Abgeordnetenhaus BERLIN

Drucksache 18 / 18 587
Schriftliche Anfrage

18. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Sebastian Czaja (FDP)

vom 09. April 2019 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 12. April 2019)

zum Thema:

Ordnungsamt Online / Ordnungsamt-App Stand, Perspektiven und Herausforderungen

und **Antwort** vom 24. April 2019 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 26. April 2019)

Die Drucksachen des Abgeordnetenhauses sind bei der Kulturbuch-Verlag GmbH zu beziehen.
Hausanschrift: Sprosserweg 3, 12351 Berlin-Buckow · Postanschrift: Postfach 47 04 49, 12313 Berlin, Telefon: 6 61 84 84; Telefax: 6 61 78 28.

Senatsverwaltung für Inneres und Sport

Herrn Abgeordneten Sebastian Czaja (FDP)
über
den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 18/18587
vom 09. April 2019
über Ordnungsamt Online / Ordnungsamt-App Stand, Perspektiven und Herausforderungen

---

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

1. Wie viele Meldungen hat es (1) innerhalb des vergangenen Kalenderjahres 2018 und (2) im 1. Quartal 2019 über die Webseite von Ordnungsamt Online und die Ordnungsamt-App gegeben? (Anzahl der Meldungen bitte getrennt nach Webseite, App und Bezirk angeben)

Zu 1.:
Nachstehend werden die eingegangenen Meldungen, aufgeschlüsselt nach den Bezirken, über das „Internet“ (Webseite) und „Mobile App“ für das Jahr 2018 sowie für den Zeitraum Januar-März 2019 aufgeführt.

Anzahl der Meldungen nach Bezirk für das Jahr 2018:

Monat	Kanal	Charlottenburg-Wilmersdorf	Friedrichshain-Kreuzberg	Lichtenberg	Marzahn-Hellersdorf	Mitte	Neukölln	Pankow	Reinickendorf	Spandau	Steglitz-Zehlendorf	Tempelhof-Schöneberg	Treptow-Köpenick
Jan	Internet	330	1.162	231	89	977	394	310	142	136	0	562	202
	Mobile App	573	636	401	206	867	930	662	404	298	0	538	447
	Gesamt	**903**	**1.798**	**632**	**295**	**1.844**	**1.324**	**972**	**546**	**434**	**0**	**1.100**	**649**
Feb	Internet	273	1.143	198	56	908	228	381	169	70	0	420	131
	Mobile App	440	662	390	166	822	830	610	424	225	0	430	413
	Gesamt	**713**	**1.805**	**588**	**222**	**1.730**	**1.058**	**991**	**593**	**295**	**0**	**850**	**544**
Mrz	Internet	344	1.227	216	76	878	381	317	149	66	0	416	138
	Mobile App	533	724	531	194	823	959	684	514	261	0	497	414
	Gesamt	**877**	**1.951**	**747**	**270**	**1.701**	**1.340**	**1.001**	**663**	**327**	**0**	**913**	**552**
Apr	Internet	375	1.268	233	90	1.005	320	456	225	104	237	470	210
	Mobile App	611	950	534	219	1.088	1.176	767	637	364	454	634	513
	Gesamt	**986**	**2.218**	**767**	**309**	**2.093**	**1.496**	**1.223**	**862**	**468**	**691**	**1.104**	**723**
Mai	Internet	424	1.071	221	102	828	361	406	201	110	245	413	214
	Mobile App	605	917	547	172	859	1.087	876	708	347	392	648	641
	Gesamt	**1.029**	**1.988**	**768**	**274**	**1.687**	**1.448**	**1.282**	**909**	**457**	**637**	**1.061**	**855**
Jun	Internet	371	1.097	244	93	908	378	422	194	104	270	540	196
	Mobile App	668	782	545	206	1.157	1.211	842	631	376	412	604	661
	Gesamt	**1.039**	**1.879**	**789**	**299**	**2.065**	**1.589**	**1.264**	**825**	**480**	**682**	**1.144**	**857**
Jul	Internet	432	1.114	259	77	895	484	524	174	106	243	577	197
	Mobile App	717	877	623	213	915	1.338	794	927	319	389	539	611
	Gesamt	**1.149**	**1.991**	**882**	**290**	**1.810**	**1.822**	**1.318**	**1.101**	**425**	**632**	**1.116**	**808**
Aug	Internet	452	1.193	232	99	911	404	479	169	136	268	509	207
	Mobile App	731	958	476	194	1.208	1.252	918	760	347	381	694	574
	Gesamt	**1.183**	**2.151**	**708**	**293**	**2.119**	**1.656**	**1.397**	**929**	**483**	**649**	**1.203**	**781**
Sep	Internet	412	1.041	202	111	916	359	452	243	100	353	421	200
	Mobile App	691	902	489	226	1.086	1.167	784	768	315	409	585	474
	Gesamt	**1.103**	**1.943**	**691**	**337**	**2.002**	**1.526**	**1.236**	**1.011**	**415**	**762**	**1.006**	**674**
Okt	Internet	291	1.233	145	63	893	368	431	213	95	311	371	187
	Mobile App	639	915	518	317	1.087	1.459	985	791	356	418	674	614
	Gesamt	**930**	**2.148**	**663**	**380**	**1.980**	**1.827**	**1.416**	**1.004**	**451**	**729**	**1.045**	**801**
Nov	Internet	292	881	169	67	797	534	433	228	101	346	355	152
	Mobile App	679	736	561	234	995	1.365	926	801	252	374	630	627
	Gesamt	**971**	**1.617**	**730**	**301**	**1.792**	**1.899**	**1.359**	**1.029**	**353**	**720**	**985**	**779**
Dez	Internet	252	563	128	48	623	271	380	166	87	255	244	121
	Mobile App	594	689	444	226	920	1.126	686	898	312	350	559	487
	Gesamt	**846**	**1.252**	**572**	**274**	**1.543**	**1.397**	**1.066**	**1.064**	**399**	**605**	**803**	**608**

