

# Kurzfassung

Die Bachelorarbeit hat den Einfluss des demografischen Wandels auf den ÖPNV in Remscheid untersucht und Maßnahmen aufgezeigt, welche geeignet sein können auf die bevorstehenden Veränderungen in der Bevölkerungs-/Kundenstruktur adäquat zu reagieren.

Untersuchungen zeigten, dass die Bevölkerungszahl Remscheids bis zum Jahr 2030 stark zurückgehen wird, welches einer Verschiebung innerhalb der Altersstruktur einhergeht. In den kommenden Jahren wird eine durchschnittlich ältere Gesellschaft erwartet: Der Anteil der über 60-Jährigen wird in Remscheid circa 40% annehmen (aktuell 28%), verbunden mit einem deutlich höheren Anteil an Menschen hohen Alters (über 80-Jährige) als es derzeit der Fall ist.

Zudem zeichnet sich ein Wandel des Mobilitätsverhaltens ab. Zukünftige Seniorengenerationen werden auf Grund mehrerer Faktoren (gestiegener Gesundheit, höherer Lebensstandard, etc.), sowie einer generell hohen Pkw-Affinität, sowohl eine deutlich längere und höhere Pkw-Verfügbarkeit als auch eine gestiegene Mobilität bis hin ins hohe Alter aufweisen.

In der Altersklasse der Schüler und Auszubildenden sowie in jungen Erwachsenen-Jahren zeichnet sich jedoch im Mobilitätsverhalten ein Trend weg vom Pkw ab. Ein Wertewandel, welcher Umweltbewusstsein und soziale Vernetztheit priorisiert, kommt dem ÖPNV zu Gute.

Die Analyse der derzeitigen Kundenstruktur der Stadtwerke Remscheid zeigte eine geringe Auslastung in der Altersgruppe der Erwachsenen und der Senioren. Ein besonders festgefahrenes Routine-Verhalten bei der Verkehrsmittelwahl sowie erschwerte Eintrittsbarrieren (besonders im Sinne eines zu kompliziert gestalteten Tarifsystems) wurden als Ursachen herausgearbeitet. Demnach ist es nötig, Nichtnutzern die Alternative ÖPNV aufzuzeigen um eine rationale Entscheidung in der Verkehrsmittelwahl anzuregen. Um eine langfristige Bindung zu erreichen, müssen positive Erfahrungen gesammelt werden können. Dazu sollte in der Remscheider Bevölkerung eine hohe Globalzufriedenheit mit dem ÖPNV realisiert werden. Dies könnte über ein stärker kundenorientiertes Angebot, mit transparentem Beschwerdemanagement sowie verstärkter Einbeziehung der Kundenwünsche sichergestellt werden. Außerdem sollten einfach und attraktiv gestaltete Informationen dazu beitragen die Komplexität des aktuellen Tarifsystems für Neukunden verständlich darzustellen.

Langfristig sollte ein multimodales und flexibles Angebot im ÖPNV realisiert werden, welches insbesondere vor dem Hintergrund geringerer Nachfrage an Bedeutung zunehmen wird und genutzt werden kann, um kostengünstig die Mobilitätsgarantie zu erfüllen und teilweise sogar das derzeitige Angebot, vor allem in Hinblick auf Flexibilität und Individualität, zu stärken.