

Informationsvorlage der Verwaltung

Gremium	Sitzung am	Beratung
Stadtentwicklungsausschuss	29.03.2022	öffentlich

Beratungsgegenstand (Bezeichnung des Tagesordnungspunktes)

Sachstandsbericht Fahrradverleihsystem

Betroffene Produktgruppe

11.12.01 – öffentliche Verkehrsflächen

Auswirkungen auf Ziele, Kennzahlen

Umsetzung der Mobilitätsstrategie

Auswirkungen auf Ergebnisplan, Finanzplan

--

Ggf. Frühere Behandlung des Beratungsgegenstandes (Gremium, Datum, TOP, Drucksachen-Nr.)

Rat der Stadt Bielefeld, 22.05.2020, TOP 14, Drucksache 10496/2014-2020
 Rat der Stadt Bielefeld, 03.09.2020, TOP 40, Drucksache 11512/2014-2020
 Stadtentwicklungsausschuss, 17.09.2019, TOP 14, Drucksache 9295/2014-2020

Sachverhalt:

Sachverhalt:

Zusammenfassung

Zusammen mit der moBiel GmbH, die mit der Umsetzung des Sharing-Angebots betraut wurde, wird meinSiggie seit Beginn der Pilotphase im Mai 2020 umgesetzt. Die Rolle des Betreibers nimmt die nextbike GmbH ein. Die Fahrräder, die App und der Kundenservice werden daher von nextbike bereitgestellt. Dadurch hat die moBiel GmbH einen kompetenten und erfahrenen Partner an der Seite, der aktuell in über 200 Städten aktiv ist. Nach der erfolgreichen Pilotphase, ging das Fahrradverleihsystem meinSiggie Bike-Sharing im Mai 2021 in den Regelbetrieb. Nach der Pilotphase mit 250 Fahrrädern in der Bielefelder Kernstadt, die an 37 Stationen ausgeliehen und zurückgegeben werden konnten, wurde die Anzahl der Fahrräder und die Stationen für den Regelbetrieb aufgestockt. So stehen seit Mai 2021 600 Leihfahrräder mit 60 Stationen zur Ausleihe und Rückgabe sowie zusätzliche sogenannte „Flex-Straßen“ im System zur Verfügung. An den Flex-Straßen können die Räder ausgeliehen und abgestellt werden, ohne dass sich dort eine Station befindet. Die Registrierungen und Ausleihen steigen seit der Erweiterung des Angebotes kontinuierlich an. Mit 81% werden die meisten Ausleihen im System von den Vorteilskundengruppen durchgeführt. Insbesondere Studierende leihen die Räder am häufigsten aus. nextbike zeichnet sich seit Beginn der Beauftragung durch die moBiel GmbH als verlässlicher und serviceorientierter Partner aus. Die moBiel GmbH übernimmt auch die Aufgabe für das neue Angebot durch breit angelegte offline- sowie online-Marketingmaßnahmen zu werben. Die Gesamtbelastung für das Jahr 2021 bleibt im Rahmen der veranschlagten Kosten. Die Einführung der Pedelcs verschiebt sich durch Lieferschwierigkeiten in den Spätsommer, dafür werden

kostenlos 50 Siggis-Räder das System dauerhaft verstärken. Auch in 2022 erfolgen gezielte Marketing- und Vertriebsaktivitäten durch die moBiel GmbH in Zusammenarbeit mit nextbike und der Stadt Bielefeld.

Registrierung und Nutzung

Die Registrierungen und Ausleihen steigen seit der Erweiterung des Angebotes kontinuierlich an. Der Großteil der Nutzer*innen tätigt die Ausleihen über die meinSiggis-App. Nur 1,5% nutzen andere Kanäle, zum Beispiel das Office Call-Center oder die interaktive automatische Hotline. Bei den Kundenregistrierungen für meinSiggis wurde im Juni mit 2.361 Neuregistrierungen der Höhepunkt erreicht. In den Sommer-Monaten Juli, August und September sowie im Oktober liegen Registrierungen zwischen 2.183 und 1.712 vor. Im November und Dezember sinken die Registrierungen etwas, was in den Wintermonaten erwartbar ist. Insgesamt sind zum Jahresende 22.249 Registrierungen im System, davon 14.098 aus 2021, 8.151 aus der Testphase 2020.

