folgenden Unterkapiteln werden Daten über das Nutzungsverhalten und die Bearbeitungsweise des Maerkers dargestellt.

Nutzerinnen und Nutzer

Von insgesamt 1065 eingebrachten Hinweisen, wurden 171 Hinweise (16%) anonym eingebracht. 142 Nutzende des Portals haben mehr als einen Hinweis gesendet.

35 Nutzende haben ihren Hinweis über die Maerker-App versendet. Alle anderen Einträge sind über das Online-Portal eingereicht worden.

Gelöschte Einträge und Falscheingaben

Im Jahr 2015 wurden 32 Einträge (3%) vom Maerker-Portal gelöscht. Gründe für die Löschung von Hinweisen auf dem Maerker-Portal sind:

- Diskussionsbeiträge, die kein konkretes infrastrukturelles Problem beschreiben,
- Verstöße der datenschutz- und/oder nutzungsrechtlichen Bedingungen (z. B. Anzeigen gegen Personen),
- Fehleingaben oder unvollständige Eingaben (z. B. Schlaglöcher ohne Ortsbeschreibung),
- doppelte Einträge.

Des Weiteren gab es 4 Falscheingaben. Das sind beispielsweise Test-Eingaben oder Hinweise ohne jeglichen Inhalt. Diese werden in den hier aufgeführten Datenauswertungen nicht aufgeführt. Falscheingaben werden auch nicht veröffentlicht, sondern von der Maerker-Redaktion gelöscht.

Hinweise nach Kategorie und Stand der Bearbeitung

Die in der Tabelle 1 (Seite 5) dargestellten Kategorien bilden die Auswahlmöglichkeiten ab, die Nutzern/Nutzerinnen auf dem Online-Portal Maerker haben, wenn sie einen neuen Eintrag verfassen. Ausgenommen davon ist die in der Tabelle dargestellte Kategorie „Sonstiges“. Diese stellt keine Auswahlmöglichkeit für die Nutzerschaft dar, sondern kann nur von der Maerker-Redaktion eingestellt werden. Veröffentlicht wird in diesem Fall keine Kategorie, das veröffentlichte Feld bleibt leer. Dies tritt vor allem ein, wenn der Hinweis nicht einer bestimmten auswählbaren Kategorie zuzuordnen ist, beispielsweise sind das Themen betreffend obdachloser Menschen.

Ausgehend von den Kategorien kann jedoch keine Ableitung getroffen werden, welche Fachbereiche der Landeshauptstadt Potsdam für die Bearbeitung der jeweiligen Hinweise zuständig sind. Die Themenfelder in den Kategorien sind sehr breit gefächert, sodass die unterschiedlichen Fachbereiche auch Hinweise aus unterschiedlichen Kategorien bearbeiten. Zudem kommt es vor, dass eine Nutzerin oder ein Nutzer ihren Hinweis in eine Kategorie einordnet, die nach dem Verständnis der Verwaltung eigentlich in eine andere

Kategorie eingeordnet werden sollte. Die Maerker-Redaktion prüft zwar bei Eingang eines neuen Hinweises die Kategorie und trotzdem ist nicht auszuschließen, dass vereinzelt Zuordnungen gemacht wurden, die nicht in jeder Hinsicht richtig erscheinen. Gelegentlich werden auch Hinweise eingetragen, die mehrere Kategorien ansprechen, zum Beispiel: *Der Asphalt in der Straße XY weist Schlaglöcher auf und außerdem befindet sich ein Sperrmüllhaufen vor Haus Nr. Z.*

In dem Fall wird der Hinweis einer Kategorie (meist der Kategorie „Straßen und Wege“) zugeordnet, aber von mehreren Stellen in der Verwaltung der Landeshauptstadt Potsdam bearbeitet.

| Kategorie | Gelöschte Einträge | Eingetragen | In Bearbeitung | Abschließend bearbeitet | Erledigt | Insgesamt |
|------------------------------|--------------------|---------------|----------------|-------------------------|------------------|--------------|
| Straßen und Wege | 19 | - | 18 | 484 | 153 | 674 (63%) |
| Abfall/Müll | 2 | 1 | 2 | 133 | 41 | 179 (17%) |
| Öffentliches Grün/Spielplatz | 4 | - | 5 | 57 | 23 | 89 (8%) |
| Vandalismus | - | - | 1 | 35 | 8 | 44 (4%) |
| Geruchs- und Lärmbelästigung | 2 | - | - | 20 | 7 | 29 (3%) |
| Tiere/Ungeziefer | - | - | 1 | 12 | 5 | 18 (2%) |
| Sonstiges | 4 | - | - | 10 | 4 | 18 (2%) |
| Abwasser/Wasser | 1 | - | - | 6 | 7 | 14 (1%) |
| Insgesamt | 32 (3%) | 1 (0%) | 27 (3%) | 757 (71%) | 248 (23%) | 1 065 |

Tabelle 1: Hinweise nach Kategorie und Stand der Bearbeitung 2015¹.

