

Deutsches Verkehrsforum stellt in Berlin seine Delphi-Befragung zum ÖPNV-Markt vor

Studie: ÖPNV muss sich noch stärker an den Kunden orientieren

Der öffentliche Personennahverkehr (ÖPNV) in Deutschland steht zukünftig vor großen Herausforderungen, die nur durch eine noch stärkere Kundenorientierung und eine weitere staatliche Kofinanzierung bewältigt werden können. Das sind Ergebnisse der vom Bundesministerium für Bildung und Forschung geförderten Delphi-Studie „ÖPNV-Markt der Zukunft“ des Deutschen Verkehrsforums, die am 20. Januar 2005 in Berlin vorgestellt wurde. Rund 250 Experten bewerten die wichtigsten Trends für den ÖPNV bis zum Jahr 2015. Im Mittelpunkt der Expertenbefragung stehen unter anderem Finanzierung und Qualität.

Die Situation des mit jährlich 9,8 Mrd Fahrgästen und knapp 9 Mrd Euro Einnahmen wichtigen Wirtschafts-

zweigs ÖPNV in Deutschland werde durch zunehmenden Kostendruck, geringere Finanzierung durch die Öffentliche Hand, steigende Kundenanforderungen und stärkere Konkurrenz durch das Auto geprägt, heißt es in der Studie. Auf diese Herausforderungen müssten die Unternehmen mit neuen Ideen und flexiblen Konzepten reagieren. Die Experten weisen in der Studie ferner darauf hin, dass die Europäische Union einen freien und wettbewerbsorientierten europäischen Verkehrsmarkt mit mehr Eigenwirtschaftlichkeit und Kundenorientierung der Verkehrsbetriebe fordere.

Der Kunde wird nach der Prognose der Experten zukünftig stärker als bisher zur Finanzierung des ÖPNV beitragen müssen. Gleichzeitig werden sich die Unternehmen noch intensiver an

den Bedürfnissen und Erwartungen ihrer Kunden orientieren, um weitere Marktanteile zu gewinnen und das Betriebsergebnis nachhaltig zu sichern. Wichtige Maßnahmen hierbei seien die zusätzliche Qualifikation des Personals und eine konsequente kundenorientierte Qualitätssteuerung.

Aus der sich wandelnden Situation der Verkehrsbetriebe ergebe sich Handlungsbedarf bei den Akteuren des ÖPNV wie auch der Politik. Auch in Zukunft werde der ÖPNV auf eine staatliche Kofinanzierung angewiesen sein, wenn er die vorgegebenen Verkehrs- und umweltpolitischen Zielvorstellungen unterstützen solle, sind sich die Experten einig. Dabei gelte es auch, Widersprüche zwischen wachsender Nachfrage für ÖPNV und verringerter Mittelbereitstellung aufzulösen. (sk)

Quelle: Nahverkehrs Nachrichten 3/2005