Anzahl der Meldungen nach Bezirk für das Jahr 2019 (1. Quartal):

Monat	Kanal	Charlottenburg-Wilmersdorf	Friedrichshain-Kreuzberg	Lichtenberg	Marzahn-Hellersdorf	Mitte	Neukölln	Pankow	Reinickendorf	Spandau	Steglitz-Zehlendorf	Tempelhof-Schöneberg	Treptow-Köpenick
Jan	Internet	328	1.347	129	78	782	372	476	233	85	246	497	183
	Mobile App	735	835	479	286	1.010	1.150	816	812	271	396	545	602
	Gesamt	**1.063**	**2.182**	**608**	**364**	**1.792**	**1.522**	**1.292**	**1.045**	**356**	**642**	**1.042**	**785**
Feb	Internet	260	710	124	83	870	380	454	296	112	185	493	169
	Mobile App	706	761	416	274	950	1.301	856	792	292	316	611	526
	Gesamt	**966**	**1.471**	**540**	**357**	**1.820**	**1.681**	**1.310**	**1.088**	**404**	**501**	**1.104**	**695**
Mrz	Internet	332	291	140	124	806	361	550	252	106	146	508	168
	Mobile App	794	690	480	332	1.087	1.067	745	766	357	284	658	558
	Gesamt	**1.126**	**981**	**620**	**456**	**1.893**	**1.428**	**1.295**	**1.018**	**463**	**430**	**1.166**	**726**

2. Wie verteilen sich in absoluten und relativen Zahlen die spezifischen Anliegen der Meldungen? (Bitte um Aufschlüsselung der Kategorien je Bezirk)

Zu 2.:
Im Jahr 2018 erfolgten berlinweit Meldungen zu folgenden Kategorien:

- Abfall, Sperrmüll, Bioabfälle zu 42 %
- Elektroschrott zu 6 %
- Park- und Haltverbot-Verstöße zu 28 %
- allgemeine Verkehrsbehinderungen zu 9 %
- Straßen- und Gehwegschäden zu 2 %
- Bauabfälle zu 2 %
- Sonstiges zu 11%

Auf eine bezirksspezifische Auswertung nach Kategorien wird verzichtet, da die Häufigkeit der spezifischen Anliegen und damit auch die Rangfolge der Meldungen in den Bezirken, mit geringen Abweichungen identisch ist.

