

GESCHÄFTSBERICHT 2010

EDITORIAL

- Markterfolg** 2010 fuhren mit den VBZ so viele Menschen, wie noch nie zuvor in ihrer 128-jährigen Geschichte, nämlich 318 Millionen Fahrgäste; 3 Millionen (0.9 Prozent) mehr als im Vorjahr. Damit machten die VBZ den kleinen, konjunkturell bedingten Einbruch von 2009 wieder mehr als wett. Auch bei der Qualität gab es Bestnoten für die VBZ. Sie konnten bei der ZVV-Befragung zur Servicequalität erneut zulegen. Bei der Fahrleistung stieg die Gesamtnote um weitere 2 auf 77 Punkte. Die kontinuierlichen Qualitätsanstrengungen zeigen damit ihre Wirkung. Die VBZ agieren auf einem sehr hohen Niveau und sie sind sich bewusst, dass Stillstand Rückschritt bedeuten würde. Nur Unternehmungen, die sich durch eine hohe Innovationskraft auszeichnen, behaupten sich auch künftig im Markt.
- Innovationskraft** Nicht revolutionäre, dafür kontinuierliche Entwicklung, ist die Strategie der VBZ. 2010 haben die VBZ wieder einige sehr wirkungsvolle Massnahmen umgesetzt. So konnte mit dem Niederflurkonzept für das ganze VBZ-Netz ein einfacherer Zugang für mobilitätsbehinderte Menschen geschaffen werden. Die Reise mit dem öffentlichen Verkehr ist jetzt für alle Menschen planbar – zudem mit einer hohen Verlässlichkeit. Die Evaluation der nächsten Tramgeneration wurde mit einem Tramcasting in die Wege geleitet. Der Bau des Trams Zürich-West schreitet planmässig voran. Die Inbetriebnahme im Dezember 2011 ist gesichert. Mit dem Projekt der Tramverbindung über die Hardbrücke ist bereits die zweite Etappe des Angebotskonzeptes 2025 planmässig auf Kurs. In der Fahrgastinformation wird ein Quantensprung spürbar: Die Fahrgäste schätzen die neuen Haltestellen- und Fahrzeuganzeigen mit den Echtzeit-Informationen. Auch bei der Personalrekrutierung gehen die VBZ neue Wege. Sie setzen konsequent auf neue elektronische Medien. Mittels Kurzvideos bewerben sich die Vorgesetzten gleich selbst bei potenziellen künftigen Mitarbeitenden. Dies sind nur einige Beispiele. Geeignete Leserinnen und Leser werden in diesem Geschäftsbericht 2010 weitere Zeugnisse der Innovationskraft der VBZ Züri-Linie entdecken.
- Kampf um Raum und Zeit** Zwei knappe Ressourcen, aber ganz fundamental, damit die VBZ ihre Rolle im städtischen Verkehr weiterhin erfolgreich wahrnehmen können. Die Mobilitätsstrategie der Stadt Zürich setzt das Ziel, dass das künftige Mobilitätswachstum zu 100 Prozent umweltfreundlich bewältigt werden muss. Der öffentliche Verkehr spielt dabei, wie bereits in der Vergangenheit, die zentrale Rolle. Dafür braucht er Platz – auf der Strasse, wenn er rollt oder rollen sollte, aber auch wenn er ruht, nämlich in Form von Garagen und Depots. Seit über 40 Jahren bewältigen die VBZ ihre Entwicklung mit den bestehenden Anlagen; im gleichen Zeitraum ist die Anzahl Fahrgäste um 60 Prozent gestiegen. Die VBZ haben Mitte 2010 ihre integrierte Anlagenstrategie präsentiert. Sie setzen sich engagiert für deren Umsetzung ein, sind aber dringend auf die tatkräftige Unterstützung von städtischen Dienststellen und Behörden angewiesen. Das Gleiche gilt für den Strassenraum. Denn nur: Wo wir fahren, lebt Zürich.

