

Qualitätsbericht StadtRAD Lüneburg

01.04.2023 - 30.06.2023



Wesentliche Kennzahlen

Anzahl Fahrten	34.953
Kundenstamm	6.590

Stand: 30.06.2023

Deutsche Bahn Connect GmbH
Frankfurt am Main
Erstellt: 11.07.2023
Datenstand: 10.07.2023



Inhaltsverzeichnis

1. Entwicklung des Stationsnetzes	Seite 02
2. Kundenbestand	Seite 03
2.1. Gesamtkundenanzahl	Seite 03
2.2. Neukundenregistrierungen	Seite 03
2.3. Kundenabgänge	Seite 04
2.4. Verhältnis Gesamtkunden zu gefahrenen Kunden	Seite 04
3. Kundenstruktur	Seite 05
3.1. Kundensegmentierung nach Altersklasse	Seite 05
3.2. Kundensegmentierung nach Geschlecht	Seite 05
3.3. Kundensegmentierung nach Tarif	Seite 05
4. Entwicklung der Fahrten	Seite 06
4.1. Tagesganglinie	Seite 06
4.1.1. Gesamt	Seite 06
4.1.2. Wochentags	Seite 06
4.1.3. Wochenende	Seite 06
4.1.4. Aufteilung nach Fahrtbeginn	Seite 07
4.2. Fahrdauer	Seite 08
4.3. Fahrten nach Monat	Seite 09
4.4. Fahrdauer nach Monat	Seite 09
4.5. Verteilung der Entleihvorgänge	Seite 10
4.6. Stationen - meiste Entleihen	Seite 11
4.7. Stationen - meiste Rückgaben	Seite 12
5. Beschwerdemanagement	Seite 13
6. Betriebliche Daten - Räderverfügbarkeit	Seite 14



1. Entwicklung des Stationsnetzes

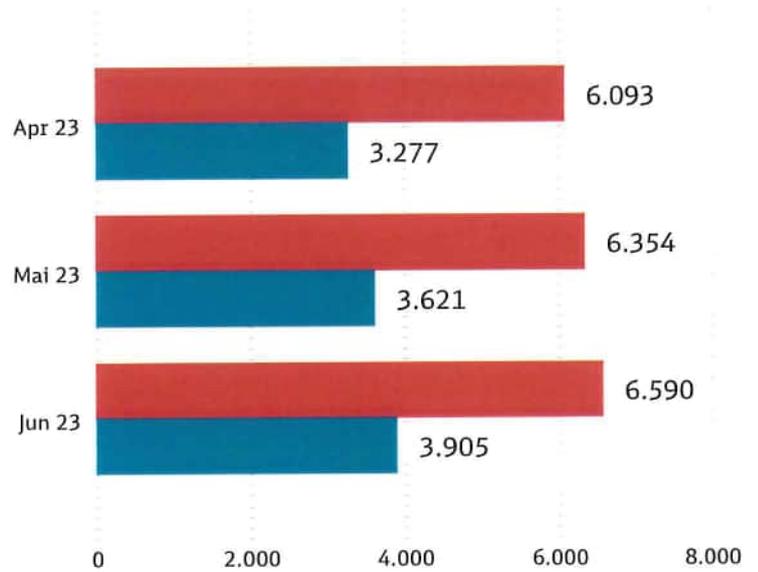
Nr.	Stationsnummer	Stationsname	Namenszusatz	Bezirk	Stadt/Kommune	In Betrieb seit
23.5	90602	Freibad Hagen	Schützenstraße	Lüneburg	Kaltenmoor	08.05.2023
24	92001	Bäckerstraße	Markt Bardowick	Bardowick	Bardowick	24.05.2023
25	90802	Loewe-Center	Moorfeld	Lüneburg	Lüne-Moorfeld	08.06.2023

2. Kundenbestand

2.1. Gesamtkundenanzahl

Monat	Aktuell	Vorjahr	zu Vorjahr %	zu Vorjahr
Apr 23	6.093	3.277	86 % ↑	2.816
Mai 23	6.354	3.621	75 % ↑	2.733
Jun 23	6.590	3.905	69 % ↑	2.685