3. Hat sich die absolute Anzahl der Meldungen seit Inbetriebnahme von Melde-Webseite und -App im Vergleich zu telefonischen oder schriftlichen Meldungen (Brief/Fax) erhöht? Wenn ja, wie ist die Entwicklung je Bezirk?

Zu 3.:
Die absolute Anzahl von Meldungen über die Melde-Webseite und -App hat sich im Vergleich zu den telefonischen und schriftlichen Meldungen (Brief/Fax) im Laufe der Zeit deutlich erhöht. Im Juli 2016 gingen in allen bezirklichen Ordnungsämtern insgesamt über Internet und Mobile App 3.818 Meldungen ein, während es per Brief, Fax und Telefon 4.112 Meldungen waren. Im Dezember 2018 gingen in allen bezirklichen Ordnungsämtern insgesamt über Internet und Mobile App 10.429 Meldungen ein, während es per Fax, Telefon und Post nur noch 2.925 Meldungen waren. Der Anteil der Meldungen über Internet und Mobile App betrug im Juli 2016 48,1 % zur betrachteten Gesamtanzahl von 7.930 Meldungen. Im Dezember 2018 stieg der Anteil der Meldungen über Internet und Mobile App auf 78,1 % zur Gesamtanzahl von nunmehr 13.354 Meldungen.

In allen Bezirken ist eine teils deutliche Steigerung der Meldungen, die über die Kanäle Internet und Mobile App eingehen, zu verzeichnen. Entsprechend ist ein Rückgang über die bisherige Zugangskanäle „Brief, Fax und Telefon“ festzustellen. Die Entwicklung in den Bezirken ist der nachfolgenden Tabelle zu entnehmen:

Entwicklung der Meldungen über Internet und Mobile im Vergleich zu telefonischen / schriftlichen Meldungen in den Bezirken (Vergleichszeitraum Juli 2016 - Dezember 2018)

Monat	Kanal	Charlottenburg-Wilmersdorf	Friedrichshain-Kreuzberg	Lichtenberg	Marzahn-Hellersdorf	Mitte	Neukölln	Pankow	Reinickendorf	Spandau	Steglitz-Zehlendorf	Tempelhof-Schöneberg	Treptow-Köpenick
Juli 2016	Internet+Mobile App (%)	79,7		16,7	40,3	58,3	55,4	70,4	21,5	31,9		46,7	66,1
	Brief, Fax,Tel (%)	20,3		83,3	59,7	41,7	44,6	29,6	78,5	68,1		53,3	33,9
	Gesamt (absolute Anzahl)	**379**	**0***	**993**	**352**	**1588**	**1660**	**689**	**688**	**455**	**0***	**822**	**304**
Januar 2017	Internet+Mobile App (%)	81,2	93,3	38,1	50,2	88,9	74,2	66,9	35,1	56,8		69,3	72,1
	Brief, Fax,Tel (%)	18,8	6,7	61,9	49,8	11,1	25,8	33,1	64,9	43,2		30,7	27,9
	Gesamt (absolute Anzahl)	**622**	**1.150**	**1.227**	**472**	**1.326**	**1.734**	**1.313**	**961**	**576**	**0***	**892**	**563**
Dezember 2018	Internet+Mobile App (%)	93,4	90,1	50,0	67,8	88,8	82,7	79,6	75,5	60,7	68,5	71,5	90,6
	Brief, Fax,Tel (%)	6,6	9,9	50,0	32.2	11,2	17,3	20,4	24,5	39,3	31,5	28,5	9,4
	Gesamt (absolute Anzahl)	**906**	**1.389**	**1.145**	**404**	**1.738**	**1.689**	**1.340**	**1.409**	**657**	**883**	**1.123**	**671**

