



# JAHRES BERICHT 2023

Die Investitionen  
nehmen Fahrt auf.

# Vorwort

Das Jahr 2023 war zweifellos ein aufreibendes für die S-Bahn. Die Rahmenbedingungen waren so komplex und anspruchsvoll wie noch nie zuvor und die Zahlen sprechen eine klare Sprache: Wir und unsere Fahrgäste sind nicht zufrieden mit den Ergebnissen. Mit unterschiedlichen Maßnahmen stabilisieren wir aktuell den Betrieb und machen ihn damit verlässlicher.

Doch unser Blick geht auch nach vorne. Erste Schritte für ein erweitertes, zukunftsfähiges Netz sowie eine bessere und modernere S-Bahn sind gemacht.

Das sind wir unseren Fahrgästen und unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern schuldig, denn sie bewältigen die aktuelle Lage mit großem Einsatz. Der Erfolg unserer weitreichenden Investitionen wird sich erst in den kommenden Jahren zeigen.

# Inhalt

SEITE 4

**Fahrgastzahlen +  
Angebotsanpassung**

SEITE 6

**Pünktlichkeit**

SEITE 8

**Analyse der Zug-  
ausfälle + Recruiting**

SEITE 10

**Bester Service +  
Zufriedenheit**

SEITE 13

**Maximaler Einsatz +  
Barrierefreiheit**

SEITE 15

**Aussichten**

## **Hinweis**

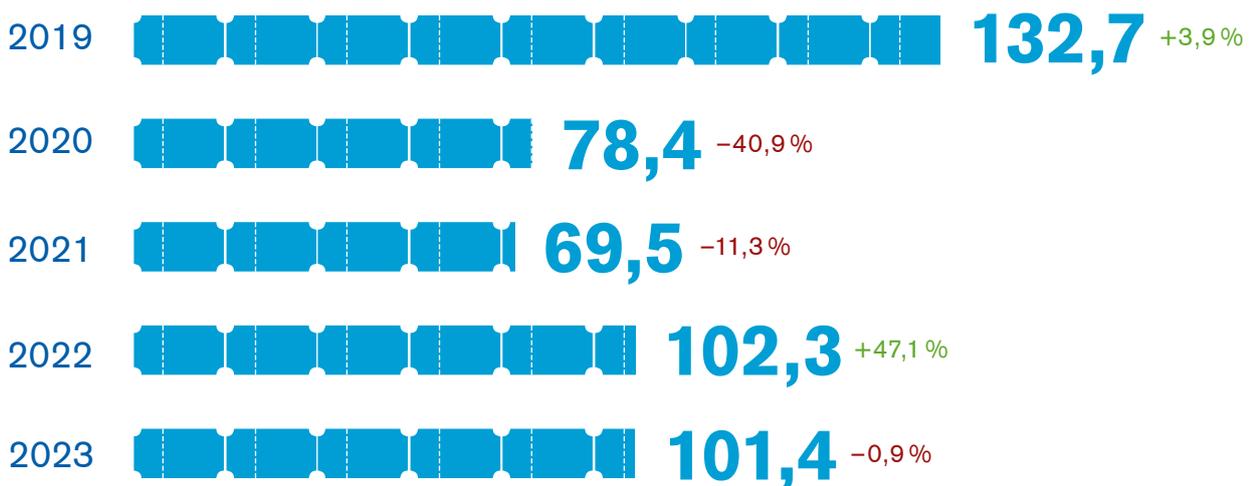
Abweichungen zu Zahlen in  
den vergangenen Jahresberichten  
hängen damit zusammen, dass  
nach dem Erscheinen der Berichte  
noch kleine Korrekturen  
nachgereicht worden sind.