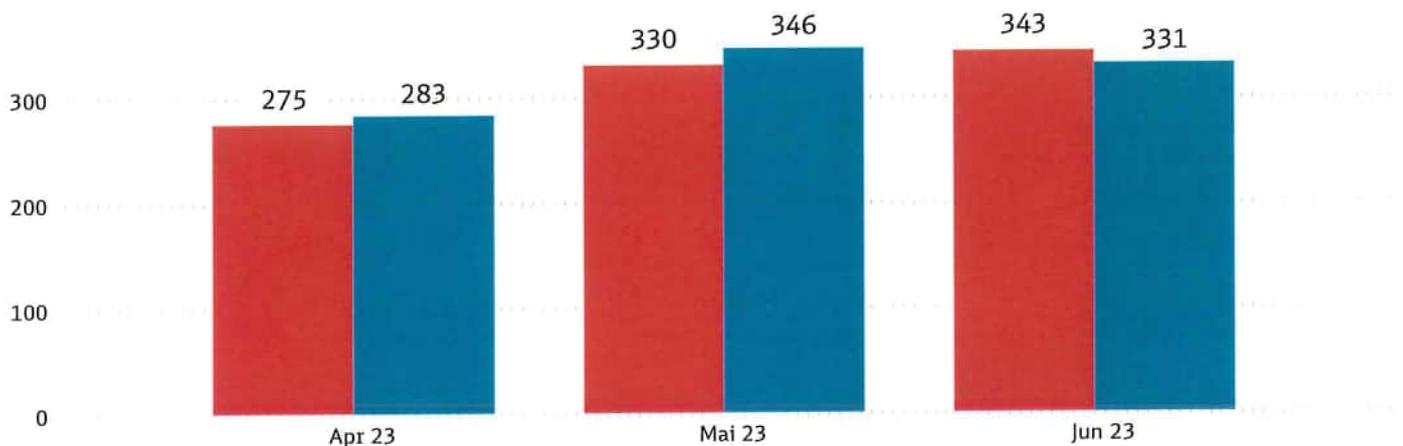
● Aktuell ● Vorjahr



2.2. Neukundenregistrierungen

Quartal	Aktuell	Vorjahr	zu Vorjahr %	zu Vorjahr
Q2	948	960	-1 % ↓	-12

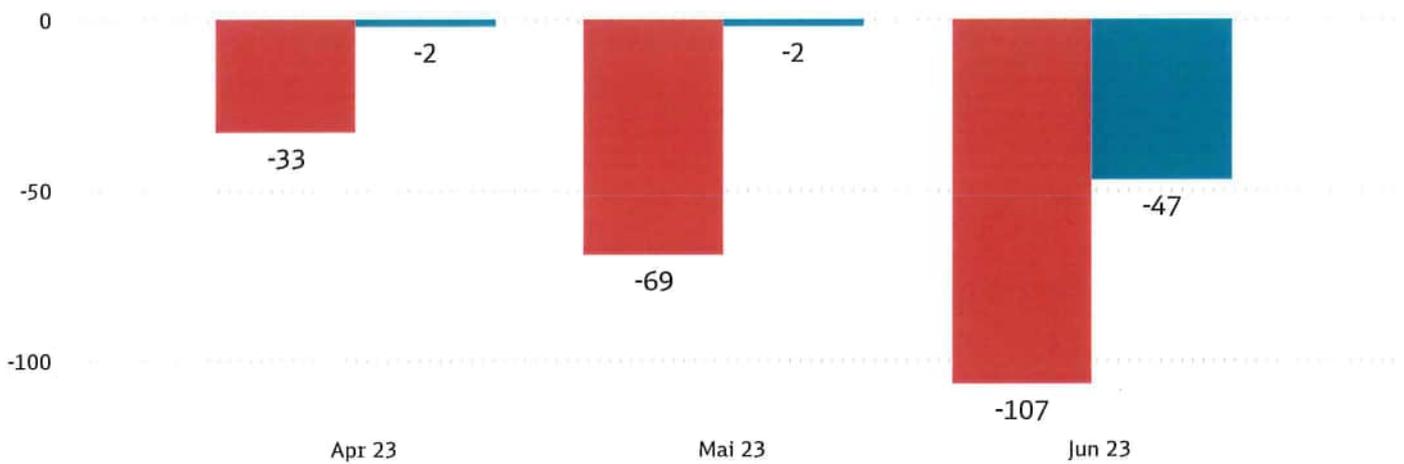
● Aktuell ● Vorjahr



2.3. Kundenabgänge

Quartal	Aktuell	Vorjahr	zu Vorjahr %	zu Vorjahr
Q2	-209	-51	310 % ↓	-158

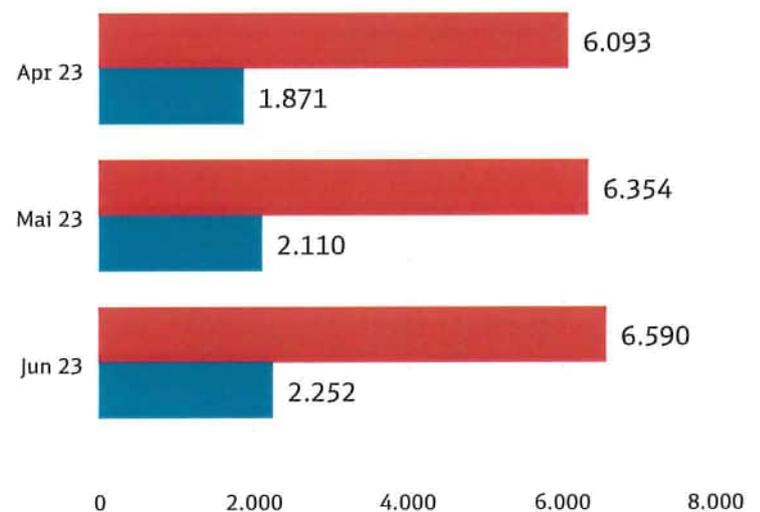
● Aktuell ● Vorjahr



