

19. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Stefan Ziller (GRÜNE)

vom 12. Februar 2026 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 13. Februar 2026)

zum Thema:

Ordnungsamt Online – wann kommt die ehrliche Statusmeldung und was sind die Pläne für 2026?

und **Antwort** vom 5. März 2026 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 6. März 2026)

Der Regierende Bürgermeister von Berlin
Senatskanzlei

Herrn Abgeordneten Stefan Ziller (GRÜNE)
über
die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

Antwort

auf die Schriftliche Anfrage Nr. 19/25224

vom 12. Februar 2026

über Ordnungsamt Online - wann kommt die ehrliche Statusmeldung und was sind die Pläne für 2026?

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

Vorbemerkung der Verwaltung:

Die Schriftliche Anfrage betrifft 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 Stellungnahmen gebeten, die bei der nachfolgenden Beantwortung berücksichtigt ist.

1. Was sind die Ergebnisse der Prüfung auf Barrierefreiheit der Ordnungsamt App Version 3.1? (Wenn Ergebnisse je Betriebssystem unterschiedlich sind, bitte getrennt angeben.)

Zu 1.: Über das Anliegenmanagementsystem (AMS) „Ordnungsamt-Online“ können Bürgerinnen und Bürger Hinweise zu Störungen im öffentlichen Raum melden, wovon in den zurückliegenden Jahren zunehmend Gebrauch gemacht wird. Das wird auch durch die kontinuierliche Steigerung der Meldezahlen belegt. Das Fachverfahren wurde dabei regelmäßig weiterentwickelt, um die Anwendung für die Nutzer zu verbessern.

Derzeit befindet sich die AMS Version 3.1 noch in der Testphase. Die Inbetriebnahme wird voraussichtlich im 2. Quartal 2026 erfolgen. Nach Abschluss der Testung wird ein BITV-Test

der Zugänglichkeit auf Basis der deutschen Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung (BITV) durchgeführt. Für die Durchführung des BITV-Tests wurde ein Dienstleister beauftragt. Soweit Teile der Anwendung nicht barrierefrei gestaltet sind, wird dies anschließend in der Barrierefreiheitserklärung transparent dargestellt.

2. Für welchen Bereich ist inzwischen eine ehrliche Statusmeldung möglich, das heißt die Kennzeichnung als „erledigt“ wird nicht bereits mit der Weitergabe der Meldung im System hinterlegt?

Zu 2.: Das Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten (LABO) stellt AMS so bereit, dass eine vollständige transparente Darstellung der Bearbeitung möglich ist. Nachdem Bürgerinnen und Bürger ihre Hinweise über das Anliegenmanagementsystem (AMS) „Ordnungsamt-Online“ per App oder über die Website (<https://ordnungsamt.berlin.de/frontend/dynamic>) gemeldet haben, leitet die Zentrale Anlauf- und Beratungsstelle (ZAB) des jeweils örtlich zuständigen Ordnungsamtes diese innerhalb von 3 Werktagen (entsprechend dem Serviceversprechen) an die zuständigen Stellen weiter, sofern das Ordnungsamt nicht selbst zuständig ist.

Die Bearbeitung von Anliegen in der Kategorie Müll durch die Berliner Straßenreinigungsbetriebe (BSR) sollte in der Regel transparent erfolgen, da die Kommunikation zwischen Ordnungsamt Online und der BSR über eine direkte Schnittstelle inklusive einer Rückmeldung der BSR erfolgt, wenn der Vorgang erledigt wurde. Bei der BSR erfolgt im Rahmen der internen Vorgangsbearbeitung anschließend eine Weiterleitung an die jeweils betroffenen Stellen zur weiteren Veranlassung. Hierbei ist zu berücksichtigen, dass illegale Ablagerungen, welche gemeldet werden, häufig mehrere Abfallarten beinhalten, wie zum Beispiel Bauschutt, Sperrmüll oder Elektroaltgeräte, welche durch die BSR unter Umständen mit unterschiedlichen Fahrzeugen abgeholt werden. Hierdurch kann es dazu kommen, dass für einen Teil der gemeldeten Ablagerungen „Erledigt-Meldungen“ erfolgen, während einige Teile noch auf die Abholung warten. Ebenfalls arbeiten bereits 11 von 12 der bezirklichen Straßen- und Grünflächenämter mit AMS.

Im Fall der fachlichen Zuständigkeit eines anderen bezirklichen Fachamtes oder eines externen Dienstleisters bezieht sich das Serviceversprechen auf den Zeitraum bis zur Abgabe durch das Ordnungsamt an die jeweils zuständige Stelle. Monatlich erfolgt durch das Landesamt für Bürger- und Ordnungsangelegenheiten (LABO) hierzu eine statistische Auswertung der eingehenden Meldungen nach Bezirken und hinsichtlich der Einhaltung des Serviceversprechens in den einzelnen Bezirken.