* Die Bezirke starteten zu einem späteren Zeitpunkt mit dem Portal „Ordnungsamt-Online“

4. Ist die Bearbeitung der Meldungen innerhalb der angestrebten 3 Tage gewährleistet? In welchen Bereichen gelingt dies warum nicht? Welche Abarbeitungs-/Erledigungszeiträume werden durchschnittlich je Themengebiet benötigt?

Zu 4.:
Eine (Erst-)Bearbeitung der Meldungen (gemäß Serviceversprechen) innerhalb der angestrebten 3 Tage wird gewährleistet. Im Zeitraum von Januar 2018 bis März 2019 wurden berlinweit 260.545 Meldungen bearbeitet. Lediglich bei knapp 1 % lag die Bearbeitungszeit außerhalb der angestrebten 3 Tage. Unabhängig davon, über welchen Vertriebsweg eine Meldung an das Ordnungsamt übermittelt wird, erfolgt die Bearbeitung der Meldung im jeweiligen Ordnungsamt nach Eingang und Prioritätensetzung (z.B. bei Gefahr im Verzug) sowie nach Verfügbarkeit von Ressourcen.

Durchschnittliche Erledigungszeiten sind aus den Fachverfahren grundsätzlich auswertbar, bei insgesamt über 70 Kategorien und Unterkategorien aber nicht darstellbar. Die Erledigungszeiten können auch nicht dafür herangezogen werden, einen Vergleich zwischen den Bezirken herzustellen. Gemäß einer gemeinsamen Beschlusslage der Bezirke sollen Meldungen, die zuständigkeitshalber an ein anderes bezirkliches Fachamt weitergeleitet werden, im Fachverfahren mit dem Status „in Bearbeitung“ versehen werden. Erst nach Erledigung der Meldung durch das Fachamt und der Rückmeldung an das Ordnungsamt soll die Meldung auf den Status „erledigt“ gesetzt werden. Diese Beschlusslage wird nicht einheitlich umgesetzt. So kennzeichnen einige Bezirke bereits nach der Weiterleitung einer Meldung an ein Fachamt mit dem Status „erledigt“. Damit ist ein objektiver Vergleich zwischen den Bezirken und auch zwischen den Kategorien und Unterkategorien nicht möglich.

5. Ist es dem Senat seit Dezember 2017 (Absichtserklärung in Drs. 18/12945) gelungen, eine einheitliche Systemanwendung (Servicemanagement) in den zwölf Berliner Bezirken zu implementieren? Wenn ja, wie stellt sich die Situation heute dar? Wenn nein, warum nicht und welche Mittel sind angewandt worden, um die Bezirke zu überzeugen.

Zu 5.:
Trotz aller bisherigen Bemühungen gibt es noch keine einheitliche Umsetzung der gemeinsamen Beschlusslage der Bezirke bezüglich der Nutzung von Bearbeitungshinweisen (Status: „in Bearbeitung“, „erledigt“). Die Möglichkeit, Meldungen im Portal „Ordnungsamt-Online“ zu veröffentlichen, nutzen derzeit 11 Bezirke. Seitens des Senats wird eine einheitliche Nutzung des Systems in allen Bezirken angestrebt und unterstützt, die Umsetzung kann gleichwohl nur in den Bezirken erfolgen. Ein einheitliches Servicemanagement ist auch Gegenstand der zwischen der Senatsverwaltung für Inneres und Sport und den Bezirken im Abschluss befindlichen Rahmenzielvereinbarung über die Weiterentwicklung der Berliner Ordnungsämter.