2.4. Verhältnis Gesamtkunden zu gefahrenen Kunden

Monat	Gesamtkunden	Kunden mit Fahrt	Anteil in %
Apr 23	6.093	1.871	31 %
Mai 23	6.354	2.110	33 %
Jun 23	6.590	2.252	34 %

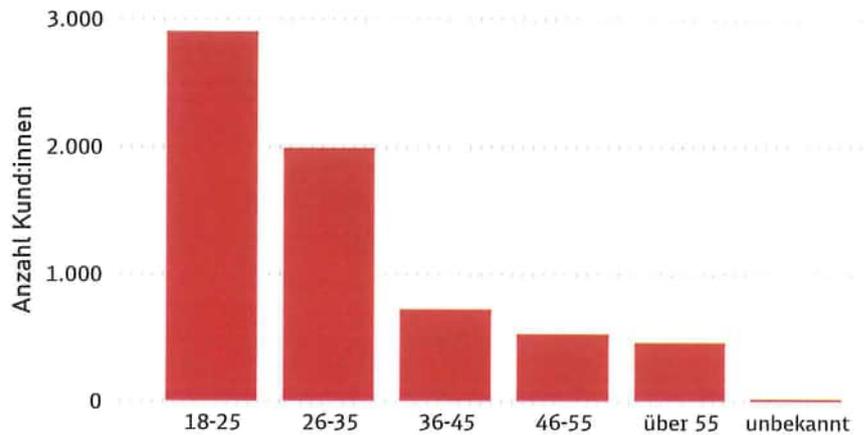
● Gesamtkunden ● Kunden mit Fahrt



3. Kundenstruktur

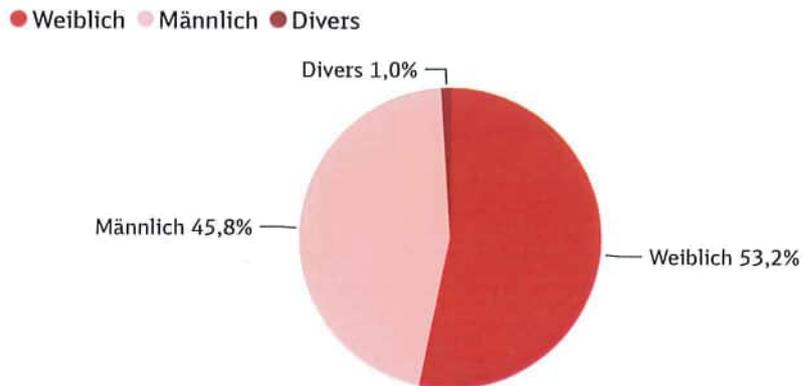
3.1. Kundensegmentierung nach Altersklasse (Juni 2023)