Ein Drittel der Nutzer*innen haben einen Vorteilstarif aktiviert. Dies sind die beispielsweise Studierende der Universität Bielefeld, Mitarbeiter*innen der Universität Bielefeld sowie JobTicket-Inhaber*innen der moBiel GmbH. Insgesamt sind dies 8.451 Vorteilskund*innen. Darüber hinaus gibt es 16.197 Kund*innen, die meinSiggis ohne Vorteilstarif nutzen. Die meisten Ausleihen im System mit 81% werden von den Vorteilskundengruppen durchgeführt. Insbesondere Studierende leihen die Räder am häufigsten aus.

Service

Die Nutzer*innen haben über die meinSiggis-App die Möglichkeit, sich bei Problemen im Bereich „Feedback & Support“ direkt zu melden. Mit 2,5% aller Ausleihen liegt hier eine geringe Quote vor. Darüber hinaus können sich die Nutzer*innen per E-Mail und über die Hotline melden. Im Jahr 2021 wurden insgesamt 2.355 Tickets bearbeitet. Bei Beschwerden wird umgehend reagiert. Da die Räder seit Mai 2021 neu im System sind, ist der Reparaturaufwand derzeit überschaubar. Die Hauptverschleißteile stellen die Reifen und deren Anbauteile da.

Die Zusammenarbeit mit nextbike zeichnet sich seit Beginn der Beauftragung durch die moBiel als verlässlich und serviceorientiert aus. nextbike stellt eine dauerhafte Erreichbarkeit sicher und der Kundenservice vor Ort reagiert selbstständig. Insgesamt lagen nur wenige Kundenbeschwerden vor, die allesamt schnell und effizient gelöst wurden. nextbike zeigt sich als kompetenter und nachhaltiger Partner, der sich auch eigenständig mit guten Ideen und Ansätzen einbringt. moBiel hat derzeit keinerlei Beanstandungen oder Mängel in Bezug auf den Dienstleister zu verzeichnen. Es liegen keine Qualitätsmängel, ebenfalls kein Handlungs- und Verbesserungsbedarf vor.

Marketing und Vertrieb

Die moBiel GmbH ist ebenfalls beauftragt, Marketing- und Vertriebsaktivitäten durchzuführen und zu koordinieren. Die moBiel GmbH wirbt daher für das neue Angebot durch breit angelegte offline- sowie online-Marketingmaßnahmen. Seit Mai 2021 wird meinSiggis in den Bussen und StadtBahnen über Plakate sowie durch einen Werbeclip beworben. Infoscreens am Jahnplatz und am Hauptbahnhof, Videosäulen an den Aufgängen im Bielefelder Hauptbahnhof sowie Citylight-Plakate machen im gesamten Stadtraum auf das Angebot aufmerksam. In der moBiel-App läuft ein Werbevideo im Rahmen des ClipTicket-Kaufs. Im zweiten Halbjahr 2021 wurde über eine Bus-Heckbeklebung für meinSiggis geworben. Weitere Aktionen, wie u.a. eine Werbeanzeige in der Sonderpublikation in der Tagespresse zum „Tag des Fahrrads“ sowie das kostenlose Angebot zur meinSiggis-Nutzung zu ausgewählten Anlässen (u.a. Nachtansichten), ergänzen die Marketingaktivitäten im Jahr 2021. Auf der Webseite von moBiel wird regelmäßig und prominent über Neuigkeiten zum Fahrradverleihsystem informiert. Über die gängigen Social-Media-Kanäle

erfolgen ebenfalls allgemeine Infoposts zu meinSiggi sowie Ankündigungen von Aktionen und Neuigkeiten. Per Online-Kampagne über Google Ads sowie Instagram und Facebook Ads konnten Neukund*innen angesprochen werden. Als gezielte Maßnahme für Großkunden der moBiel GmbH wurden Informationsflyer entwickelt, um auf die Vorteilsbedingungen der meinSiggi-Nutzung aufmerksam zu machen. Auch vertriebliche Erfolge konnten in 2021 durch neue Vorteilskunden*innen, so die Mitarbeitenden der Uni Bielefeld, diverse Gruppenbuchungen und Anfragen von interessierten Unternehmen zu meinSiggi-Stationen und Vorteilsbedingungen erzielt werden.

