

19. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Jan Lehmann (SPD)

vom 8. September 2025 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 10. September 2025)

zum Thema:

Die Ordnungsamt-App

und **Antwort** vom 30. September 2025 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 1. Oktober 2025)

Der Regierende Bürgermeister von Berlin
Senatskanzlei

Herrn Abgeordneten Jan Lehmann (SPD)
über
die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/23817
vom 08. September 2025
über Die Ordnungsamt-App

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

Vorbemerkung:

Die Schriftliche Anfrage betrifft (zum Teil) Sachverhalte, die der Senat nicht aus eigener Zuständigkeit und Kenntnis beantworten kann. Er ist gleichwohl um eine sachgerechte Antwort bemüht und hat daher das Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten (LABO) um Stellungnahme gebeten.

1. Wie viele Meldungen fanden über die App "Ordnungsamt-Online" 2024 bis einschl. Juni 2025 statt? Bitte nach Themenfeld aufschlüsseln

Zu 1.: Im Jahr 2024 wurden über die App „Ordnungsamt Online“ (Anliegenmanagement System - AMS) insgesamt 230.057 Anliegen gemeldet. Im ersten Halbjahr 2024 waren es 110.875 Meldungen. Im ersten Halbjahr 2025 fand gegenüber 2024 eine Steigerung auf 122.545 Meldungen statt.

Die Themenfelder und die zugehörigen Häufigkeiten sind der Anlage 1 zu entnehmen.

2. Seit wann ist die aktuelle Version der App im Einsatz?

Zu 2.: Die aktuelle AMS-Version (Version 2.3.1) ist seit März 2025 im Betrieb.

3. Welche konkreten Weiterentwicklungen der App sind geplant? Wann wird es beispielsweise die Möglichkeit geben, dass Nutzende ihre eigenen Beiträge löschen oder bearbeiten können?

Zu 3.: Mit der zukünftigen AMS-Version 3.1 sind Weiterentwicklungen der App für die Nutzer enthalten: Eine Ausweitung der Anzahl von Themen; eine Auswahl mehrerer Betreffe in einer Meldung und eine Ähnlichkeitssuche. Eine Interaktion durch die Nutzer (löschen, bearbeiten) nach dem Absenden einer Meldung ist nicht enthalten und nicht geplant.

4. Wie erfolgt die Auswertung des Feedbacks des Nutzenden? Gibt es eine Übersicht, zu welchen Themen Feedback am häufigsten übermittelt wird?

Zu 4.: Im LABO eingehende Anfragen werden individuell beantwortet, eine statische Auswertung des Feedbacks durch das LABO erfolgt nicht.

5. Welche Summe wird für Betrieb, Wartung und Weiterentwicklung etc. für die App jährlich (von 2015 bis 2025) vorgehalten? Mit welchen Kosten wird für 2026/2027 geplant?

Zu 5.: Die vorgehaltenen Mittel für den Betrieb, die Wartung und die Weiterentwicklung des Anliegenmanagement Systems („Ordnungsamt Online“) sind im Einzelplan 5 (Innenverwaltung) etatisiert und der nachfolgenden Tabelle zu entnehmen. Der Ansatz für die Jahre 2026 und 2027 fällt geringer aus, da das LABO eine Umstellung von kostenintensiven Vor-Ort-Schulungen auf Schulungsvideos vornehmen wird, welche auch noch nach der eigentlichen Schulung regelmäßig genutzt werden können.

Jahr	Summen für die App jährlich
2015	*
2016	182.540 €
2017	274.529 €
2018	252.455 €
2019	640.658 €
2020	559.221 €
2021	428.693 €
2022	421.564 €
2023	236.449 €
2024	499.932 €

2025	447.136 €
2026 (geplant)	167.200 €**
2027 (geplant)	172.200 €**

*Die Finanzierung durch das LABO wurde erst ab 2016 übernommen

**Die kostenintensiven Vor-Ort-Schulungen werden durch Schulungsvideos ersetzt. Deshalb fallen geringere Kosten an.

6. Ist die App open source? Wenn nicht, ist es geplant den Quellcode zu veröffentlichen?

Zu 6: Die Anwendung steht nicht unter einer Open-Source-Lizenz. Es ist somit nicht geplant, den Quellcode zu veröffentlichen.

7. In der „Barrierefreiheitserklärung für Ordnungsamt-Online“ sind diverse Probleme aufgeführt, die bis Ende 2023/Anfang 2024“ gelöst sein sollen. Sind die Barrieren abgeschafft?

Zu 7.: Mit der zukünftigen Version 3.1 steht eine neue App zur Verfügung, welche dann auf ihre Barrierefreiheit geprüft wird. Im Anschluss wird die Barrierefreiheitserklärung angepasst und veröffentlicht. Die Umsetzung ist für das 4. Quartal 2025 geplant.

8. Ist den Antworten vonseiten des Senats etwas hinzuzufügen?

Zu 8: Den Antworten des Senats ist nichts hinzuzufügen.