# Die Fahrgastzahlen bleiben stabil.

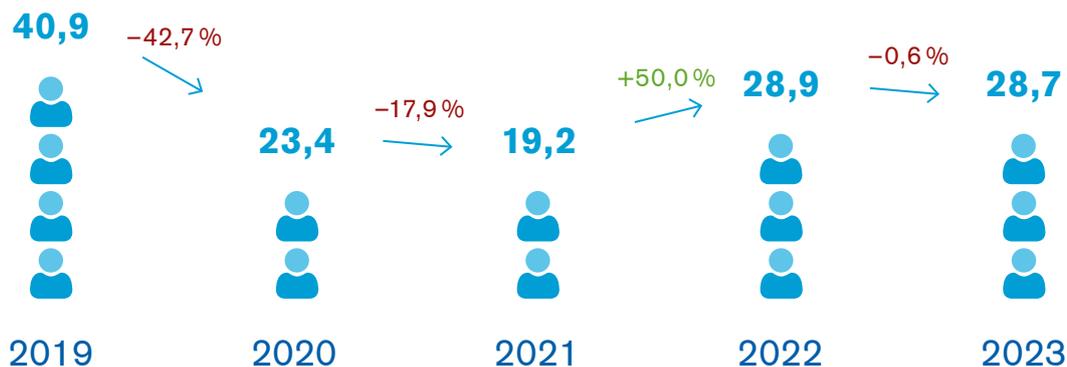
Das Jahr 2023 war geprägt von vielen Baumaßnahmen. Daraus resultierend konnte die S-Bahn nur ein geringeres Zugangebot fahren als im Vorjahr. Die Fahrgastzahlen konnten trotzdem auf dem Vorjahresniveau gehalten werden.

Damit bleibt die S-Bahn – auch in herausfordernden Zeiten – Tag für Tag das Rückgrat der Alltagsmobilität für die Menschen aus Stuttgart und der Region.

## Überblick über die Fahrgastzahlen der S-Bahn Stuttgart (in Mio.)

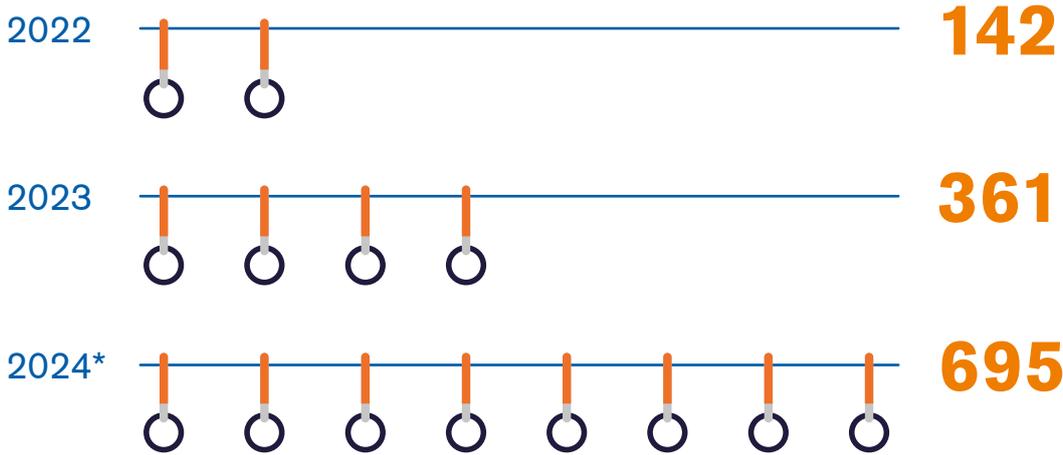
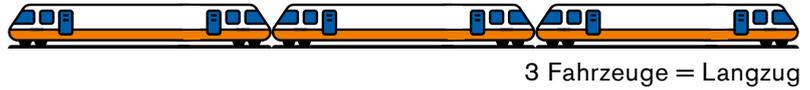


## Fahrgastzahlen der S-Bahn Stuttgart auf der Stammstrecke zwischen Stuttgart Hbf. (tief) und Schwabstraße (in Mio.)



# Mit maximaler Zuglänge zu mehr Verlässlichkeit.

## Langzüge pro Werktag



## Sitzplätze pro Werktag



288.192    300.672    319.680    343.296    366.720    367.488    413.568    474.816



Um auf die Herausforderungen bei der Verfügbarkeit von Personal, Fahrzeugen und eingeschränkter Infrastruktur zu reagieren und um zuverlässiger zu werden, wurde der 15-Minuten-Takt ab Dezember gekürzt. Damit endet er wochentags ab 19 Uhr und entfällt 2024 an den

Samstagen ganz. Im Gegenzug fahren wir fast doppelt so viele Züge in maximal möglicher Zuglänge als Langzüge. So bieten wir deutlich mehr Sitzplätze – nämlich 474.816 pro Werktag – und sorgen dadurch auch für einen stabileren Betrieb.