Herzlich Ihr



Dr. Guido Schoch
Direktor VBZ

INDUSTRIELLE BETRIEBE DER STADT ZÜRICH

Vorsteher Stadtrat Andres Türler

VERKEHRSBETRIEBE ZÜRICH

Direktion Dr. Guido Schoch, Direktor

Finanzen Iris Zachmann, Vizedirektorin

Betrieb Anton Westreicher, Vizedirektor

Markt Jacques Baumann, Vizedirektor

Personal Heinz Vögeli, Vizedirektor

Technik Ueli Frick, Vizedirektor

Infrastruktur Christoph Brändli, Vizedirektor

Unternehmensstab Andreas Uhl, Vizedirektor

INHALT

8 UNTERNEHMEN

8 Die VBZ im Jahr 2010

9 UNTERNEHMENSENTWICKLUNG

9 Jahresschwerpunkte 2010

11 KUNDINNEN- UND KUNDENNUTZEN

11 Marktbearbeitung Stadt

13 Marktbearbeitung Agglomeration

15 Steigerung der Kundenzufriedenheit

15 Produkte und Dienstleistungen

18 VBZ im Dialog

37 MITUNTERNEHMERINNEN UND MITUNTERNEHMER

37 Fakten und Schwerpunkte

39 ENERGIE UND UMWELT

39 Strom als umweltfreundliche Antriebsart fördern

39 Energie- und Treibstoffverbrauch

40 Zwischenziel der kantonalen Zielvereinbarung erreicht

41 FAHRZEUGE

41 Bus

41 Tram

41 Leitstelle

42 SUBSTANZERHALTUNG

42 Baustellen

42 Wartehallen

42 Haltestellen

43 Liegenschaften

44 Dienstleistungen der Zentralwerkstatt

46 WIRTSCHAFTLICHKEIT

46 Jahresrechnung

48 RECHNUNG

48 Jahresrechnung

50 Bilanz

52 Anhang zur Bilanz

UNTERNEHMEN

Die Verkehrsbetriebe Zürich (VBZ) sind neben den SBB der grösste Anbieter von Transportdienstleistungen im Zürcher Verkehrsverbund (ZVV). Als integriertes Unternehmen planen sie das Angebot, erbringen Fahrdienstleistungen, erneuern die Infrastruktur und warten die Fahrzeuge. Als kompetenter Partner für den öffentlichen Verkehr arbeiten die VBZ eng mit anderen städtischen und kantonalen Dienststellen zusammen, insbesondere mit der Dienstabteilung Verkehr und dem Tiefbauamt der Stadt Zürich bei der Umsetzung der städtischen Mobilitätsstrategie.

Die VBZ bieten als Mittel- und Feinverteiler den Menschen in der Stadt Zürich und der umliegenden Region im Limmattal, am Unteren Zimmerberg und am Unteren Pfannenstiel sowie im Mittleren und Oberen Glattal eine qualitativ hochstehende Versorgung mit dem öffentlichen Nahverkehr – während 365 Tagen im Jahr, mindestens 20 Stunden am Tag. Sie tragen ausserdem die Verantwortung für die Betriebsführung der Forchbahn AG, der UBS Polybahn AG, der Dolderbahn-Betriebs-AG sowie der Stiftung Behindertentransporte Zürich (BTZ). Im Auftrag der Verkehrsbetriebe Glattal (VBG) erbringen sie die Fahrleistungen für die Glattalbahn.

Die VBZ im Jahr 2010

Am meisten Aufmerksamkeit erregte im Berichtsjahr der Einbau der neuen Gleisanlage am Escher-Wyss-Platz. In einer sehr intensiven Bauphase während den Sommerferien wurde eine komplett neue Gleisanlage erstellt, ein Bestandteil des Grossprojektes Tram Zürich-West. Zahlreiche Mitarbeitende der VBZ und von Drittfirmen waren im Einsatz. Die Zusammenarbeit aller Beteiligten verlief ausgezeichnet. Bei der Fahrzeugflotte konnte die Ablieferung der Cobra-Trams abgeschlossen werden, und die Mirage-Fahrzeuge hatten ihren letzten Kurseinsatz. Seit dem Fahrplanwechsel 2010 verkehrt nun mindestens jeder zweite Kurs niederflurig – mit Ausnahme der Linien 5, 8 und 15. Auch die nächste Tramgeneration war ein Thema: Zwei weitere neue Fahrzeugtypen waren auf Zürcher Schienen in einem Testbetrieb im Einsatz.