Im Jahr 2015 sind von insgesamt 1065 eingetragenen Hinweisen 71% abschließend bearbeitet und 23% erledigt worden. Zum Zeitpunkt des Datenausguges waren noch 3% der Einträge (27) in Bearbeitung. Weiterhin gab es einen eingetragenen Hinweis, der noch nicht von der Maerker-Redaktion gesichtet und an die bearbeitende Stelle in der Verwaltung weitergeleitet wurde.

Deutlich wird, dass die Mehrheit der Hinweise (63%) die Kategorie Straßen und Wege thematisieren. Darauf folgt die Kategorie Abfall/Müll (17%) an zweiter Stelle. Die vergleichsweise wesentlich geringere Anzahl von Hinweisen bei der Kategorie Abfall/Müll ist einerseits damit zu begründen, dass die Kategorie Straßen und Wege sehr vielfältige Themenbereiche beinhaltet. Andererseits wird die Kategorie Straßen und Wege meist zugeordnet, wenn mehrere Themen (z.B. auch Abfall/Müll) in einem Hinweis aufgegriffen werden (vergleiche Erklärung oben).

Bei allen anderen Kategorien gibt es deutlich weniger Themenbereiche, die von der Bürgerschaft aufgegriffen werden (siehe Tabelle 2, Seite 5).

Die nachstehende Tabelle (Tabelle 2) veranschaulicht, welche Themen von der Bürgerschaft auf dem Maerker-Portal angesprochen werden und welcher Kategorie sie in aller Regel zugeordnet sind.

¹Die Bedeutung der Bearbeitungsstände im Kopf der Tabelle (eingetragen; in Bearbeitung; abschließend bearbeitet; erledigt) wurden in Kapitel 1. Das Maerker-Portal erklärt.

Die Zuordnung der Themen zu den Kategorien erfolgte auf Grundlage einer Auswertung der Hinweistexte und Titel der Hinweise in den einzelnen Kategorien. Demnach kann in dieser Tabelle keine Vollständigkeit gewährleistet werden.

| Kategorie | Themen | Kategorie | Themen |
|-------------------------|---|-------------------------------------|---------------------------------------|
| Straßen und Wege | Straßenbeleuchtung | Vandalismus | Graffiti/Schmierereien |
| | Ampelschaltung | | Beschädigungen |
| | Geschwindigkeitsüberschreitung (fließender Verkehr) | | Bekleben öffentlicher Einrichtungen |
| | Straßenreinigung | Tiere/Ungeziefer | Hundekot |
| | abgestellte Fahrzeuge | | Fütterung von Tauben |
| | Sonderöffnungszeiten | | Rattenbefall |
| | Beschilderung/Fahrbahnmarkierung | Geruchs- und Lärmbelästigung | Ruhestörungen/Geruchsbelästigungen |
| | Gehwege und Radwege | | Verkehrslärm |
| | Straßenschäden | | Straßenmusikanten |
| | Regenwasserschäden | Abfall/Müll | Sperrmüll/Sondermüll |
| | Spielstraßen | | Müllcontainer |
| | Verkehrsführung | | Öffentliche Abfallbehälter |
| | Barrierefreiheit | | Silvestermüll |
| | Falschparken (ruhender Verkehr) | | Hundekot/Hundetoiletten/ Pferdekot |
| | | | Altautos |
| Abwasser/Wasser | Regenwasser | Laub//Gartenabfälle | |
| | Regenabflüsse | Öffentliches Grün/Spielplatz | Spielplatz |
| | Öffentliche Bäume | | |
| | Wildwuchs | | |
| | Ungepflegte Grünflächen | | |
| | Wildes Parken | | |
| | Wilde Deponie | | |

Tabelle 2: Themenbereiche der Kategorien.

In der Statistik vom Jahr 2010 wurden bereits ähnliche Zahlenverhältnisse der Kategorien und Themenzuordnungen wie sie in Tabelle 1 und 2 ermittelt (siehe Abbildung 3, Seite 6).

Hinweise nach Kategorien im Jahr 2010 und 2015 im Vergleich

Im Vergleich zur ersten statistischen Auswertung im Jahr 2010 ist ein deutlicher Anstieg der eingehenden Hinweise bis 2015 zu erkennen. Während im Jahr 2010 insgesamt 588 sind es im Jahr 2015 bereits 1065 Hinweise gewesen, was einen Anstieg der Einträge um 55% bedeutet. Das ergibt sich aus der wachsenden Bekanntheit des Maerker-Portals bei den Potsdamerinnen und Potsdamern. Im Zeitraum der 5 Jahre wurde das Portal vielfach im (Lokal-)Fernsehen präsentiert und in sozialen Medien und auf weiteren Wegen beworben.