\* Schätzung 2024

# Mit der Pünktlichkeit sind wir nicht zufrieden.

Wie vorhergesehen wurde das Thema Pünktlichkeit zu einer unserer größten Herausforderungen. Trotz aller Bemühungen haben wir uns weiter von unseren Zielen entfernt. Die Gründe für die Verspätungen waren verschiedenartig: viele und zum Teil auch kurzfristige Baustellen, Infrastrukturstörungen, störanfällige Fahrzeuge sowie externe Einflüsse. Nachdem die

Verspätungen in den Sommermonaten rückläufig gewesen waren, stiegen sie in den Herbst- und Wintermonaten wieder an. Die neu eingeführten Fahrzeuge kamen nämlich mit einigen Schwierigkeiten auf die Gleise. An deren Behebung arbeitet der Hersteller Alstom jedoch mit Software-Updates, damit wir die Zuverlässigkeit zukünftig wieder stabilisieren können.

## Pünktlichkeit Gesamtverkehrszeit (GVZ)

	Zielwert	2019	2020	2021	2022	2023
< 3 Min. verspätet	94,5%	84,4%	90,7%	89,6%	80,2%	74,1%
< 6 Min. verspätet	98,0%	95,3%	97,3%	97,0%	93,0%	89,1%

## Pünktlichkeit Hauptverkehrszeit (HVZ)

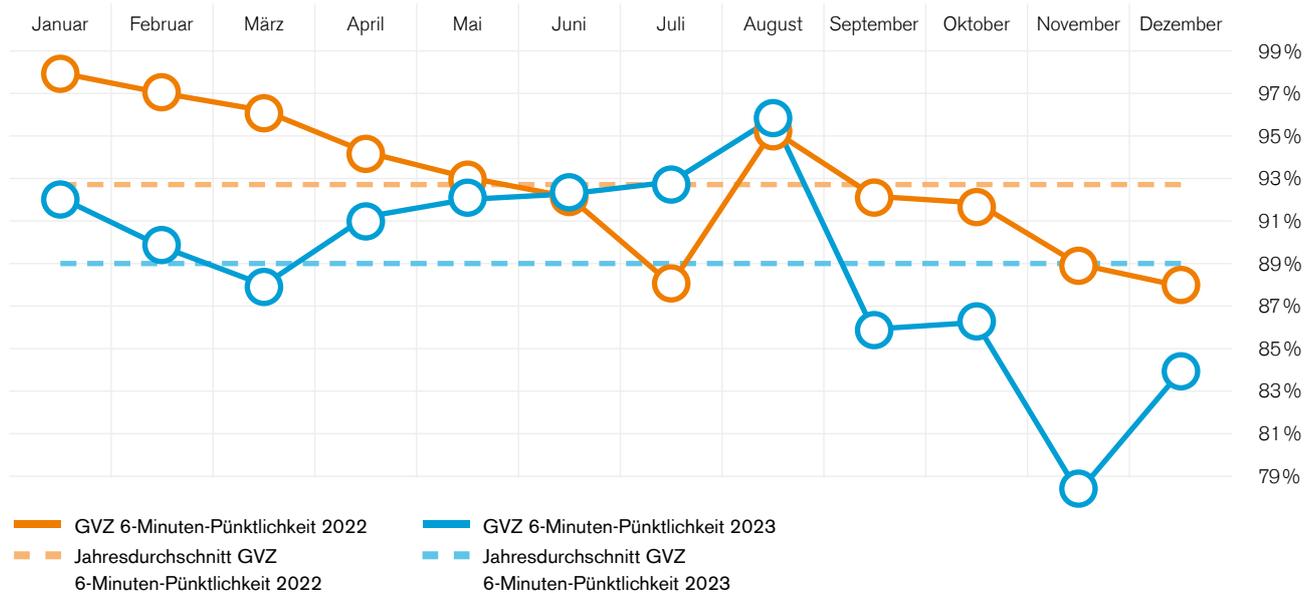
	Zielwert	2019	2020	2021	2022	2023
< 3 Min. verspätet	91,5%	75,8%	85,8%	85,3%	72,8%	63,2%
< 6 Min. verspätet	98,0%	92,9%	96,1%	95,8%	90,2%	84,1%