Fahrgäste und Angebot der VBZ in der Übersicht	2006	2007	2008	2009	2010
Fahrgäste in Mio. (EinsteigerInnen)	294.98 *	309.73 *	317.98 *	315.02 *	318.37
Personenkilometer	590.23 *	616.12 *	630.41 *	617.45 *	625.89
Fahrleistungen VBZ Stadt in Mio. Wagen-km	30.691	30.377	29.241	29.147	27.872
Fahrleistungen VBZ Region in Mio. Wagen-km	1.978	1.898	2.022	2.490	2.586
Fahrleistungen Transportbeauftragte in Mio. Wagen-km	4.521	4.663	4.702	4.700	4.690
Linienlänge Stadtnetz in km	287.5	288.5	288.5	283.3	270.6
Linienlänge Regionalnetz in km	216.8	218.6	219.1	235.0	249.6
Linienlänge Nachtbuslinien in km	195.5	193.6	187.5	161.1	179.8
Schienenfahrzeuge	349	325	313	304	272
Busse (Niederflur)	255(167)	245(178)	261(208)	236(189)	233 (183)

* Fahrgastzahlen ohne Nachtnetz

UNTERNEHMENSENTWICKLUNG

Jahresschwerpunkte 2010

- Fahrzeugflotte** Die Cobra-Flotte ist vollständig. Seit Mai verkehren alle 88 Fahrzeuge auf dem VBZ-Netz. Damit weist die Tramflotte fast zur Hälfte Niederflurfahrzeuge auf. Seit dem Fahrplanwechsel 2010 sind nun auf allen Linien – ausgenommen die Linien 5, 8 und 15 – mindestens 50 Prozent der Fahrzeuge niederflurig. Auf den Linien 6 und 10 fahren ausschliesslich Niederflurfahrzeuge. Gleichzeitig hatte das Mirage-Tram seinen letzten Einsatz. Die erste Fahrt eines Mirage-Trams fand am 1. April 1966 auf der Linie 7 statt; die 90 Fahrzeuge waren über 40 Jahre stets zuverlässig unterwegs. Der Grossteil der Mirage-Trams wurde nach Vinnitsa (Ukraine) abgegeben. Im Oktober wurde die Ausschreibung für zwölf neue Doppelgelenk-Trolleybusse und 21 neue Gelenktrolleybusse publiziert, welche die noch im Einsatz stehenden Hochflurbusse ersetzen werden.
- Weiter im Liniennetz-** Die Bauarbeiten für das Tram Zürich-West schreiten planmässig voran. Das Projekt ist finanziell, qualitativ
konzept 2025 und terminlich auf gutem Weg. Im Dezember waren drei Viertel aller Gleise verlegt. Auch die Rohbauten aller Haltestellen – ausgenommen «Schiffbau» – wurden erstellt. Die Arbeiten für die Tramverbindung Hardbrücke sind ebenfalls auf Kurs.
- Tramcastings** Nachdem 2009 bereits ein gelbes Basler Tram vom Typ «Tango» auf der Linie 7 im Einsatz war, folgten im Berichtsjahr zwei weitere Besucher: Zuerst war das rote Berner «Combino»-Tram zu Gast auf Zürcher Schienen, später im Jahr folgte das grün-beige «Flexity Outlook» aus Augsburg. Auch bei diesen beiden Fahrzeugen verlief der Testbetrieb problemlos, und die Zürcher Fahrgäste vergaben in der Umfrage gute Noten. Die Erkenntnisse aus dem Probebetrieb fliessen in die anstehende Trambeschaffung mit ein.
