

Themen für die Fahrgastbeiratssitzung am 17. Juli 2025

Schwerpunktt Themen: Kundeninformation und -service, Schienenersatzverkehr

1. Neue VVS-App

Die VVS-App wurde neu gestaltet und wird im Lauf des Sommers den Kunden zur Verfügung gestellt.

- 1.1. Was hat sich geändert und welche neuen Funktionen gibt es?
- 1.2. Barrierefreiheit der neuen App? Gesetzliche Vorschrift ab 25.06.2025
- 1.3. Verlinkung zur Serviceseite? Einfach aufzufinden?
- 1.4. Erste Erfahrungen der (Test-) Nutzer

2. Anschlusssicherung (Busse warten auf verspätete S-Bahnen)

Bereits vor zehn Jahren wurde gemeldet, dass die Anschlusssicherung durch Einführung einer Datendrehscheibe technisch gelöst sei^{1,2}. Nach unseren Beobachtungen wird von der Möglichkeit in der Praxis wenig Gebrauch gemacht. Enge Fahrpläne erlauben es häufig nicht, länger zu warten. Beispiel: Der Bus der Linie 488 fährt regelmäßig ab, wenn die verspätete S4 gerade eingefahren ist und die Fahrgäste schon in Sichtweite sind. Teilorte sind dann erst wieder in einer Stunde oder teilweise sogar noch später zu erreichen. Dies ist ein generelles Problem im ländlichen Raum. Dort ist die Anschlusssicherung für einen praktisch nutzbaren ÖPNV unabdingbar.

- 2.1. Welche Warteregeln für Buslinien mit Anschluss an die S-Bahn gibt es?

Anregung des FGB: Prüfung, wie durch mehr Pufferzeit in den Fahrplänen zusätzliche Wartezeit auf Anschlüsse ermöglicht werden kann, z. B. mit Vorrangschaltungen, Bus-Caps, Busspuren, Busschleusen, weniger Stichfahrten, ...

- 2.2. In Göppingen gibt es keine Anschlusssicherung von MEX-Zügen auf Busse. Liegt das an der Aufgabenträgerschaft des Landes für die MEX-Züge?
- 2.3. Probleme mit zu frühen Abfahrten. Dies tritt z. B. beim Anschluss des Ringbus Oberaichen auf die S2/3 häufig auf. Kann man das technisch verhindern bzw. dem Fahrer signalisieren, dass er bis zur regulären Abfahrt warten muss?
- 2.4. Wo soll man sich bei wiederholten Problemen beschweren (VVS oder Busunternehmen)?

3. VVS-Kundenservice

- 3.1. Vorstellung des Kundenservices und des Beschwerdemanagements, Anzahl der Kundeneingaben, thematische Schwerpunkte, ...
- 3.2. Wie oft wird die Mobilitätsgarantie in Anspruch genommen?
- 3.3. Wie ist der Prozess zur Weiterverarbeitung von Kundeneingaben über das Kontaktformular auf der VVS-Serviceseite und wie sind dabei die Verkehrsunternehmen eingebunden?
- 3.4. Frage des FGB: Wie sollen wir außerhalb von den Sitzungen Probleme melden, die wir selber beobachten oder die an uns herangetragen werden?

¹ <https://www.stuttgarter-zeitung.de/inhalt.vvs-informiert-in-echtzeit-bessere-infos-ueber-fahrzeiten.d7bbda8-9921-4397-b081-4a23a52f06f0.html>

² <https://www.vvs.de/presse/detailansicht-pressemitteilung/land-foerdert-modellprojekt-flaechendeckende-information-ueber-echtzeit-im-oeffentlichen-personennahverkehr0>

4. Schienenersatzverkehr (SEV) im Rahmen der Inbetriebnahme von Stuttgart 21 und Digitalem Knoten Stuttgart

Im Jahr 2026 sind im Stuttgarter Bahnnetz wegen des Anschlusses der bestehenden Strecken an die Zuläufe des Tiefbahnhofs Sperrungen in nie dagewesenem Umfang notwendig. In der Folge sind im Sommer und im Herbst Ausfälle bzw. Umleitung von zahlreichen Regionalzügen vorgesehen. Außerdem steht die Panoramabahn als Umleitungsstrecke nicht mehr zur Verfügung. Nach bisher bekannter Planung fahren pro Stunde nur je 2 S-Bahnen zum Hauptbahnhof aus Richtung Cannstatt und Feuerbach (vmtl. S1 und S5 im Halbstundentakt). Gleichzeitig fällt der Halt am Hauptbahnhof für einige Regionalzüge aus, die nur noch zu Bahnhöfen in der Region verkehren. Da sich die Sperrungen über einen längeren Zeitraum als die Sommerferien erstrecken, muss mit großen Kapazitätsengpässen im ÖPNV nach Stuttgart gerechnet werden, die mit SEV-Bussen nicht vollständig aufgefangen werden können. Als Folge droht auch im Stadtbahnnetz der SSB eine Überlastung.