# Was wir für mehr Stabilität tun.

Mehr Personal, bessere Kommunikation und weniger Züge pro Werktag sollen den Takt 2024 stabilisieren. Damit reagieren wir auf eine zum Teil eingeschränkte Verfügbarkeit von Mitarbeitenden, und unsere Fahrgäste

können besser planen. Außerdem konnten wir in den letzten zwei Jahren 180 neue Mitarbeitende gewinnen, die als Lokführerinnen und Lokführer ausgebildet werden.

## Pünktlichkeit der S-Bahn Stuttgart 2023 im Vergleich zu 2022



## Züge pro Werktag

2019	2020	2021	2022	2023	2024*
838	890	930	932	958	937

\* Schätzung 2024

# Wir steuern, wo wir können.

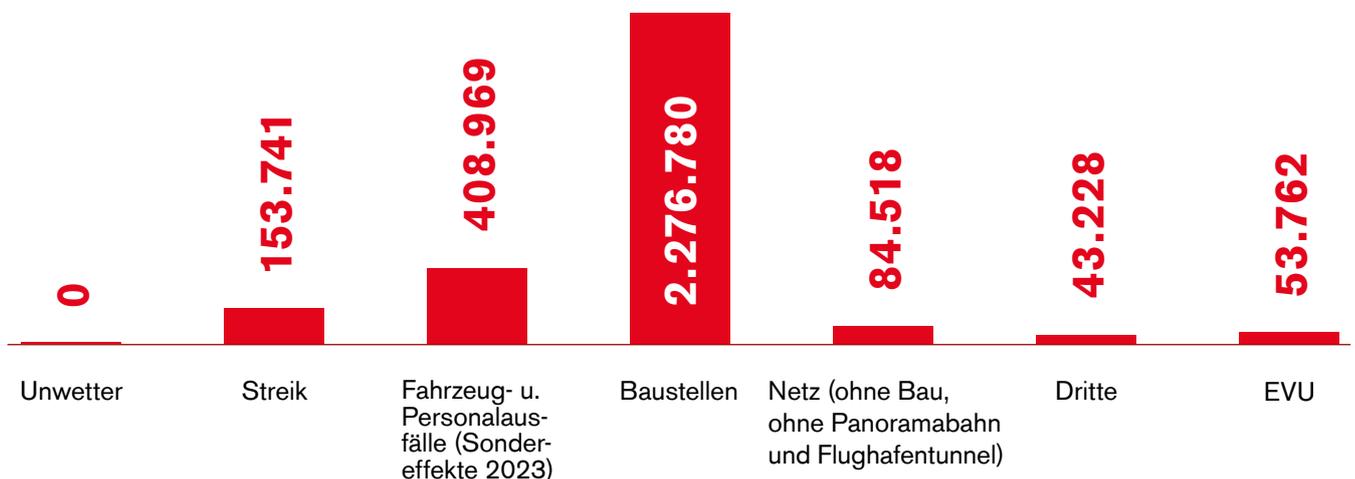
Fast 25 Prozent der geplanten Zugkilometer konnten 2023 nicht gefahren werden. Damit haben wir uns im Vergleich zum Vorjahr noch einmal verschlechtert. Der Großteil der nicht erbrachten Leistung ist durch die hohe Anzahl an Baustellen begründet:

ein wesentlicher Faktor, der unsere Ergebnisse auch in den kommenden Jahren beeinflussen wird. Mit unserer Einstellungs-offensive steuern wir den vielen Zugausfällen entgegen, die aufgrund von anhaltend hohen Krankenständen entstanden sind.