- 20 Jahre ZVV** Im Mai feierte der ZVV sein 20-Jahr-Jubiläum. Die Gründung des Zürcher Verkehrsverbunds im Jahr 1990 war eine Premiere – der ZVV war und ist der einzige Verkehrsverbund der Schweiz. Während die anderen Verkehrsunternehmen höchstens in Tarifverbänden organisiert sind, koordiniert und entwickelt der ZVV das Verkehrsangebot, regelt die Finanzierung und übernimmt das strategische Marketing. Im rund 50 Verkehrsunternehmen umfassenden Verkehrsverbund sind die VBZ eines der acht marktverantwortlichen Unternehmen (MVU).
- Sommerbaustelle am Escher-Wyss-Platz** Während den Sommerferien wurde im Drei-Schicht-Betrieb an der Grossbaustelle Escher-Wyss-Platz gearbeitet: 20 Weichen sowie 1,1 Kilometer Gleise und Fahrleitungen wurden eingebaut. Die Gleisanlage verbindet die Trampuren in der Limmat- und der Hardturmstrasse mit denjenigen auf der Wipkingerbrücke und in der Hardstrasse. Zusammen mit der neuen Depotzufahrt Hard umfasst sie 27 Weichen und 2,1 Kilometer Gleise. Der Trambetrieb zwischen Hauptbahnhof und Escher-Wyss-Platz (Linie 4) bzw. Frankental (Linie 13) war für fünf Wochen eingestellt. Die Arbeiten verliefen planmässig.
- Neue Wege in der Personalrekrutierung** Die Rekrutierung von Busfahrern in Deutschland hatte bereits letztes Jahr für ein grosses Echo gesorgt. Auch in diesem Jahr haben die VBZ-Personalverantwortlichen neue Wege im Personalmarketing beschritten: Die VBZ setzen auf das Medium Internet und die darauf veröffentlichten Jobvideos, in denen sich die Vorgesetzten der VBZ «live» selber bei den potenziellen Mitarbeitenden bewerben.
- 30 ZVV-Ticketautomaten in Betrieb** Nachdem die ersten vier Ticketautomaten 2009 in Betrieb genommen wurden, konnte im Sommer 2010 der Pilotbetrieb mit 30 Automaten gestartet werden. Sie werden von den Fahrgästen gut akzeptiert. Der Lieferant konnte die Software-Probleme im Hintergrundsystem reduzieren, so dass im Dezember weitere 720 Automaten bestellt wurden.

Inbetriebnahme der Auf den Fahrplanwechsel hin wurde die dritte und letzte Etappe der Glattalbahn in Betrieb genommen.

3. Etappe der Glattalbahn Die Linie 12 verkehrt im 15-Minuten-Takt zwischen dem Bahnhof Stettbach und dem Flughafen Zürich. Die VBZ erbringen die Fahrleistungen im Auftrag der VBG.

Abfahrtsanzeiger ergänzt Ende Berichtsjahr waren 52 Haltestellen im VBZ-Netz mit Abfahrtsanzeigern ausgerüstet. Total waren 146
um Niederflurinformation dynamische Haltestellenanzeiger in Betrieb, auf denen niederflurige Tramfahrzeuge seit dem Fahrplanwechsel neu durch ein Rollstuhl-Symbol gekennzeichnet sind. Die Einrichtung der Haltestellen mit dynamischen Anzeigern wurde grösstenteils abgeschlossen, einzelne Haltestellen werden im Rahmen von Umbauten oder Erneuerungen nachgerüstet.