Berlin, den 30. September 2025

Der Regierende Bürgermeister von Berlin
In Vertretung

Martina Klement
Staatssekretärin für Digitalisierung
und Verwaltungsmodernisierung / CDO

Anlage 1

Zu 1.: Meldungen über die App „Ordnungsamt-Online“ von 2024 bis einschl. Juni 2025

Meldungen über die App "Ordnungsamt-Online" 2024												
Thema	Anzahl pro Monat											
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
Abfall (illegale Beseitigung)	9.388	9.103	9.109	7.805	9.191	8.610	9.055	9.248	10.497	10.322	10.139	10.250
Bauaufsicht	182	217	108	81	49	65	51	104	51	80	101	140
Baumschutz	120	130	176	177	314	358	360	264	206	213	140	121
Baustellen	56	73	56	81	212	466	586	597	253	395	322	180
Belästigung der Allgemeinheit	62	64	40	73	88	128	117	131	91	86	65	47
Drogenutensilien (z.B. Spritze)	50	31	49	30	46	41	66	64	59	41	28	28
Feuerwerk	7	3	2	1	3	5	2	12	4	6	8	39
Filmaufnahmen	4	6	3	7	6	4	12	4	6	6	6	7
Friedhofsordnung	0	3	2	3	0	3	1	3	1	2	0	1
Gesundheitsschutz/Hygiene	50	72	89	60	98	106	101	120	87	101	75	49
Gewerberecht/Gaststättenrecht	63	43	79	58	97	75	107	98	77	82	50	73
Grünanlagen	354	469	632	600	842	805	807	794	709	602	443	436
Hunde (Verstoß gegen)	45	71	68	83	66	66	94	56	53	59	41	43

Jugendschutz	11	16	20	15	26	37	33	37	24	19	11	16
KFZ-Umsetzung	1	1	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0
Ladenöffnung	11	22	20	17	42	15	15	11	26	31	23	23
Lärm	220	239	390	371	520	632	694	598	483	293	264	319
Lebensmittelaufsicht	6	8	7	13	9	10	7	8	14	4	2	2
Naturschutz	6	5	6	7	8	6	9	11	12	6	5	1
Nichtraucherschutz	2	2	1	2	2	6	3	10	4	6	4	5
Parkraumbewirtschaftung	446	983	1.047	929	849	673	825	772	733	736	618	531
Sondernutzung	365	380	578	805	708	890	1.045	676	550	467	503	353
Sonstiges	192	228	273	213	155	195	232	278	233	213	157	189
Spielplätze	26	37	58	63	88	81	85	95	59	58	32	34
Straßenaufsicht	1.717	2.096	1.764	1.739	2.127	1.991	1.881	1.957	2.155	1.924	1.700	1.759
Straßenverkehrsbehörde	2	4	2	3	5	4	5	4	5	6	8	4
Straßenverkehrsrechtliche Anordnungen	253	271	301	272	338	421	494	400	314	423	384	282
Tierschutz	22	13	16	19	17	25	24	16	28	21	9	17
Veranstaltungen	2	2	3	4	5	12	22	8	5	11	14	4
Verkehr	444	689	820	773	850	1.500	1.195	967	883	796	713	619
Verkehr - Anhänger	130	122	147	128	142	150	126	124	166	174	142	97

Verkehr - Kfz ohne Kennzeichen, ohne gültiges Kennzeichen (außer Autowrack)	151	202	288	421	324	272	263	288	312	289	312	188
Verkehr - Park- und Haltverstöße	1.913	2.371	2.625	2.375	2.684	2.722	2.625	1.814	2.791	2.707	2.952	2.471
Winterdienst	297	2	0	0	0	3	0	0	0	0	1	1
SUMME	16.598	17.978	18.779	17.228	19.914	20.378	20.942	19.569	20.891	20.179	19.272	18.329

Meldungen über die App "Ordnungsamt-Online" 1. Halbjahr 2025						
Thema	Anzahl pro Monat					
	01	02	03	04	05	06
Abfall (illegale Beseitigung)	11.526	8.221	11.652	9.114	10.020	10.066
Bauaufsicht	117	119	312	106	37	44
Baumschutz	121	110	190	217	339	909
Baustellen	155	115	145	123	168	123
Belästigung der Allgemeinheit	98	44	61	67	62	78
Drogenutensilien (z.B. Spritze)	29	18	38	33	53	49
Feuerwerk	13	0	1	0	0	2
Filmaufnahmen	9	7	7	7	10	7
Friedhofsordnung	0	1	0	0	4	1

Gesundheitsschutz/Hygiene	61	62	70	64	81	79
Gewerberecht/Gaststättenrecht	59	29	49	54	55	73
Grünanlagen	454	410	756	645	823	982
Hunde (Verstoß gegen)	66	67	83	47	49	42
Jugendschutz	17	14	17	22	16	24
KFZ-Umsetzung	0	1	0	0	0	0
Ladenöffnung	21	17	18	14	27	23
Lärm	311	273	302	318	458	714
Lebensmittelaufsicht	11	5	3	8	4	10
Naturschutz	5	5	10	10	12	11
Nichtraucherschutz	5	7	3	5	4	4
Parkraumbewirtschaftung	629	616	892	627	732	732
Sondernutzung	787	439	855	601	1.111	790
Sonstiges	203	184	288	318	299	298
Spielplätze	37	25	63	60	80	87
Straßenaufsicht	2.088	1.561	2.267	1.945	2.379	2.525
Straßenverkehrsbehörde	6	2	10	4	14	7
Straßenverkehrsrechtliche Anordnungen	365	218	233	172	226	217

Tierschutz	10	13	19	25	30	32
Veranstaltungen	15	4	10	7	5	4
Verkehr	755	635	950	784	762	862
Verkehr - Anhänger	159	104	143	108	161	158
Verkehr - Kfz ohne Kennzeichen, ohne gültiges Kennzeichen (außer Autowrack)	215	194	376	341	383	379
Verkehr - Park- und Haltverstöße	2.882	2.367	3.079	2.542	2.948	2.980
Winterdienst	49	423	2	1	0	0
SUMME	21.278	16.310	22.904	18.389	21.352	22.312