## Leistung einschließlich Schuster- und Teckbahn in Zugkilometern (Zkm)

	2022	2023
Bestellte Leistungsmenge	<b>12.616.432</b>	<b>12.960.408</b>
Davon gefahren	<b>11.184.696</b>	<b>9.938.306</b>

## Abweichungen vom Regelfahrplan und Ausfälle in Zugkilometern (Zkm)



# Wie wir Personal für uns gewinnen.

Der angespannten Personalsituation begegnen wir mit einer Reihe von Recruiting-Maßnahmen. Wir haben sogar da Recruiting gemacht, wo andere feiern. Nämlich im Rahmen von Bürgerfesten, wie den Tagen der offenen Baustelle und dem Tag der Schiene.

Und das mit Erfolg: Von 2021 bis 2023 konnte die S-Bahn Stuttgart 180 neue Mitarbeitende für sich gewinnen und auch 2024 sollen über 80 neue Lokführerinnen und Lokführer eingestellt und ausgebildet werden.

# 180

**NEUE MITARBEITENDE  
2021–2023**



# Die Information der Fahrgäste wird verbessert.

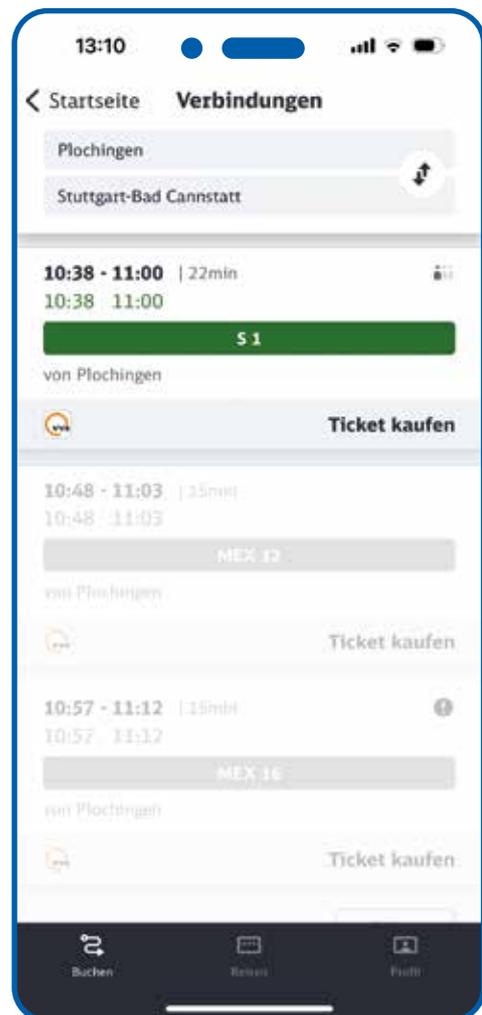
72 der 83 S-Bahn-Stationen sind inzwischen mit unseren neuen Bahnsteiganzeigern ausgestattet. Außerdem bringen wir an den Bahnsteigen Abschnittsmarkierungen an, anhand derer sich die Fahrgäste künftig im Zusammenspiel mit den Bahnsteiganzeigern besser orientieren und gezielt positionieren können.



# WLAN nonstop in allen Zügen.

Eine weitere Neuerung ist die Echtzeit-Auslastungsanzeige. Unsere Fahrgäste können in Echtzeit sehen, ob noch freie Sitzplätze im Zug ihrer Wahl vorhanden sind, und die eigene Fahrt samt Umsteigemöglichkeiten live verfolgen.

Außerdem verkürzt das WLAN in den Zügen sicher auch die eine oder andere Fahrzeit.

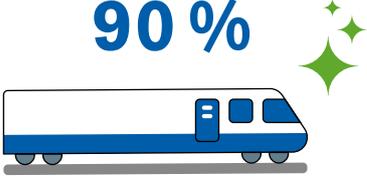
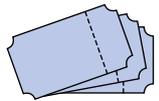


# Wir behalten die Zielwerte im Blick.

Die Verspätungen und Hindernisse haben natürlich auch Auswirkungen auf die Zufriedenheit der Fahrgäste. Vor allem beim Thema Pünktlichkeit macht sich das bemerkbar. Bei der

objektiven Bewertung der Punkte Sauberkeit, Beschwerdemanagement und Fahrkartenautomaten konnten unsere Zielwerte überwiegend erreicht werden.