4.1. Planung und Koordination des SEV

- 4.1.1. Abstimmung zwischen den verschiedenen SEVs (Beispiel: S-Bahn und Regionalverkehrs-SEV werden von verschiedenen Unternehmen organisiert). Wie kann diese verbessert werden und wie soll die Koordination durch den VVS erfolgen?
- 4.1.2. Warum werden immer noch Baustellen nicht koordiniert (Beispiel Sperrung der Filder-S-Bahn und gleichzeitig der Stadtbahn zwischen Stuttgart Stadtmitte und Degerloch)?
- 4.1.3. In letzter Zeit wird bei Bauarbeiten auf der Schiene immer mehr mit Vollsperrungen gearbeitet.

Verbesserungsvorschläge:

- Der Umfang des Schienenersatzverkehrs sollte so gering wie möglich gehalten werden. Dazu sollten Bauarbeiten soweit wie möglich ohne Vollsperrung durchgeführt (z. B. mit eingleisigem Betrieb) und gesperrte Abschnitte so kurz wie möglich gehalten werden (z. B. durch provisorische Haltestellen, Fahren auf dem Gegengleis und auf Baugleisen),
- Zusätzliche Halte der via Schusterbahn umgeleiteten Züge z. B. in S-Münster mit Anschluss an die U12 (geplanter Bahnsteig müsste vorgezogen werden) sowie am Bahnhof in Untertürkheim mit Anschluss an die U4 und U13,
- Nutzung der Verbindung Feuerbach – S-Vaihingen über die Panoramabahn (im Sommer 2026, wenn die Gäubahn wie geplant ab 22.4.2026 gekappt wird),
- Verstärkung des Stadtbahnverkehrs der SSB: Verlängerung U1 ohne Halt zwischen Vogelrain und Vaihingen, U8 durchgängig im 10-Minuten-Takt.

4.2. Durchführung des SEV

4.2.1. Forderungen des Fahrgastbeirats:

- Bessere Fahrgastinformation und Leitsysteme,
- Personal zur Wegeleitung und zur Auskunft,
- Aufstellung von elektronischen Anzeigetafeln an zentralen SEV-Abfahrtshaltestellen,
- Mobile Information: Daten in Apps müssen immer aktuell und einheitlich sein.
- Echtzeitinformation auch beim SEV. Probleme mit Fahrzeugausrüstung: wäre eine einfache Lösung mit mobilen Sendern auch kurzfristig möglich?

- 4.2.2. Beeinträchtigung der Pünktlichkeit des SEV durch den übrigen Straßenverkehr: Ist eine Bevorrechtigung technisch möglich (Ausrüstung der Busse)?

Vorschlag: Einrichtung von Pop-up-Busspuren.

- 4.2.3. Wie können Konflikte zwischen verschiedenen Verkehrsunternehmen bei Haltestellen (Beispiel SSB/DB in S-Vaihingen und am Hauptbahnhof) gelöst werden?
- 4.2.4. Die Abfahrtsstelle Hauptbahnhof ist bereits durch den SSB-Busverkehr stark ausgelastet. SEV-Busse können nur an einer Stelle am Ende der Königstraße halten (auch zum Aussteigen, obwohl hier ein Halt auf der Bahnhofsseite für weiterreisende Fahrgäste wichtig wäre).

Anregung: Prüfung, ob der SEV näher am Querbahnsteig des Hauptbahnhofs halten könnte, z. B. im Bereich LBBW/Heilbronner Straße.

- 4.2.5. Wie ist die Barrierefreiheit in der Auffindbarkeit des SEV und im SEV (mobilitätseingeschränkte Personen, seheingeschränkte Personen) berücksichtigt?

5. Sonstiges

- 5.1. Status Planung für Workshop zur Weiterentwicklung des FGB,
- 5.2. Bundesweite Tagung der Fahrgastbeiräte am 10. - 11.10.2025 in Saarbrücken: wäre eine Förderung für eine begrenzte Zahl von Teilnehmern aus dem VVS-FGB möglich?
- 5.3. Klinik-Shuttle von Geislingen zum Alb-Fils-Klinikum.