

Ratsherrn
Niels Holger Schmidt
nielsholgerschmidt@gmail.com

Bottrop, 12.06.2015

Ihre Anfrage vom 24.04.2015 zu der App der BEST AöR

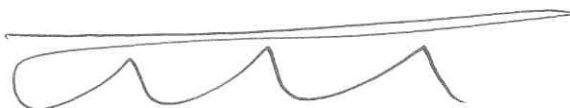
Sehr geehrter Herr Schmidt,

zu Ihrer o. g. Email habe ich den Vorstand der BEST AöR um eine Beantwortung Ihrer Fragen gebeten.

Als Anlage ist die Stellungnahme der BEST AöR mit einer umfassenden Beantwortung Ihrer Fragen beigefügt.

Da Sie Ihre Anfrage an Dritte weiterleitet haben und hierauf hin eine Berichterstattung in der Bottroper Ausgabe der WAZ erfolgt ist, werde ich dieses Antwortschreiben mit der Stellungnahme der BEST AöR den Vorsitzenden der Ratsfraktionen und Sprechern der Ratsgruppen sowie der örtlichen Presse zur Kenntnis geben.

Mit freundlichen Grüßen



12.05.2015

BEST

Bottroper Entsorgung und Stadtreinigung
Anstalt des öffentlichen Rechts

BEST AöR Mozartstraße 2 46240 Bottrop

Herr
Oberbürgermeister
Bernd Tischler
Büro Oberbürgermeister

Rathaus der Stadt Bottrop

B
FB der Z. m. k.

BEST AöR

Mozartstraße 2
46240 Bottrop

Telefon 0 20 41/79 69 - 0
Fax 0 20 41/79 69 - 59

best@best-bottrop.de
www.best-bottrop.de

Ansprechpartner/in

Frau Gotteimeier
Zimmer 1.6
Telefon 0 20 41/79 69 - 41
Fax 0 20 41/79 69 - 59
Nicole.gotteimeier@best-bottrop.de
Bottrop, den 02.06.2015

Anfrage des Ratsherren Niels Holger Schmidt (Die Linke) zur APP der BEST Ihr Schreiben vom 12.05.2015

Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister,

gerne nehmen wir zu den von Ratsherren Niels Holger Schmidt aufgeworfenen Fragen zur BEST APP Stellung und unterstützen Sie damit der Auskunftspflichtung gegenüber Ratsmitgliedern.

Wir weisen bereits jetzt darauf hin, dass auch der Verwaltungsrat der BEST AöR am 18.06.2015 einen ausführlichen Halbjahresbericht über die BEST APP in öffentlicher Sitzung erhalten wird.

Zu Frage 1:

Insgesamt sind seit dem 01.12.2014 ca. 500 Meldungen (inkl. Doppelmeldungen) bei der BEST AöR eingegangen. Anfänglich war ein wahrer Meldungsboom zu verzeichnen, mittlerweile erhält die BEST AöR im Durchschnitt in der Woche ca. 12 Meldungen, von denen ca. sechs Meldungen in den Zuständigkeitsbereich der BEST AöR fallen und die verbleibenden sechs Meldungen im Schnitt wöchentlich an die zuständigen Fachämter, zumeist FB Grün oder FB Tiefbau weiter geleitet werden. Außerdem werden Meldungen an die Autobahnmeisterei, die Deutsche Bahn und den KVR verteilt. Die Anzahl der Meldungen ist stark wetterabhängig, sind viele Spaziergänger unterwegs, erhält die BEST AöR mehr Meldungen als bei schlechtem Wetter.



zertifizierter Entsorgungsfachbetrieb
www.best-bottrop.de

Zu Frage 2:

Da die Meldungen zeitnah bearbeitet werden, gibt es nur kurzfristig offene Meldungen. Allerdings kann die BEST AöR nicht die Verantwortlichkeiten für Müllansammlungen, die evtl. in einen anderen Zuständigkeitsbereich fallen, übernehmen. Sobald eine Meldung weiter geleitet ist, wird der Anzeigestatus der Meldung auf weitergeleitet gesetzt.

Zu Frage 3:

Sowohl die Meldungen für die BEST AöR als auch die Meldungen an die zuständigen Fachämter werden zügig (zumeist innerhalb von zwei Arbeitstagen) erledigt. Dem Meldenden wird dann eine Rückmeldung über die Beseitigung des Missstands gegeben. Stellen, die noch nicht beseitigt sind, fallen nicht in den Zuständigkeitsbereich der Stadt Bottrop und der BEST AöR. Landesbehörden und andere Gesellschaften wie etwa die Deutsche Bahn etc. werden zwar informiert, eine Einflussnahme in deren interne Arbeitsabläufe ist weder seitens der Stadt Bottrop noch der BEST AöR möglich.

Zu Frage 4:

Eine separate Stundenerfassung erfolgt nur über den Auftrag „Wilde Kippen“. Diese beinhaltet aber eine deutlich höhere Stundenzahl, da signifikant mehr „wilde Kippen“ beseitigt werden, als durch die APP bei der BEST AöR gemeldet wurden. Der Aufwand für die Mitarbeiter zur separaten Erfassung steht in keinem Verhältnis zur Aussagekraft. Die Angabe einer Stundenzahl ist daher nicht möglich.