Gemäß einer gemeinsamen Beschlusslage der Bezirke sollen Meldungen, die zuständigkeithalber an ein anderes bezirkliches Fachamt weitergeleitet werden, im IT-Verfahren „Ordnungsamt-Online“ mit dem Status „in Bearbeitung“ versehen werden. Erst nach Erledigung des Anliegens durch das zuständige Fachamt und die anschließende Rückmeldung an das Ordnungsamt soll die Meldung auf den Status „erledigt“ gesetzt werden. Die gelebte Praxis weicht aber mitunter davon ab, weil das örtlich zuständige Ordnungsamt selbst noch nicht immer Rückmeldung von den zuständigen Stellen erhält. Daher kennzeichnen einige Bezirke bereits nach der Weiterleitung eines Anliegens an ein anderes Fachamt die Meldung mit dem Status „erledigt“.

Im Sinne der Transparenz und der besseren Nachvollziehbarkeit für die Bürgerinnen und Bürger wird weiterhin eine einheitliche Anwendung der Geschäftsprozesse in den Bezirken angestrebt.

3. Was sind die Ergebnisse des Nutzendenfeedbacks des Jahres 2025?

Zu 3.: Nutzer von AMS haben die Möglichkeit, dem LABO über ein Kontaktformular technische Probleme mitzuteilen. Über dieses Kontaktformular wird auch technisches Feedback von Nutzern übersandt, welches individuell geprüft und gegebenenfalls in die Weiterentwicklung von AMS aufgenommen wird. Eine statistische Auswertung des Nutzerfeedbacks erfolgt nicht.

Nach vereinzelt technischen Störungen von AMS waren damit zusammenhängende Probleme bei den Apps (Systemabstürze) aufgetreten. Die Systemabstürze der Apps waren dann häufiger Inhalt des Nutzerfeedbacks in den App-Stores. Zur Behebung musste die App teilweise neu installiert werden. Um die Apps zukünftig ohne Neuinstallation weiter nutzen zu können, steht das LABO mit dem Softwareentwickler im Austausch.

4. Welche Weiterentwicklungen und Anbindungen sind für Website und App im Jahr 2026 geplant?

Zu 4.: In der AMS-Version 3.1 sind unter anderem die folgenden Weiterentwicklungen der App für die Nutzer enthalten:

Eine Ausweitung der Anzahl der Themenkacheln auf der Übersichtsseite im Frontend soll den Nutzern die Navigation erleichtern. Außerdem ist zukünftig die Auswahl mehrerer Betreffe in einer Meldung und eine Ähnlichkeitssuche möglich. Zudem wird die BSR noch stärker in die Anwendung integriert. Mit einer darauffolgenden Version sollen technische Anpassungen vorgenommen werden, die sich gegenwärtig noch in der Planungsphase befinden.

5. Welche Android- und iOS-Versionen werden aktuell (mindestens) benötigt, um die App zu nutzen?

Zu 5.: Die App unterstützt mindestens die jeweiligen Android- und iOS-Versionen, für die die Hersteller noch Updates bereitstellen. Aktuell wird bei Android mindestens die Version 12 und bei iOS die Version 15 benötigt.

6. Welche Medienbrüche bestehen beim Weiterverarbeiten der Meldungen durch Website oder App?

Zu 6.: Bei der Weiterleitung an andere bezirkliche Fachämter oder Stellen, die nicht mit AMS arbeiten, kommt es noch zu Medienbrüchen. In solchen Fällen gibt die Zentrale Anlauf und Beratungsstelle der bezirklichen Ordnungsämter (ZAB), in welcher die Meldungen eingehen, die Anliegen z. B. via E-Mail zur Bearbeitung an die zuständigen Stellen weiter. In einigen Fällen kommt es dann dazu, dass in der ZAB keine Rückmeldung mehr zur tatsächlichen Erledigung des Anliegens eingeht, sodass der Status in AMS auf erledigt gesetzt wird. Derzeit arbeiten aber bereits 11 von 12 der bezirklichen Straßen- und Grünflächenämter mit AMS und zum Fachverfahren der BSR besteht eine Schnittstelle.

7. Warum benutzt die Website ordnungsamt.berlin.de das Favicon der Linux-Distribution Red Hat statt des Favicons aller anderen Berlin-Webseiten?

Zu 7.: Es ist bekannt, dass u.a. in Suchmaschinen derzeit ein falsches Favicon angezeigt wird. Eine Anpassung wurde bereits beim IT-Dienstleister beauftragt.

Berlin, den 05. März 2026

Der Regierende Bürgermeister von Berlin
In Vertretung

Martina Klement
Staatssekretärin für Digitalisierung
und Verwaltungsmodernisierung / CDO