## Kundenzufriedenheit im Jahr 2023

OBJEKTIV	<p><b>90 %</b> </p> <p>Sauberkeit der Züge</p>	<p><b>99 %</b> </p> <p>Beschwerdemanagement</p>	<p><b>96 %</b> </p> <p>Fahrkartenautomaten</p>
	SUBJEKTIV (SCHULNOTEN)	<p><b>3,6</b> </p> <p>Pünktlichkeit</p>	<p><b>2,4</b> </p> <p>Sauberkeit der Züge</p>
<p><b>2,2</b> </p> <p>Schadensfreiheit der Züge</p>		<p><b>2,4</b> </p> <p>Information im Regelfall</p>	<p><b>3,0</b> </p> <p>Informationen bei Verspätungen</p>

# Unser Einsatz für besseren Service.

Wir werden Verspätungen nicht verhindern können, aber wir wollen so gut wie möglich mit ihnen umgehen. 2024 verdoppeln wir in der Hauptverkehrszeit

unser Personal beim Fahrgastinformationsmanagement. Dieses versorgt im Regelfall, aber auch bei Verspätungen die Fahrgäste mit Informationen.

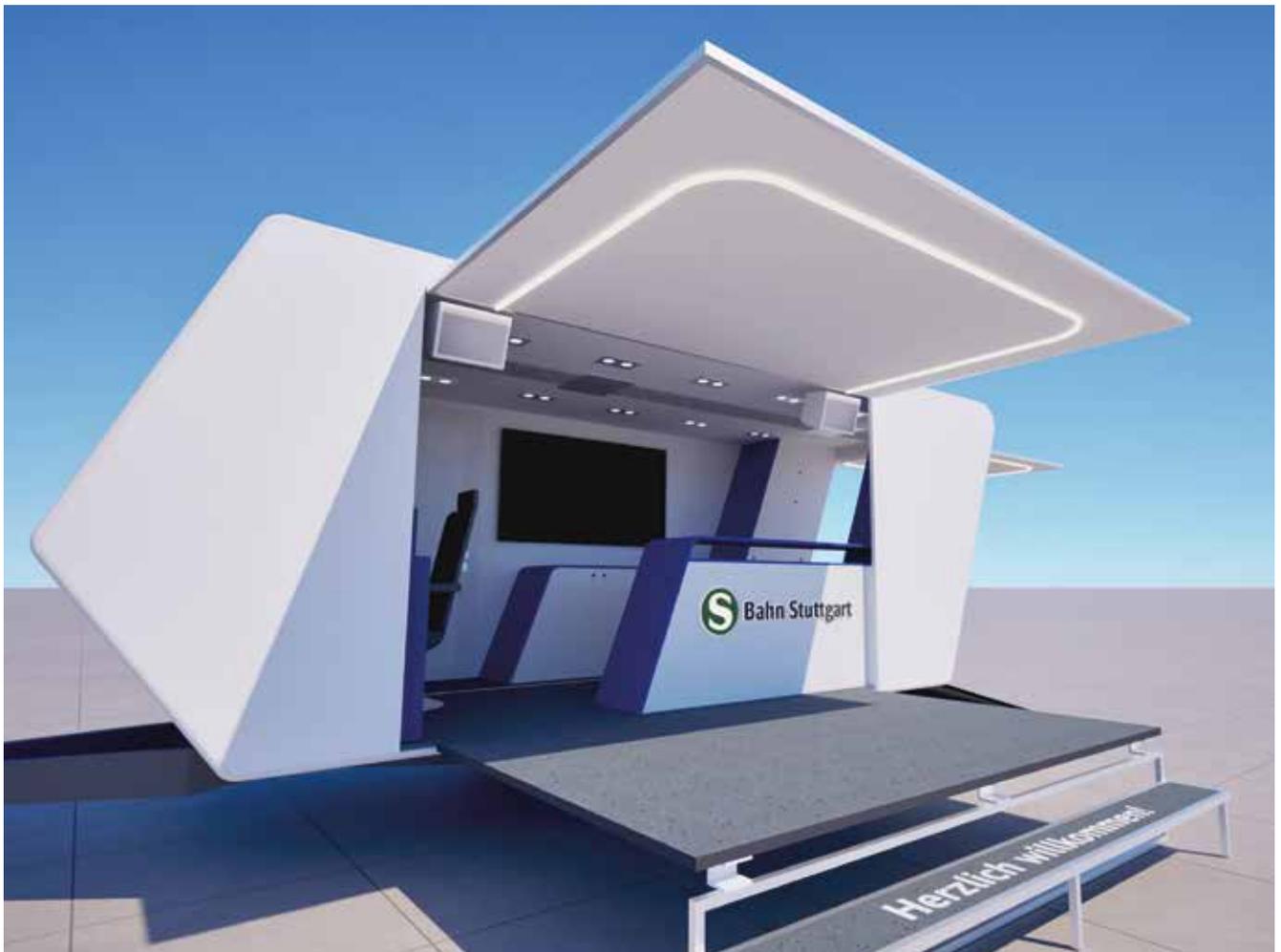
## Stationen und Service im Jahr 2023

(SCHULNOTEN)	 <b>2,2</b> Sitzplatzangebot im Zug	 <b>2,9</b> Sauberkeit der Bahnhöfe	 <b>2,6</b> Schadensfreiheit der Bahnhöfe
	 <b>2,8</b> Sicherheit im Bahnhof	 <b>2,6</b> Ausstattung der Bahnhöfe	 <b>2,9</b> S-Bahn insgesamt