KUNDINNEN- UND KUNDENNUTZEN

Marktbearbeitung Stadt

- Tramprojekte 2025** Die Tramprojekte der Liniennetzentwicklung 2025 werden zielgerichtet weitergeführt:
- Die Vorstudie für die Tramverbindung Hardbrücke wurde abgeschlossen und das Vorprojekt erstellt.
 - In der Volksabstimmung vom November 2010 hat der Souverän sowohl Volksinitiative als auch Gegenvorschlag zum «Rosengartentrām» abgelehnt. Stadt und Kanton Zürich stellten sich hinter eine gemeinsame Lösung für den öffentlichen Verkehr und den motorisierten Individualverkehr am Rosengarten. In diesem Sinne werden die laufenden Arbeiten auch 2011 weitergeführt.
 - Im Zusammenhang mit der Projektierung der Limmattalbahn hat sich die Stadt Zürich weiterhin für eine gute Anbindung der Bahn ans städtische Tramnetz am Bahnhof Altstetten eingesetzt und begonnen, ein Betriebs- und Gestaltungskonzept im Raum Altstetten zu erarbeiten.
 - Die Vorstudie für die Linienführung der Tramtangente Süd zwischen Albisriederplatz und Laubegg wurde abgeschlossen und von der Strategiegruppe Entwicklung (SGE) und der Delegation für stadträumliche Fragen (DsF) genehmigt. Mit dem Eintrag im Richtplan und der Festsetzung der Baulinien ist die Raumsicherung für die künftige Tramtangente Süd weiterhin gewährleistet.
 - Die Anlagenstrategie der VBZ-Züri-Linie wurde abgeschlossen und von den zuständigen Behörden genehmigt. Damit ist neben der künftigen Liniennetzentwicklung auch die Entwicklung der rückwärtigen Infrastruktur der VBZ in den nächsten Jahren definiert.

Positionspapiere Mischverkehr auf Tramstrecken, Kernfahrbahnen und Tempo-30-Zonen Im Rahmen von Strassenbauprojekten geben die Themen Mischverkehr, Kernfahrbahnen und Tempo-30-Zonen oftmals Anlass zu Diskussionen. Daher haben die VBZ die Anforderungen aus Sicht des öffentlichen Verkehrs in Positionspapieren festgehalten und den städtischen Dienststellen vorgestellt, um bei allen Beteiligten vermehrt Verständnis für die Anliegen des öffentlichen Verkehrs zu wecken.

Vorstudien für Erneuerungskonzepte Die Vorstudien für die laufenden Erneuerungsprojekte des Tiefbauamts wurden von den VBZ und den übrigen städtischen Dienststellen wiederum eng begleitet. Neben den betrieblichen Anforderungen der VBZ und den Anliegen der Behinderten sind jeweils auch Bedürfnisse wie die Aufwertung von Quartierzentren, die Gestaltung, die Verkehrssicherheit und der Langsamverkehr zu berücksichtigen. Mit den zunehmenden Anforderungen erhöht sich auch der Platzbedarf, und es wird in einzelnen Fällen schwieriger, eine gemeinsame Lösung zu finden.

Verkehrskonzepte im Umfeld des Bahnhofs Oerlikon Die verschiedenen Projekte des ÖV-Konzepts im Umfeld des Bahnhofs Oerlikon werden weiterbearbeitet. Die Projektierung des Bahnhofplatzes Süd geht ihrem Abschluss entgegen. Die Planungen im Zusammenhang mit dem Bau der Gleise 7 und 8 der SBB wurden fortgesetzt. Der Kredit für die Quartieranbindung Ost wurde in der Volksabstimmung im November 2010 durch den Souverän genehmigt und erlaubt die Weiterführung der zugehörigen Planungen. Verschiedene Buslinienführungen und Bushaltestellen im Umfeld des Bahnhofs Oerlikon wurden auf deren Machbarkeit hin untersucht und bewertet.

Durchmesserlinie/ Bahnhof Löwenstrasse Im Hinblick auf die bevorstehende Eröffnung der Durchmesserlinie (DML) wurde eine Studie in Auftrag gegeben, welche die Auswirkungen der DML auf das VBZ-Liniennetz abklären und den Handlungsbedarf der nächsten Jahre definieren soll. Eine kurzfristige Erschliessung der Passage Sihlquai durch eine Tram- oder Buslinie drängt sich nicht auf, eine mittel- bis langfristige Anbindung soll aber im Rahmen der Langfristplanung in einem grösseren Zusammenhang untersucht werden.