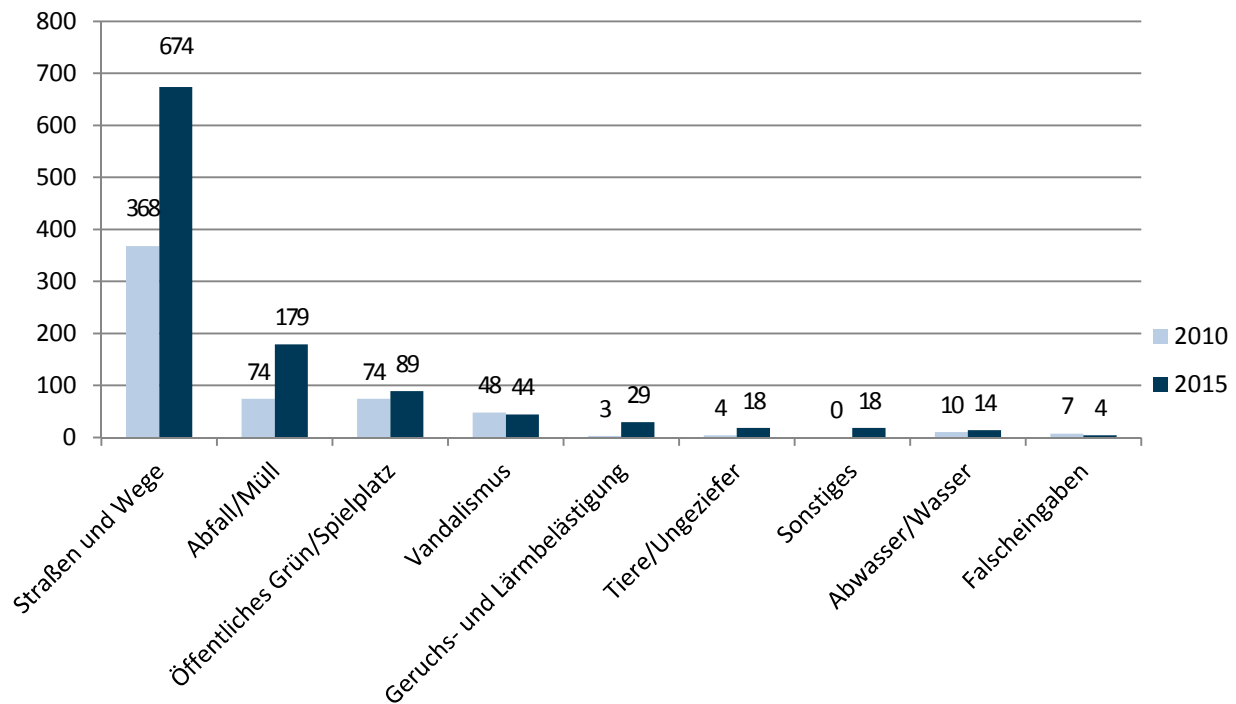


Abbildung 3: Hinweise nach Kategorien im Jahr 2010 und 2015 im Vergleich.

In der Tendenz sind die Themenschwerpunkte mit den Kategorien Straßen und Wege und Abfall/Müll gleich geblieben. Bei beiden Kategorien war ein deutlicher Anstieg an Hinweisen zu vermerken. Dies lässt sich auch mit den vielfältigeren Themenspektren (siehe Tabelle 2) begründen. Allerdings ist bemerkenswert, dass die Hinweise zum Öffentlichen Grün/Spielplatz ähnlich geblieben sind, im Gegensatz zum wesentlich größeren Anstieg der Kategorie Abfall/Müll. Im Jahr 2010 wurden zu diesen beiden Kategorien noch gleich viele Hinweise abgegeben. Abwasser/Wasser und Vandalismus sind Kategorien, bei denen keine nennenswerten Veränderungen stattgefunden haben. Die Kategorien Geruchs- und Lärmbelästigung und Tiere/Ungeziefer haben im Vergleich zu 2010 etwas mehr zugenommen. Die Kategorie Sonstiges gab es im Jahr 2010 nicht. Anhand der prozentualen Verteilungen der Hinweise in Kategorien in den Jahren 2010 und 2015 wird deutlich, dass die Verteilung dennoch sehr ähnlich geblieben ist (siehe Tabelle 3).

| Kategorien | 2010 | 2015 |
|------------------------------|--------|--------|
| Straßen und Wege | 62,6 % | 63,0 % |
| Abfall/Müll | 12,6 % | 16,7 % |
| Öffentliches Grün/Spielplatz | 12,6 % | 8,3 % |
| Vandalismus | 8,2 % | 4,1 % |
| Geruchs- und Lärmbelästigung | 0,5 % | 2,7 % |
| Tiere/Ungeziefer | 0,7 % | 1,7 % |
| Sonstiges | 0,0 % | 1,7 % |
| Abwasser/Wasser | 1,7 % | 1,3 % |
| Falscheingaben | 1,2 % | 0,4 % |

Tabelle 3: Prozentuale Verteilung der Hinweise in Kategorien in 2010 und 2015.