Alter	Anzahl Kund:innen	in %
18-25	2.898	44%
26-35	1.985	30%
36-45	717	11%
46-55	525	8%
über 55	458	7%
unbekannt	7	0%
Gesamt	6.590	100%



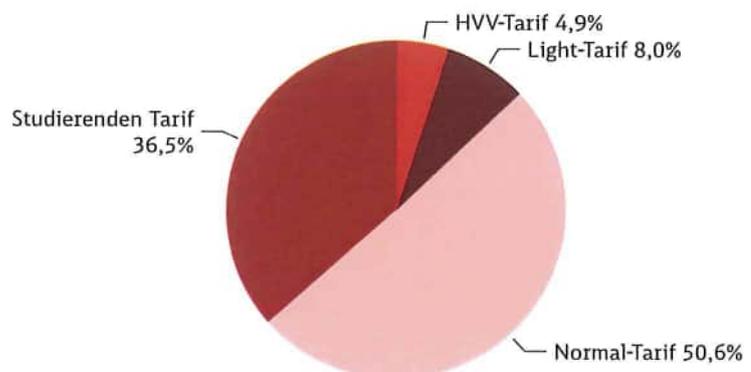
3.2. Kundensegmentierung nach Geschlecht (Juni 2023)

Geschlecht	Anzahl Kund:innen
Weiblich	3.508
Männlich	3.016
Divers	66
Gesamt	6.590



3.3. Kundensegmentierung nach Tarif (Juni 2023)

Tarif	Anzahl Kund:innen
HVV-Tarif	324
Light-Tarif	527
Normal-Tarif	3.333
Studierenden Tarif	2.406
Gesamt	6.590