# Wir machen den Fahrgästen ein Angebot.

2023 wurden zahlreiche Maßnahmen initiiert, um den Fahrgästen während der Sperrungen zum Bau des Digitalen Knotens Stuttgart entgegenzukommen. Neben Kaffee- und Grillaktionen wurden – wegen der kurzfristigen Bekanntgabe von Beeinträchtigungen – zusätzlich Entschädigungszahlungen von je 49 Euro an rund 450.000 Kundinnen und Kunden geleistet.

Um anstehende Baumaßnahmen kommunikativ zu begleiten, sind auch für 2024 Maßnahmen geplant. So soll künftig eine einheitliche Wegeleitung eingerichtet werden. Außerdem wird das neue Infomobil der S-Bahn bei den Menschen in der Region vor Ort sein, um über die S-Bahn Stuttgart, anstehende Baumaßnahmen und vieles mehr zu informieren.



# Die S-Bahn Stuttgart wird zugänglicher.

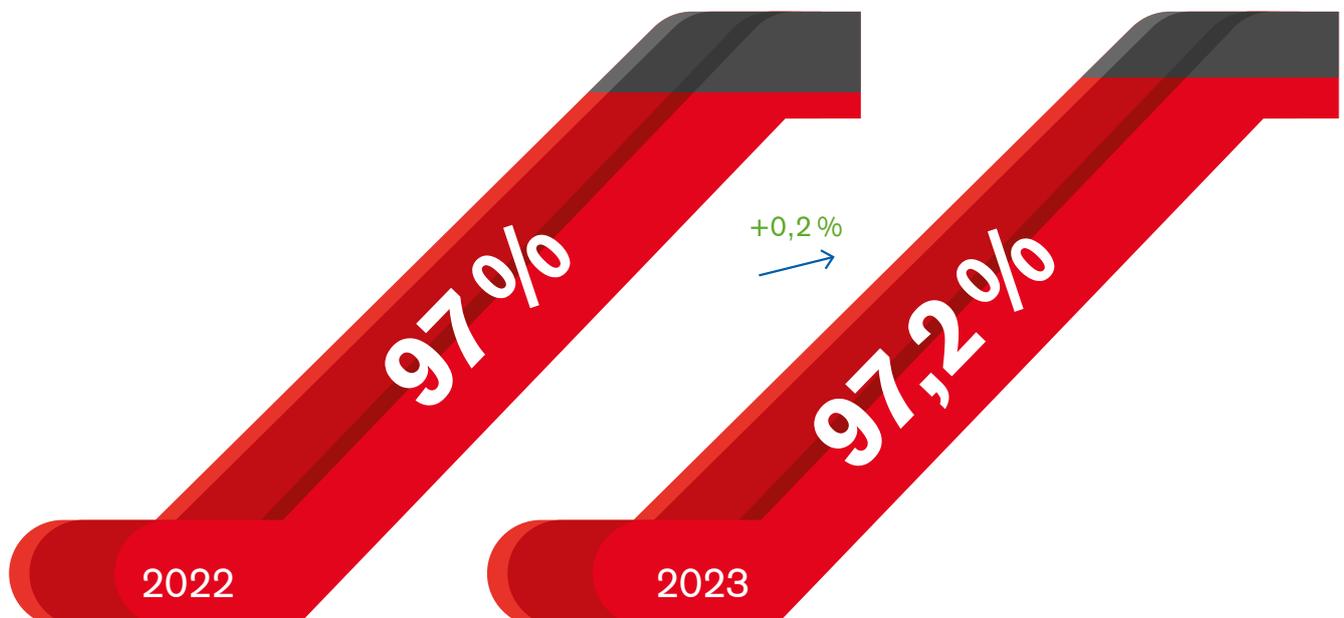
Auch im vergangenen Jahr haben wir einiges dafür getan, um das S-Bahnfahren so selbstverständlich, sicher und einfach wie möglich zu gestalten. Denn wir wollen für alle Fahrgäste das ideale Verkehrsmittel im Alltag sein.