6. Ist darüber hinaus die Dashboard-Realisierung abgeschlossen worden?

Zu 6.:
Die Realisierung soll bis zum Ende des 2. Quartals 2019 erfolgen.

7. Wie ist der Stand der Einbindung weiterer bezirklicher Fachämter in das IT-Fachverfahren? Welche Fachämter wurden in den vergangenen 12 Monaten eingebunden (Straßen- und Grünflächenämter etc.) und mit welchem Ergebnis? Welche Fachämter sollen in den kommenden 24 Monaten folgen?

Zu 7.:
Als weitere Fachämter sollen die bezirklichen Straßen- und Grünflächenämter das IT-Fachverfahren „Ordnungsamt-Online“ nutzen. Die betreffenden Ämter in den Bezirken Lichtenberg, Neukölln, Steglitz-Zehlendorf und Treptow-Köpenick sind bereits an das System angebunden. Die bisherigen Erfahrungen mit dem Verfahren werden positiv beurteilt. Für die Bezirke Mitte, Tempelhof-Schöneberg, Friedrichshain-Kreuzberg, Reinickendorf und Spandau wurden Schulungen durchgeführt. Ab welchem Zeitpunkt die konkrete Nutzung des Verfahrens erfolgt, steht in der Entscheidung der Bezirke.

8. Ist die zu Ende 2018 geplante technische Realisierung einer anonymisierten Auswertung von Meldungen im Rahmen von „Ordnungsamt-Online“ rechtssicher umgesetzt worden? Wenn nein, warum nicht?

Zu 8.:
Die Veröffentlichung über das Berliner Datenportal soll bis zum Ende des 2. Quartals 2019 erfolgen. Die erforderlichen Anpassungen wurden bereits realisiert. Voraussetzung für die Veröffentlichung ist allerdings, dass die Dateninhalte auch bezirksübergreifend valide und vergleichbar sind.

9. Ist die Bearbeitung der Meldungen bis zur Erledigung medienbruchfrei? Wenn nein, in welchen Fällen und warum nicht?

Zu 9.:
Die Mandantenfähigkeit des Verfahrens ist flexibel gestaltet und die für die Bearbeitung der Meldungen erforderlichen Prozessschritte sind in das Verfahren implementiert. Sind weitere Fachämter angebunden, ist so auch bei Nichtzuständigkeit der Ordnungsämter eine medienbruchfreie Bearbeitung der Meldungen innerhalb des IT-

Fachverfahrens gewährleistet. Die Bearbeitung erfolgt dann zwar in ausschließlicher Zuständigkeit der Fachämter, aber innerhalb des gemeinsamen Fachverfahrens. Hierzu gehören auch die Rückmeldungen an die Bürgerinnen und Bürger sowie die Veröffentlichung der Meldungen und Sachstände in dem Portal. Eine web-basierte Schnittstelle im Rahmen des Verfahrens erlaubt zudem einen durchgängigen automatisierten Prozess zur Weiterleitung der Meldungen an die Berliner Stadtreinigungsbetriebe (BSR) einschließlich der korrespondierenden Rückmeldungen von der BSR.

10. Welche Umsetzungsprobleme gibt es?

Zu 10.:
Eine medienbruchfreie Bearbeitung im Fall der Betroffenheit anderer Ämter oder Behörden als der bereits angeschlossenen ist nur möglich, wenn weitere bezirkliche Fachämter aktiv mit dem Fachverfahren arbeiten oder Schnittstellen zu IT-Verfahren anderer Verwaltungen realisiert werden. Die Entscheidung über die Einbindung weiterer Fachverfahren obliegt dabei letztendlich den Bezirken. Die Einbindung weiterer Fachämter ist auch Gegenstand der zwischen der Senatsverwaltung für Inneres und Sport und den Bezirken im Abschluss befindlichen Rahmenzielvereinbarung über die Weiterentwicklung der Berliner Ordnungsämter.