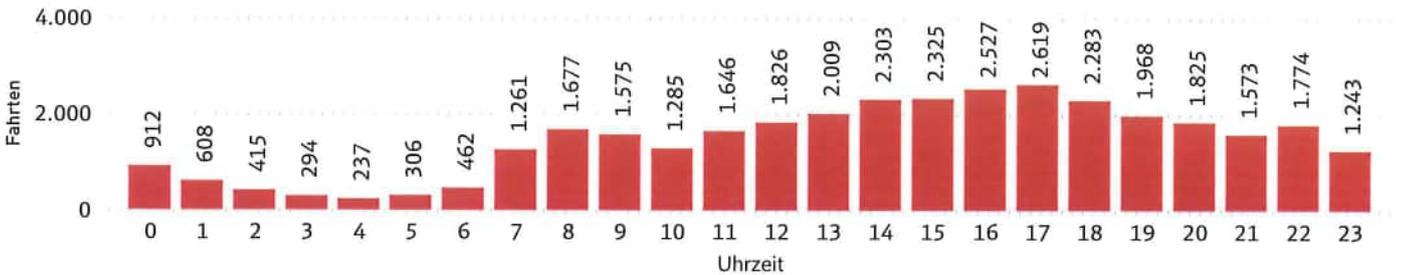


4. Entwicklung der Fahrten

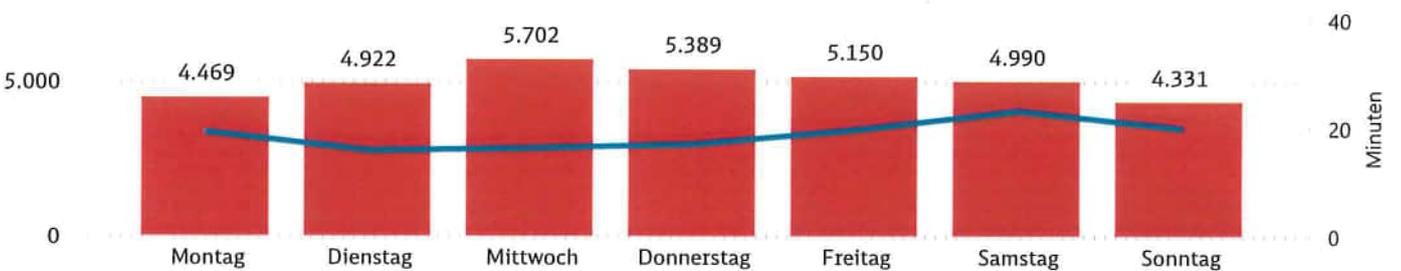
4.1. Tagesganglinie

4.1.1. Gesamtfahrten

Fahrten nach Fahrtbeginn



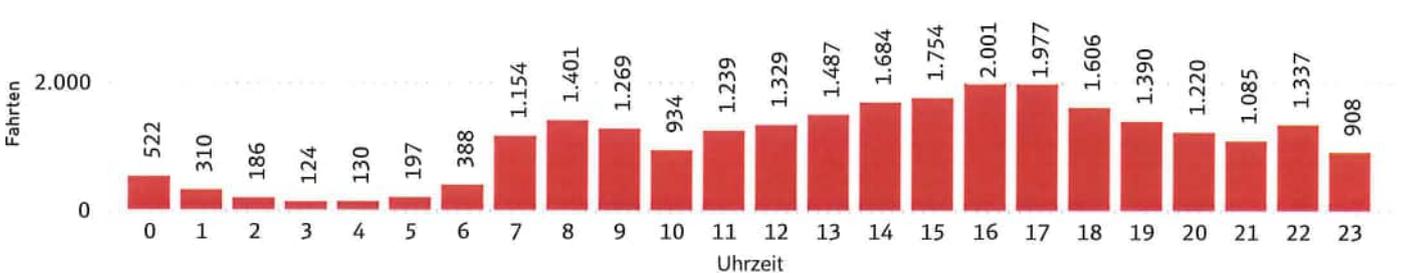
Fahrten nach Wochentagen



Die blaue Linie stellt die durchschnittliche Fahrtzeit in Minuten dar.

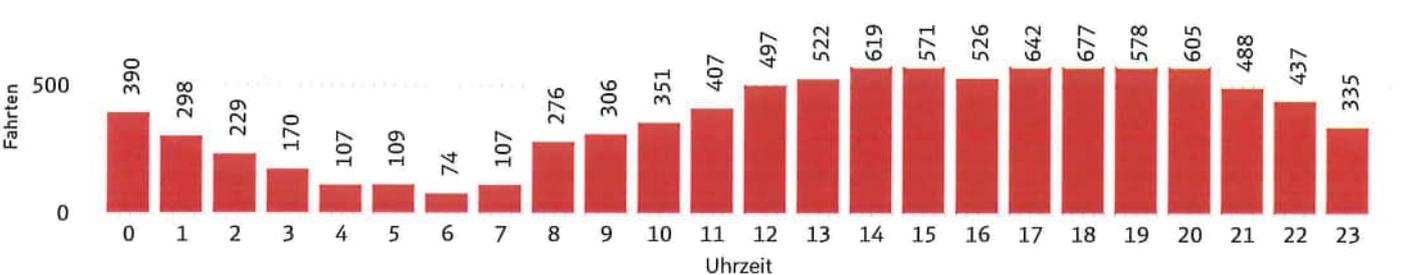
4.1.2. Wochentags

Fahrten nach Fahrtbeginn



4.1.3. Wochenende

Fahrten nach Fahrtbeginn





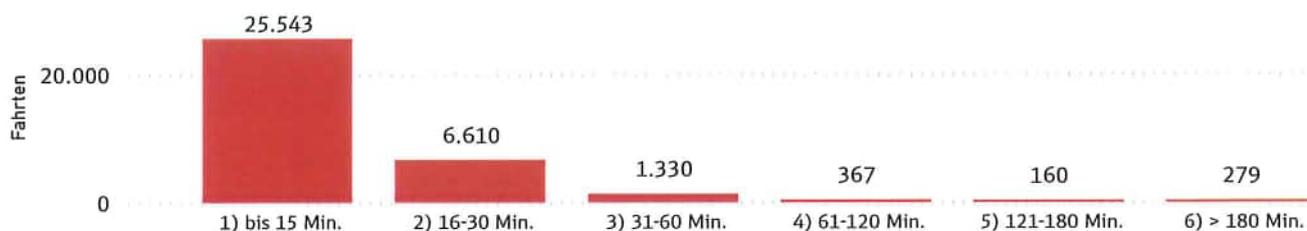
4.1.4. Aufteilung nach Fahrtbeginn

Uhrzeit Fahrtbeginn	Werktag	Wochenende	Gesamt
0	522	390	912
1	310	298	608
2	186	229	415
3	124	170	294
4	130	107	237
5	197	109	306
6	388	74	462
7	1.154	107	1.261
8	1.401	276	1.677
9	1.269	306	1.575
10	934	351	1.285
11	1.239	407	1.646
12	1.329	497	1.826
13	1.487	522	2.009
14	1.684	619	2.303
15	1.754	571	2.325
16	2.001	526	2.527
17	1.977	642	2.619
18	1.606	677	2.283
19	1.390	578	1.968
20	1.220	605	1.825
21	1.085	488	1.573
22	1.337	437	1.774
23	908	335	1.243
Gesamt	25.632	9.321	34.953