Im gesamten S-Bahn-Netz befinden sich 60 Fahrtreppen und 106 Personen-

aufzüge, die fortlaufend modernisiert werden. Für mehr Komfort und Stufenfreiheit werden im Zuge der Modernisierung im Rahmen der weitreichenden Barrierefreiheit Handlaufschilder in Braille- und Pyramidenschrift angebracht.

## Barrierefreiheit

### Verfügbarkeit der Aufzüge und Rolltreppen



# Mit Investitionen die Weichen stellen.

Wir setzen vieles in Bewegung, damit unsere Fahrgäste sich trotz verschlechternden Rahmenbedingungen weiterhin für die S-Bahn entscheiden. Dem hohen Anstieg baubedingter, fahrzeugbedingter und personalbedingter Zugausfälle steuern wir mit laufenden Investitionen entgegen.

Mit Fokus auf die Kundenzufriedenheit arbeiten wir an der Verbesserung der Information an den Bahnhöfen mit Echtzeitinfos, neuen Anzeigen und WLAN in den Zügen.

Im Störfall verstärken wir die Kommunikation mit zusätzlichen Mitarbeitenden. Und mit Aktionen

rund um die DKS-Sperrungen und unserem S-Bahn-Infomobil sind wir direkt vor Ort.

58 Neufahrzeuge sind einsatzbereit, unsere Fahrzeugflotte wird modernisiert und mit der neuen ETCS-Technik plus zusätzlichen Mehrzweckabteilen ausgestattet.

Darüber hinaus investieren wir weiterhin in unser Streckennetz und blicken auf die kommenden Jahre, die zeigen werden, wie gut wir die Weichen gestellt haben.

**Herausgeber**

DB Regio AG, S-Bahn Stuttgart, Marketing,  
Am Nordseekai 36/1-3, 73207 Plochingen,  
marketing.s-bahn.stuttgart@deutschebahn.com,  
s-bahn-stuttgart.de  
Dr. Dirk Rothenstein, Vorsitzender der Geschäftsleitung

Verband Region Stuttgart  
Körperschaft des öffentlichen Rechts  
Kronenstraße 25, 70174 Stuttgart,  
info@region-stuttgart.org, region-stuttgart.org  
Dr. Alexander Lahl, Regionaldirektor

**Umsetzung**

ressourcenmangel Düsseldorf GmbH  
Hildebrandtstrasse 4f, 40215 Düsseldorf

Druck: DB Kommunikationstechnik GmbH,  
vertrieb.druck@deutschebahn.com, dbkt.de

**Autoren**

Verband Region Stuttgart und S-Bahn Stuttgart