11. Wie viele Mitarbeiter setzen die Ordnungsämter je Bezirk für die Bearbeitung ein? Und wie bewertet der Senat die Überlastungsmitteilungen der Ordnungsämter, die mit der Abarbeitung nicht hinterherkommen?

Zu 11.: Die Stellenanteile 2018 sind gemäß KLR (Innendienst):

Bezirk	Charlottenburg-Wilmersdorf	Friedrichshain-Kreuzberg	Lichtenberg	Marzahn-Hellersdorf	Mitte	Neukölln	Pankow	Reinickendorf	Spandau	Steglitz-Zehlendorf	Tempelhof-Schöneberg	Treptow-Köpenick	**Gesamt**
Stellenanteile lt. KLR (Produkt 80949)	0,7	1,8	3,2	1,0	3,2	1,9	3,2	1,1	2,1	1,1	1,4	0,8	**21,5**

Dem Senat sind keine Überlastungsmitteilungen der Ordnungsämter bekannt. Gleichwohl ist dem Senat bewusst, dass die Bezirke und ihre Ordnungsämter im Rahmen ihrer Möglichkeiten alles tun, um ihre Aufgaben auch in angespannten Situationen gewissenhaft und schnellstmöglich zu erledigen.

12. Wie bewertet der Senat grundsätzlich Ordnungsamt Online und die Ordnungsamt-App hinsichtlich ihrer Wirkung und Einwohnerbeteiligung?

Zu 12.:
Die Inbetriebnahme des Anliegenmanagementsystems „Ordnungsamt-Online“ hat sich seit der Einführung in den bezirklichen Ordnungsämtern im August 2015 bewährt. Dies belegen sowohl die gestiegenen Fallzahlen (in 2016 ca. 125.000 Meldungen, in 2017 ca. 180.000 Meldungen, in 2018 ca. 208.000 Meldungen) als auch die hohe Benutzerfreundlichkeit des Verfahrens für die Mitarbeitenden in den Ordnungsämtern. Ziel ist es, das Internetportal „Ordnungsamt-Online“ künftig stärker zu bewerben und die Nutzbarkeit für die Bürgerinnen und Bürger noch attraktiver zu gestalten.

13. Welches Entwicklungspotential und welche Herausforderungen werden gesehen?

Zu 13.:
Das IT-Fachverfahren „Ordnungsamt-Online“ ist kein klassisches Fachverfahren, sondern eher ein „Querschnitts“-Fachverfahren, welches die Nutzung und Verknüpfung verschiedener Behörden mit ähnlichen Geschäftsprozessen erlaubt.
Der Senat strebt auch weiterhin eine einheitliche Anwendung (Servicemanagement) des Systems in den zwölf Berliner Bezirken und die Einbindung weiterer Fachämter bzw. weiterer Verwaltungen in das Fachverfahren an und unterstützt diese Maßnahmen.
Im Weiteren sollen bis Ende des 2. Quartals 2019 die Realisierung eines Dashboards, die Einbindung in die Open-Data-Strategie des Landes Berlin und der grundsätzliche Relaunch der App abgeschlossen werden.
Im Rahmen einer Geschäftsprozessoptimierung ist geplant, auch die Außendienste der Ordnungsämter und anderer Fachämter verstärkt und aktiv in die Prozesse des IT-Verfahrens einzubeziehen. Geplant ist eine eigene Erfassungsmaske (App) u.a. für die von den Außendiensten aufgenommenen Meldungen und die direkte Übernahme dieser Meldungen in das Fachverfahren. Damit sollen u.a. auch die direkte Kommunikation zwischen den Außendiensten und dem Innendienst verbessert und die Geschäftsprozesse beschleunigt werden (z.B. Übermittlung von Aufträgen vom Innen- an den Außendienst, Erledigungsvermerke durch den Außendienst).

Berlin, den 24. April 2019

In Vertretung

Torsten Akmann
Senatsverwaltung für Inneres und Sport