Hinweise nach Kategorie und Dauer der Bearbeitung

| Kategorie | offen | unter 1 Woche | 1-2 Wochen | 2-3 Wochen | 3-4 Wochen | über 4 Wochen |
|------------------------------|----------------|------------------|------------------|------------------|----------------|----------------|
| Abfall/Müll | 4 | 101 | 42 | 21 | 6 | 5 |
| Abwasser/Wasser | 2 | 8 | 2 | - | 2 | - |
| Geruchs- und Lärmbelästigung | 3 | 20 | 4 | 2 | - | - |
| Öffentliches Grün/Spielplatz | 9 | 39 | 20 | 10 | 6 | 5 |
| Tiere/Ungeziefer | 1 | 10 | 3 | 4 | - | - |
| Vandalismus | 1 | 24 | 10 | 2 | 4 | 3 |
| Straßen und Wege | 39 | 321 | 175 | 82 | 24 | 33 |
| Sonstiges | 4 | 8 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| Insgesamt | 63 (6%) | 531 (50%) | 257 (24%) | 122 (11%) | 43 (4%) | 49 (5%) |

Tabelle 4: Hinweise nach Kategorie und Dauer der Bearbeitung 2015.

Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer beträgt 10 Tage. Es ist zu berücksichtigen, dass mehr als 70% aller Einträge „abschließend bearbeitet“ werden und dementsprechend nicht zwingend zu dem Zeitpunkt der Veröffentlichung der Antwort auf dem Maerker-Portal im Sinne des Hinweisgebenden erledigt sind. Den Status „erledigt“ erhalten nur Hinweise, die mit der Beantwortung auf dem Maerker-Portal tatsächlich vollständig im Sinne des Bürgers oder der Bürgerin bearbeitet wurden (siehe Kapitel 1 Das Maerker-Portal).

Die Tabelle 4 veranschaulicht, dass die meisten Hinweisgebenden in kurzer Zeit eine abschließende Rückmeldung von der Verwaltung auf ihr Anliegen erhalten: 50% aller Hinweise können innerhalb einer Woche beantwortet werden, nur 5% der Antworten nehmen über 4 Wochen in Anspruch. Letzteres betrifft meist Hinweise, die sehr komplex sind und mehrere Themenbereiche oder auch von Externen übernommene Aufgabenbereiche ansprechen. Das führt zu längeren Abstimmungen bei der Bearbeitung und Beantwortung. Die Hinweise, die innerhalb einer Woche bearbeitet werden können, sind zum großen Teil bereits in Bearbeitung durch die Verwaltung. Aufgrund dessen kann die Antwort dann oft schnell durch die jeweils zuständigen Bearbeitenden erfolgen.

Weiterhin ist bei der dieser statistischen Auswertung in Tabelle 4 zu beachten, dass einige Hinweise auch direkt an externe Partner weitergeleitet werden und der Hinweis damit sofort den Status „abschließend bearbeitet“ bearbeitet erhalten. Beispielsweise besteht seit Mitte des Jahres 2015 diese Absprache mit der Stadtbeleuchtung Potsdam GmbH:

Ein Hinweis zu defekter Straßenbeleuchtung wird an die Stadtbeleuchtung Potsdam GmbH weitergeleitet mit der Bitte um Reparatur. Gleichzeitig wird auf dem Maerker-Portal der Hinweis beantwortet mit *„Vielen Dank für den Hinweis. Er wurde an die beauftragte Stadtbeleuchtung Potsdam GmbH zur Bearbeitung und Reparatur weitergeleitet. Kostenbedingt können in kürzeren Abständen keine Kontrollfahrten zur Betriebsüberwachung der öffentlichen Straßenbeleuchtung beauftragt werden, weshalb Bürgerhinweise gern auch ohne Umwege per Mail (info@sbp-potsdam.de) oder auch telefonisch (0331-661 2000) entgegengenommen werden.“*

Mit dieser Beantwortung wird der Status „abschließend bearbeitet“ eingestellt. Der zuständige Auftragnehmer erfüllt den Auftrag ohne anschließend der Maerker-Redaktion die Erledigung zurück melden zu müssen.