4.2. Fahrtdauer

Fahrrad

Fahrten nach Fahrtdauer

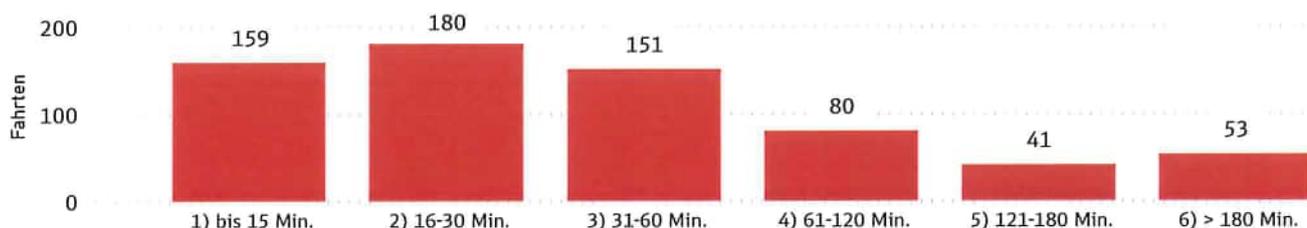


Monat	1) bis 15 Min.	2) 16-30 Min.	3) 31-60 Min.	4) 61-120 Min.	5) 121-180 Min.	6) > 180 Min.	Gesamt
Apr 23	6.996	1.828	358	93	42	62	9.379
Mai 23	8.727	2.232	438	152	47	108	11.704
Jun 23	9.820	2.550	534	122	71	109	13.206
Gesamt	25.543	6.610	1.330	367	160	279	34.289

Die durchschnittliche Fahrrad Fahrtdauer beträgt **18 Minuten** (Vorjahreszeitraum: **16 Minuten**).

Cargopedelec

Fahrten nach Fahrtdauer

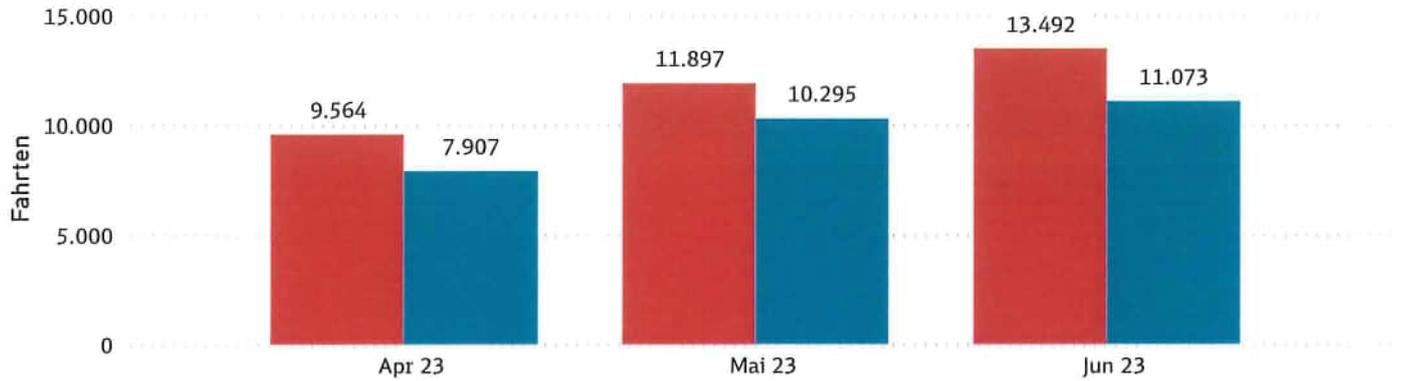


Monat	1) bis 15 Min.	2) 16-30 Min.	3) 31-60 Min.	4) 61-120 Min.	5) 121-180 Min.	6) > 180 Min.	Gesamt
Apr 23	46	59	40	21	9	10	185
Mai 23	47	41	34	35	17	19	193
Jun 23	66	80	77	24	15	24	286
Gesamt	159	180	151	80	41	53	664

Die durchschnittliche Cargopedelec Fahrtdauer beträgt **67 Minuten** (Vorjahreszeitraum: **72 Minuten**).