Zu Frage 5:

Die gemeldeten Verschmutzungen werden in den Arbeitsalltag der Reinigungskolonnen innerhalb der Arbeitszeit integriert, verursachen keine zusätzlichen Kosten im Rahmen von Überstunden. Durch die stetige Revierreinigung organisieren sich die Kolonnen eigenverantwortlich und integrieren die Aufgabenbewältigung in den Arbeitsalltag. Die Kolonnen erhalten vom Vorgesetzten einen Ausdruck (direkt aus dem BEST APP System heraus) über die „wilde Kippe“ und geben diesen nach Bearbeitung zurück, so dass eine schnelle Rückmeldung an den Meldenden erfolgen kann. Neben dem normalen Reinigungsturnus der Reviere können anhand der Meldungen zeitnah Verschmutzungen beseitigt werden, von denen die BEST AöR ansonsten keine Kenntnis bekommen hätte.



zertifizierter Entsorgungsfachbetrieb
www.best-bottrop.de

Zu Frage 6:

Die einmaligen Investitionskosten inkl. Servicepauschale für übliche redaktionelle Anpassungen stehen in einem angemessenen Verhältnis. Es entstehen keine direkten Folgekosten. Nähere Informationen zur vertraglichen Ausgestaltung stehen unseres Erachtens nicht im öffentlichen Interesse.

Zu Frage 7:

Die BEST APP ist durch die Verwaltung intensiv geprüft worden. Nur die Androidversion verursachte anfangs kleinere Schwierigkeiten in der Funktionalität, die anfangs zu negativen Bewertungen für diese Version führten.

Zu Frage 8:

Trotz funktionierender Erprobungsphase innerhalb der BEST-Verwaltung vor Veröffentlichung der BEST APP haben die Programmierer zeitnah auf technischen Unregelmäßigkeiten reagiert. Zwei wesentliche technische Probleme sind grundsätzlich **schlechte Internetverbindung und Gerätevielfalt der Handymodelle**.

Internetverbindung:

Die App benötigt eine stetige, gute Internetverbindung, um alle Funktionen nutzen zu können. Ist die Internetverbindung gestört oder liegt eine zu geringe Bandbreite vor, kann die App nicht mehr im vollen Umfang genutzt werden. Das ist kein Problem der App, sondern eher ein generelles Problem. In der ersten Version der App wurde eine ausreichende Internetverbindung vorausgesetzt. In der nächsten Entwicklungsstufe wird es in der kommenden Version entsprechende Hinweise bezüglich der Internetverbindung geben.

Verschickt bspw. ein Benutzer ein Foto mit einer hohen Auflösung, benötigt die Versendung eine entsprechende Dateigröße. Je nach Internetverbindung dauert der Vorgang teilweise etwas länger. Manche Benutzer werden hier schnell ungeduldig. Die BEST AöR wird einen entsprechenden Hinweis einbauen.

Gerätevielfalt der Handymodelle:

Zudem ist die Gerätefragmentierung bei Android unheimlich groß. Dies bedeutet, dass sehr viele Hersteller auf dem Markt vertreten sind, die von den Herstellern „unprogrammiert“ worden sind. Die unterschiedlichen Geräte reagieren auf eine Android programmierte Version jeweils unter-



zertifizierter Entsorgungsbetrieb
www.best-bottrop.de

schiedlich. Um dies in den Griff zu bekommen könnte man einfach sagen, dass die App nur noch für eine Androidversion gilt. Das würde schon einige Fehler verhindern. Leider würden dann auch viel weniger Benutzer die App verwenden können, bei denen die App trotz einer veralteten Androidversion einwandfrei funktioniert.

Dieses Problem besteht bei Apple nicht, da Apple keine unterschiedlichen Versionen zulässt. Daher bestehen bei Apple unterstützten Geräten die o.a. Probleme nicht.

Die Programmierer reagieren daher ständig auf neue Geräte und Betriebssysteme. Dabei darf man allerdings nie vergessen, dass die Geräte, die vor zwei Jahren topaktuell und schnell waren, heute schon wieder zum „alten Eisen“ gehören. Die APP wird daher ständig weiter entwickelt, um Schwierigkeiten auszumerzen und Funktionalität ggfls. zu erweitern.

Zusammenfassung:

Nach einem halben Jahr Erfahrung mit der BEST APP betrachtet der Vorstand diese Dienstleistungserweiterung trotz der im Android Store gemachten negativen Bewertungen als einen weiteren Portfoliobaustein in der Unternehmenskommunikation, der sehr gut angenommen wird. Die BEST APP steht nicht still, sondern entwickelt sich weiter. So zeigen sich verschiedene Optimierungspotenziale erst, wenn mit der APP gearbeitet wurde.

Tatsächlich wird Bottrop damit weiter Stück für Stück sauberer!!!

Mit freundlichen Grüßen


Uwe Wolters
Vorstandsvorsitzender


Carsten Sußmann
Vorstand



zertifizierter Entsorgungsfachbetrieb
www.best-bottrop.de