Hinweise nach Weitergabe und Stand der Bearbeitung

Aufgrund nicht vorhandener Datenbestände über die letzte Beantwortung des jeweiligen (Fach-)Bereiches kann nicht ausgewertet werden wie viele Hinweise tatsächlich von den einzelnen Fachbereichen bearbeitet wurden. In dieser Tabelle ist nur dargestellt, welcher Bereich wie viele Hinweise von der Maerker-Redaktion weitergeleitet bekommen hat. Trotz der fehlenden Datenbestände kann im Rahmen der Tabelle 5 geschlossen werden, wie sich die Bearbeitungszahlen in der Tendenz zueinander verhalten.

| Zuständige Bearbeitung bei... | Eingetragen/ gelöscht | Eingetragen/ veröffentlicht | In Bearbeitung | Abschließend bearbeitet | Erledigt | Insgesamt |
|--|--------------------------|--------------------------------|-------------------|----------------------------|------------|-------------|
| 32 FB Ordnung und Sicherheit | - | - | 4 | 152 | 41 | 197 |
| 38 FB Soziales und Gesundheit | - | - | - | 9 | 2 | 11 |
| 4 GB Stadtentwicklung, Bauen und Umwelt | - | - | - | 1 | - | 1 |
| 44 FB Bauaufsicht, Denkmalpflege, Umwelt und Natur | - | - | 2 | 34 | 13 | 49 |
| 46 FB Stadtplanung und Stadterneuerung | - | - | - | - | 1 | 1 |
| 47 FB Grün- und Verkehrsflächen | - | - | 18 | 457 | 151 | 626 |
| 928 Servicestelle Tolerantes und Sicheres Potsdam | - | - | - | 8 | 1 | 9 |
| KIS | - | - | - | 3 | - | 3 |
| Externe | - | - | 2 | 71 | 31 | 104 |
| Keine automatische Weitergabe | 32 | 1 | 1 | 22 | 8 | 64 |
| Insgesamt | 32 | 1 | 27 | 757 | 248 | 1065 |

Tabelle 5: Hinweise nach Weitergabe und Stand der Bearbeitung 2015.

Es wird veranschaulicht, dass die meisten Maerker-Hinweise den Fachbereich Grün- und Verkehrsflächen (FB 47) betreffen, wobei erwähnt sein muss, dass ein wesentlicher Teil dieser Hinweise in Zusammenarbeit mit anderen Bereichen bearbeitet werden (z. B. mit dem Bereich Verkehrsentwicklung). Das betrifft beispielsweise Hinweise zu Radwegen, Planungen von Straßen oder Staumeldungen in der Stadt.

Der Fachbereich Ordnung und Sicherheit (FB 32) erhielt von der Maerker-Redaktion im Jahr 2015 insgesamt 197 Hinweise zur Bearbeitung. Dieser Fachbereich bearbeitet damit nach dem Fachbereich Grün- und Verkehrsflächen die meisten Maerker-Hinweise. Zu den 197 Hinweisen werden Maerker-Hinweise von anderen Fachbereichen an den Fachbereich Ordnung und Sicherheit herangetragen, um mit Kontrollen vor Ort und ersten Recherchen zu den Sachverhalten die Grundlage für manch eine Bearbeitung und Beantwortung des Hinweises auf dem Portal zu schaffen.

Die Servicestelle Tolerantes und Sicheres Potsdam erhält Hinweise, die Graffiti-schmierereien und sonstigen Vandalismus im Stadtgebiet betreffen.

Externe sind: Stadtwerke Potsdam, Verkehrsbetriebe in Potsdam, Deutsche Bahn, Polizei Potsdam, Pro Potsdam und Stadtbeleuchtung Potsdam (seit Mitte 2015) und vereinzelt andere Private. Betreffende Hinweise ergeben sich aus den Tätigkeiten der Unternehmen,

zum Beispiel nicht leuchtende Straßenlaternen, Verkehrsdelikte, Mängel an Bus- und Bahnhaltestellen oder verstopfte Abflüsse.

Keine automatische Weiterleitung erfolgt insbesondere, wenn die Hinweise aus verschiedenen Gründen nicht veröffentlicht bzw. gelöscht werden (siehe oben). Sofern von den Hinweisgebenden Kontaktdaten angegeben wurden, erhalten diese eine Antwort mit einer entsprechenden Begründung von der Maerker-Redaktion. In seltenen Fällen werden Hinweise auch über separaten E-Mail-Verkehr mit Externen oder über telefonische Absprache mit Kolleginnen oder Kollegen in der Landeshauptstadt Potsdam bearbeitet, sodass keine automatische Weiterleitung über das Maerker-Portal erfasst wird. Dies betraf 22 abschließend bearbeitete und bei 8 erledigte Hinweise (siehe Tabelle 5, Seite 8).