4.3. Fahrten nach Monat

● Aktuell ● Vorjahr



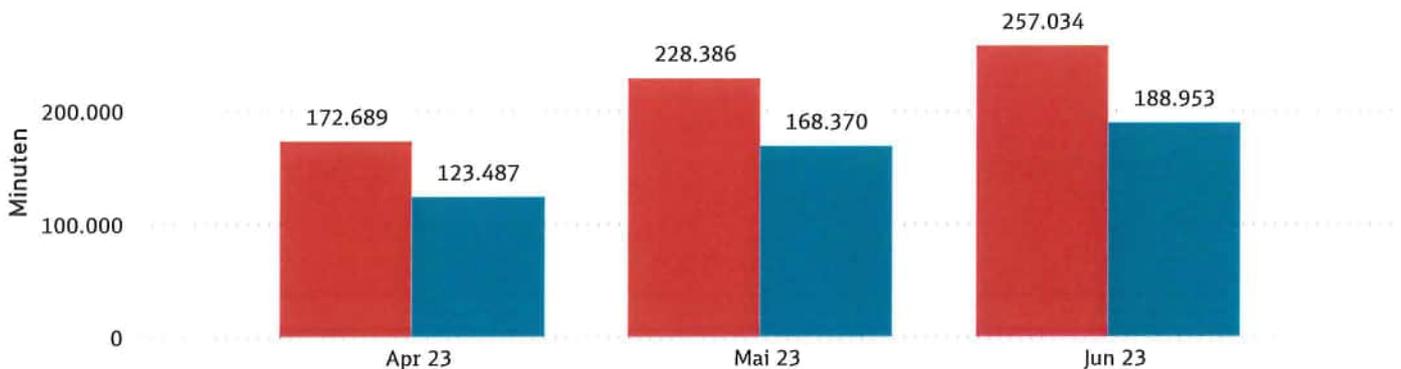
Gesamtfahrten: **34.953**

Fahrradtyp	Fahrten	in %	Vorjahr	in %
BIKE	34.289	98%	29.275	100%
CARGOPEDELEC	664	2%		
Gesamt	34.953	100%	29.275	100%

4.4. Fahrtdauer (in Min) nach Monat

Quartal	Aktuell	Vorjahr	zu Vorjahr %	zu Vorjahr
Q2	658.109	480.810	37 % ↑	177.299

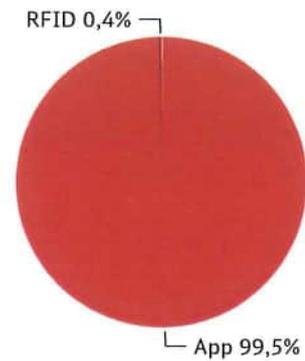
● Aktuell ● Vorjahr



4.5. Verteilung der Entleihvorgänge

Buchungskanal	Anzahl Buchungen
App	34.782
RFID	130
IVR	31
KSC	10
Gesamt	34.953

● App ● RFID ● IVR ● KSC



IVR: Interactive Voice Response - telefonische Buchung über Sprachdialogsystem
 KSC: Buchung über Kundenservice Hotline
 RFID: Buchung über Kundenkarte bzw. Schlüsselanhänger