Aufwendungen 2021

Die Gesamtbelastung, in der die Einmalkosten zur Implementierung des Gesamtsystems und die laufenden Kosten mit den Einnahmen verrechnet wurden, belaufen sich für die Stadt Bielefeld im Jahr 2021 auf 679.218,57 Euro (250.000 Euro zzgl. 429.218,57 Euro). Damit befindet sich die moBiel im Soll und hält den vom Rat der Stadt Bielefeld beschlossenen Betrag von 700.000 Euro für das Haushaltsjahr 2021 ein (siehe DS 10496/2014-2020).

Ausblick 2022

Ursprünglich war für Ende März 2022 die Auslieferung von zusätzlichen 50 Pedelecs geplant. Dadurch, dass die Corona-Pandemie durch eine starke Zunahme von Fahrradverkäufen Druck auf das Beschaffungswesen vieler Fahrradhändler und -hersteller ausübt, kommt es in der Produktion der nextbike Pedelec-Flotten zu Engpässen, die auch Auswirkungen auf die Auslieferung der Flotte in Bielefeld haben. Neben der angespannten Situation auf den Fahrradteilemarkt, haben auch Engpässe bei der Beschaffung von Halbleitern, Motoren und Akkus Einfluss auf die Produktion. Als Entschädigung wird nextbike die Bestandsflotte der konventionellen meinSiggi-Fahrräder kostenfrei und dauerhaft um 50 Räder im System ab April 2022 erhöhen. Die Einführung der 50 Pedelecs wird zum Spätsommer 2021 erwartet, anschließend werden sie an ausgewählten bereits bestehenden sowie an zwei zusätzlichen meinSiggi-Stationen verteilt. Diese werden in Bethel und an der Sparrenburg geplant.

Die weiteren Stationen sind

- Brake
- Universität
- Brackwede Kirche
- Schildesche Endstation
- Sieker Endstation
- Hassebrock
- Babenhausen Süd Endstation
- Rathaus
- Senne Endstation
- Jugendgästehaus
- Joseph-Massolle-Straße
- Bahnhofsvorplatz
- Haltestelle Jöllenbeck Dorf

Die Stationen werden in der App entsprechend gekennzeichnet.

Auch in 2022 erfolgen gezielte Marketing- und Vertriebsaktivitäten durch moBiel in Zusammenarbeit mit nextbike und der Stadt Bielefeld. Vertrieblich steht die fortlaufende Akquise und Ausweitung der Vorteilskunden sowie die Erweiterung der meinSiggi-Stationen für interessierte Unternehmen und Institutionen im Vordergrund. Neben den o.g. neuen Stationen soll zudem eine virtuelle Station für das Freibad in Dornberg zur nächsten Saison eingeführt werden. Die Anbindung der Oldentruper Straße ist ebenfalls gewünscht, derzeit werden die aktuellen Bauarbeiten noch abgewartet. Darüber hinaus soll der Fokus ebenfalls auf Hotel- und Tourismus-

Angebote und die damit verbundenen Gruppenbuchungen gelegt werden. Dazu wurde bereits ein Gruppenbuchungstool auf der Webseite implementiert.

Die Einführung der 50 weiteren konventionellen Fahrräder sowie der neuen Pedelecs werden auch im Marketing für das Jahr 2022 im Mittelpunkt stehen. Genauso steht die zu erwartende Einführung der Mobilitätsplattform in 2022 im Fokus. Die Mobilitätsplattform ersetzt die bereits bestehende moBiel-App und das Fahrradverleihsystem meinSiggi wird als erstes Sharing-Angebot der moBiel mit der dazugehörigen meinSiggi- App in die ganzheitliche Lösung überführt. Für meinSiggi-Nutzer*innen wird die Kombination und Beauskunftung der ÖPNV- und meinSiggi-Angebote dadurch noch kundenfreundlicher und komfortabler. Ab Mai 2022 werden die Fahrräder auch als Außenwerbefläche zur Verfügung stehen. Die Vermarktung der Fläche an Dritte ist bei 50% der Fahrräder für das zweite Betriebsjahr vertraglich möglich. Die Vermarktung der Flächen erfolgt in Zusammenarbeit mit nextbike. Auch wird meinSiggi erneut Teil diverser Veranstaltungen und Events in Bielefeld sein. So wird das Fahrradverleihsystem zum Beispiel wieder kostenlose Fahrten bei den Bielefelder Nachtansichten im April anbieten.

Oberbürgermeister/Beigeordnete(r)

Wenn die Begründung länger als drei Seiten ist, bitte eine kurze Zusammenfassung voranstellen.