Verteilung der Hinweise nach Kategorien in den Stadtteilen

Abbildung 4 auf der folgenden Seite zeigt die Verteilung aller eingetragenen Hinweise nach Kategorien in den Stadtteilen Potsdams. Potsdam ist in 34 Stadt- und Ortsteile (folgend Stadtteile genannt) untergliedert. Zusätzlich zur Liste der Stadtteile gibt es für die vorliegende Maerker-Auswertung die Bezeichnung Gebietsübergreifend. Dort wurden Hinweise eingeordnet, die sich nicht ausschließlich auf einen konkreten Stadtteil beziehen oder bei denen der Ort nicht erkennbar und bedeutsam ist.

Aus der Abbildung wird ersichtlich, dass mit insgesamt 126 die meisten Einträge die Nördliche Innenstadt Potsdams betreffen, davon sind 84 Einträge zur Kategorie Straßen und Wege gemacht worden. Darauf folgen die Stadtteile Babelsberg Süd mit 81 Einträgen und die Brandenburger Vorstadt mit 80 Einträgen. Auch dort werden die meisten Einträge zur Kategorie Straßen und Wege abgegeben. Darauf folgt in allen drei Stadtteilen die Kategorie Abfall/Müll als zweit größter Themenschwerpunkt. Diese Verteilung ist beispielhaft und in den meisten Stadtteilen zu beobachten.

Besonderheiten stellen die Stadtteile Schlaatz, Bornstedt und der Ortsteil Groß Glienicke dar:

- Am Schlaatz wurden deutlich mehr Hinweise zur Kategorie Abfall/Müll gemacht als zum Thema Straßen und Wege. So eindeutig ist es in keinem anderen Stadtteil zu beobachten.
- In Bornstedt wurden 10 Hinweise zur Kategorie Vandalismus im Jahr 2015 eingegeben. Alle anderen 34 Hinweise zu dieser Kategorie verteilen sich gleichmäßig auf 17 andere Stadtteile.
- Im Ortsteil Groß Glienicke wurden 16 Einträge zur Kategorie Öffentliches Grün/Spielplätze gegeben. Im Verhältnis zu allen anderen Stadtteilen der höchste Anteil dieser Kategorie.