4.6. Stationen - meiste Entleihen

Rang	Station	Nr.	Entleihen
1	Bahnhofstraße / Hauptbahnhof	91501	7.191
2	Scharnhorststraße / Leuphana Campus	90201	5.603
3	Wallstraße / Ursula-Haus	90103	4.078
4	Universitätsallee / Zentralgebäude	90202	3.454
5	Am Ochsenmarkt / Rathaus	90102	2.500
6	KefersteinstraÙe / Uni Rotes Feld	91401	2.077
7	Soltauer Straße / SaLü	91402	1.743
8	Ringstraße / Mittelfeld	90902	1.127
9	Am Graalwall / Gesundheitsamt	90101	1.056
10	Volgershall / Jobcenter	91603	961
11	Bögelstraße / Städtisches Klinikum	90901	930
12	Tartuer Straße / Hanseviertel	91001	813
13	St.-Stephanus Platz / Kaltenmoor	90601	466
14	Am Wienebütteler Weg / Psychiatrische Klinik	91602	439
15	Soltauer Allee / Eintracht-Sportplatz	91201	436
16	Albert-Schweitzer-StraÙe / Tobakskamp	90401	346
17	Bunsenstrasse / Paul-Gerhardt-Kirche	91002	327
18	Thorner Platz / Kreideberg	90701	317
19	Dachtmisser Straße/ Rathaus Reppenstedt	91901	305
20	Am Dorfplatz / Häcklingen	90501	249
21	Rathausplatz / Rathaus Adendorf	91801	180
22	Edgar-Schaub-Platz / Ochtmisser Straße	91101	98
23	Loewe-Center / Moorfeld	90802	84
24	Freibad Hagen / Schützenstraße	90602	80
25	Am Ebensberg / Ebensberg	90301	73
26	Bäckerstraße / Markt Bardowick	92001	20

4.7. Stationen - meiste Rückgaben

Rang	Endstation	Nr.	Rückgaben
1	Bahnhofstraße / Hauptbahnhof	91501	7.110
2	Scharnhorststraße / Leuphana Campus	90201	5.648
3	Wallstraße / Ursula-Haus	90103	4.113
4	Universitätsallee / Zentralgebäude	90202	3.489
5	Am Ochsenmarkt / Rathaus	90102	2.446
6	Kefersteinstraße / Uni Rotes Feld	91401	2.109
7	Soltauer Straße / SaLü	91402	1.700
8	Ringstraße / Mittelfeld	90902	1.063
9	Am Graalwall / Gesundheitsamt	90101	1.028
10	Volgershall / Jobcenter	91603	983
11	Bögelstraße / Städtisches Klinikum	90901	895
12	Tartuer Straße / Hanseviertel	91001	787
13	Soltauer Allee / Eintracht-Sportplatz	91201	542
14	St.-Stephanus Platz / Kaltenmoor	90601	483
15	Am Wienebütteler Weg / Psychiatrische Klinik	91602	406
16	Dachtmisser Straße/ Rathaus Reppenstedt	91901	356
17	Albert-Schweitzer-Straße / Tobakskamp	90401	338
18	Bunsenstraße / Paul-Gerhardt-Kirche	91002	284
19	Am Dorfplatz / Häcklingen	90501	279
20	Thorner Platz / Kreideberg	90701	259
21	Rathausplatz / Rathaus Adendorf	91801	196
22	Edgar-Schaub-Platz / Ochtmisser Straße	91101	129
23	Loewe-Center / Moorfeld	90802	103
24	Freibad Hagen / Schützenstraße	90602	79
25	Am Ebensberg / Ebensberg	90301	72
26	Bäckerstraße / Markt Bardowick	92001	24
29	Werkstatt Hamburg / Wichmannstraße	2900	7
30	Ernst-Bergeest-Weg / Binnenfeld	25901	1

5. Beschwerdemanagement

Top 5 Reklamationen im Berichtszeitraum

Monat	Apr 23		Mai 23		Jun 23		Gesamt	
Kontaktgrund	Anzahl	in %						
Fragen zur Nutzung des Produkts	5.523	42%	5.376	32%	6.078	34%	16.977	35%
Prozess abgebrochen	2.995	23%	3.794	22%	3.838	22%	10.627	22%
Rechnungsanfragen	1.120	9%	3.803	22%	3.626	20%	8.549	18%
Bike verschließt nicht/Fahrt beendet sich nicht	1.656	13%	2.174	13%	2.177	12%	6.007	13%
Schadenaufnahme	1.780	14%	1.842	11%	2.099	12%	5.721	12%
Gesamt	13.074	100%	16.989	100%	17.818	100%	47.881	100%

6. Betriebliche Daten - Räderverfügbarkeit

Verfügbare Räder* Ø



*Ein verfügbares Rad ist als ein Rad definiert, welches den Status "READY", "LOCKED" oder "OPEN" besitzt.

Gesamtflotte Ø

● READY ● LOCKED ● OPEN ● STORED ● SERVICE ● MISSING