Verteilung der Hinweise nach Kategorien in den Stadtteilen

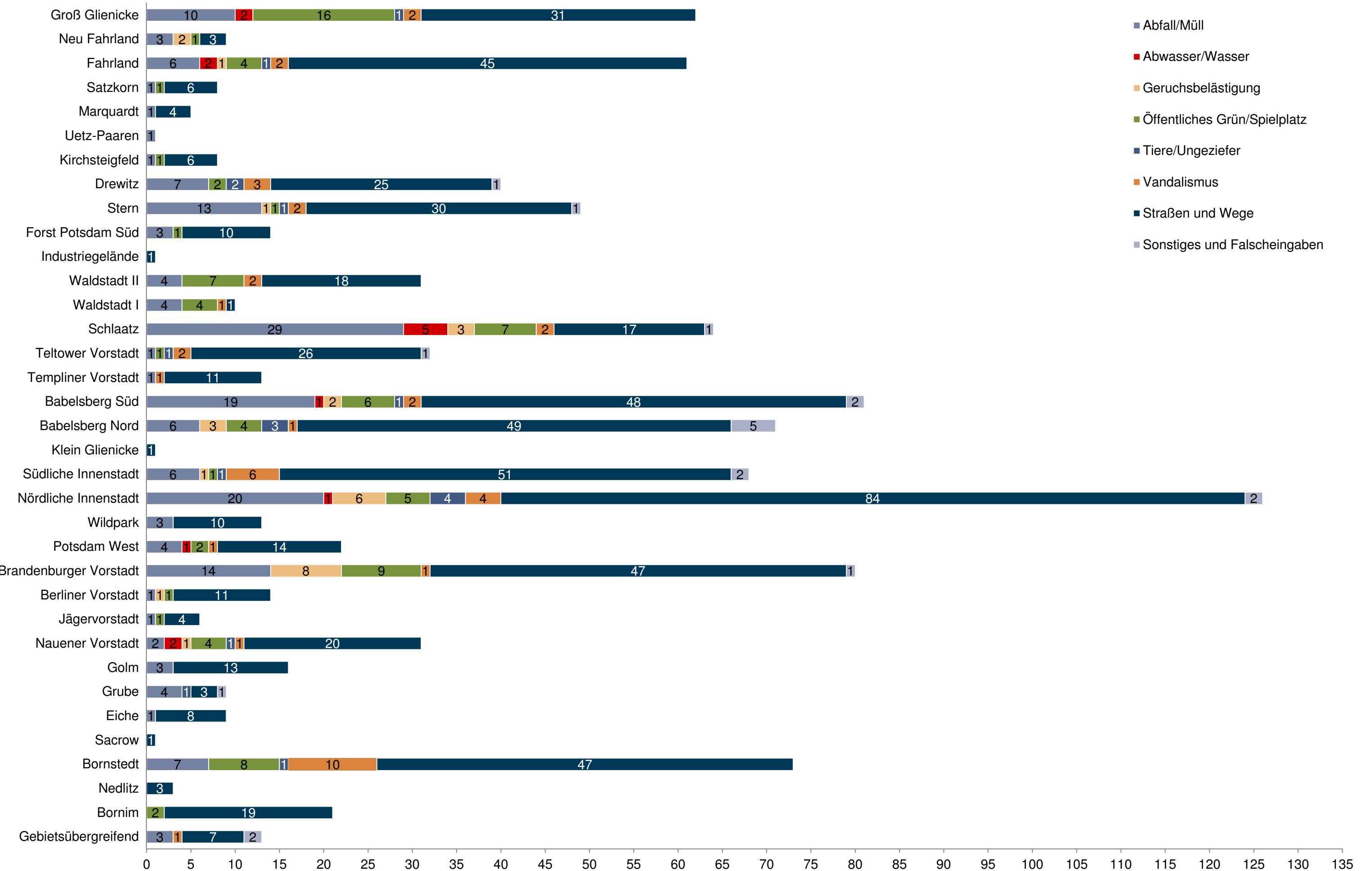


Abbildung 4: Verteilung der Hinweise nach Kategorien in den Stadtteilen

Verteilung der Hinweise nach Stadtteilen 2010 und 2015 im Vergleich

Anhand der Abbildungen 5 und 6 wird ersichtlich, dass sich die Anzahl der Hinweise nach Stadtteilen in den verglichenen Jahren 2010 (gesamt: 588 Hinweise) und 2015 (gesamt: 1065 Hinweise) gleichmäßig entwickelt hat.

Insbesondere in den nördlichen Ortsteilen wurden im Jahr 2015 im Vergleich zu 2010 überhaupt Hinweise über das Maerker-Portal eingetragen. Dazu zählen Uetz-Paaren, Satzkorn, Sacrow und Grube.

Insgesamt betrachtet sind aus diesen Abbildungen keine weiteren Besonderheiten ersichtlich.

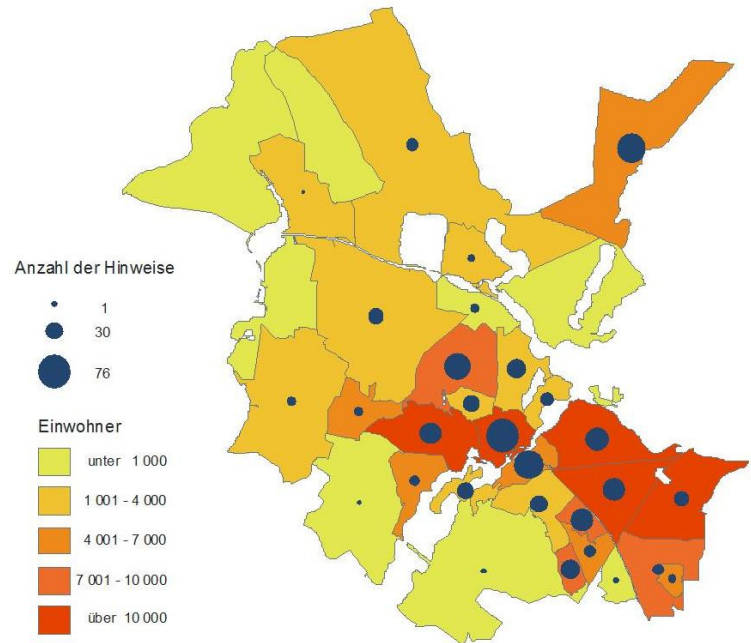


Abbildung 5: Verteilung der Hinweise nach Stadtteilen 2010.

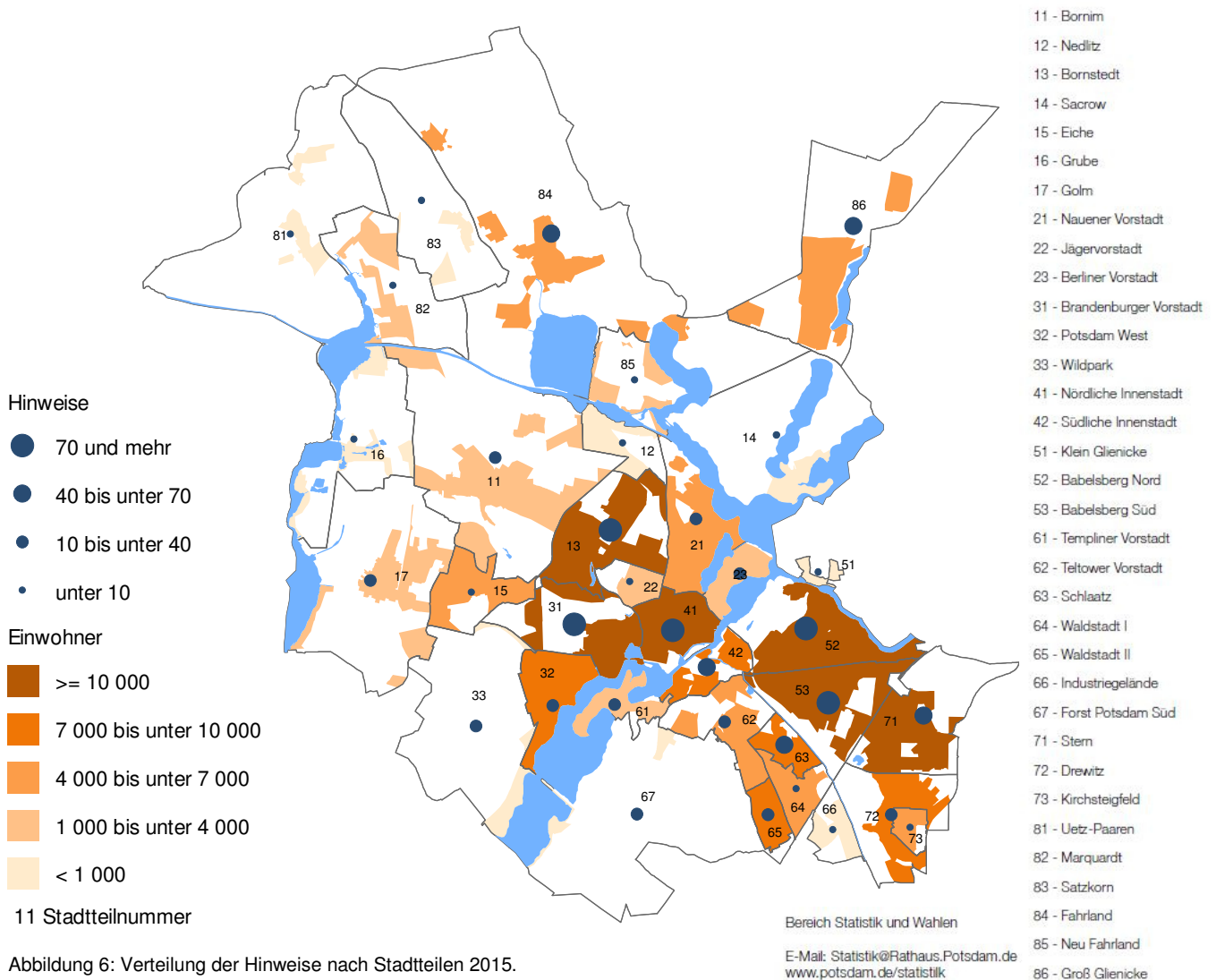


Abbildung 6: Verteilung der Hinweise nach Stadtteilen 2015.

3. Ausblick

Die regelmäßige Auswertung der Daten des Maerker-Portals verfolgt das Ziel, frühzeitig auf Problemlagen oder Defizite im Stadtgebiet aufmerksam zu werden, zum Beispiel durch plötzlich stark häufende Hinweise zu einem bestimmten Thema. So können gezielt angepasste Lösungen entwickelt werden, um den Mangel oder der Problemlage zu entgegnen.

Die vorliegende Statistik zum Maerker-Portal von 2015 dient als erste Grundlage für die Erarbeitung künftiger Statistiken, sodass diese mit geringerem Aufwand angefertigt werden können und eine Vergleichbarkeit hergestellt wird.

Mit dem Bericht wurde ein Einblick vermittelt, wie das Maerker-Portal in der Landeshauptstadt Potsdam funktioniert und in der Verwaltung angewendet wird. Gleichzeitig wurde mit den Abbildungen und Tabellen veranschaulicht, welche Informationen über das Maerker-Portal zur Verfügung stehen und ausgewertet werden können.

Künftig wird regelmäßig im Jahresrhythmus eine Auswertung der Maerker-Plattform präsentiert. Den Bürgerinnen und Bürgern wird damit veranschaulicht, welchen Mehrwert die Maerker-Plattform für Verwaltung und Bürgerschaft hat. Zugleich wird mit der Veröffentlichung einer jährlichen Auswertung – auch im Sinne des Open Data Government – der freie Zugang zu Daten ermöglicht und somit noch mehr Transparenz über das Handeln in der öffentlichen Verwaltung der Landeshauptstadt Potsdam.