Umlegung der Trolleybuslinie 31 in die Lagerstrasse Zur besseren Erschliessung der Europaallee soll die Trolleybuslinie 31 im Abschnitt zwischen Sihlpost und Hohlstrasse von der Militärstrasse/Feldstrasse in die Lagerstrasse/Neufrankengasse umgelegt werden. Die Planung wurde vorangetrieben und ein Kreditantrag für die erforderlichen Vorinvestitionen beim ZVV eingereicht.

Erweiterung Kunsthaus Zürich Im Rahmen der Vorstudien für Platzgestaltung und Verkehrsführung am Heimplatz formulierten die VBZ die Anforderungen des öffentlichen Verkehrs und nahmen die Interessen der Fahrgäste bei der Umsetzung der Projekte wahr.

Direktbus Witikon–Stadtzentrum Die Motion für eine direkte Busverbindung von Witikon ins Stadtzentrum vom 31. Januar 2007 wurde im Juni termingerecht beantwortet. Der Stadtrat stellte den Antrag, auf das Begehren zu verzichten und die Motion als erledigt abzuschreiben.

Angebot

Der Fahrplanwechsel vom Dezember trug im Trambetrieb insbesondere den Bedürfnissen mobilitätsbehinderter Personen Rechnung. Im weiteren Netz bieten grössere Fahrzeuge, Fahrplanverdichtungen oder Entlastungsbusse mehr Komfort für die Reisenden. Mehrere neue Linienführungen verbessern überdies das bisherige Angebot in Urdorf und Dietikon.

Neuerungen im Stadtnetz **Einfacherer Zugang für mobilitätsbehinderte Personen**

Seit 2010 stehen alle 88 Cobra-Tramzüge vollzählig im Einsatz. Damit weist die Tramflotte fast zur Hälfte Niederflurfahrzeuge auf. Auf den Tramlinien 6 und 10 fahren ausschliesslich Niederflurfahrzeuge. Sie werden damit den Bedürfnissen mobilitätsbehinderter Passagiere vollständig gerecht. Bei den Tramlinien 2, 3, 4, 7, 9, 11, 13 und 14 sind mindestens 50 Prozent der Fahrzeuge niederflurig. Spontan Reisende dürfen sich darauf verlassen, dass mit wenigen Ausnahmen jede zweite Fahrt mit einem Niederflurfahrzeug stattfindet. Lediglich auf den Linien 5, 8 und 15 werden sie nicht eingesetzt, weil fast alle Haltestellen auch von anderen Linien bedient werden. Der Online-Fahrplan gibt Auskunft über die mit Niederflurfahrzeugen geplanten Fahrten. So können mobilitätsbehinderte Personen ihre Reise besser planen. Ausserdem wird auf den elektronischen Abfahrtsanzeigen auf die Niederflurigkeit hingewiesen.

Linie 38

Damit der Mittagskurs der Linie 38 besser an die Schulzeiten des Schulhauses Bläsi am Meierhofplatz angepasst ist, erfolgt die Abfahrt neu um 11.55 Uhr ab Schützenhaus Höngg.

Linie 39

Die neue Haltestelle Schanzackerstrasse der Linie 39 erschliesst neu das Altersheim Oberstrass.

Linie 40

Die Endhaltestelle der Linie 40 liegt neu an der Glaubtenstrasse anstatt wie bisher beim Rebhüsli. Die Fahrgäste erhalten dadurch Anschlüsse an weitere Buslinien. Zudem halten die Busse zusätzlich beim Radiostudio. In den Nebenverkehrszeiten verkehrt der Bus im 30-Minuten-Takt.

Linie 46

Zwei Entlastungsbusse verschaffen den Reisenden der Linie 46 mehr Luft. Die zusätzlichen Busse fahren in den Hauptverkehrszeiten morgens ab Lehenstrasse Richtung Hauptbahnhof. Für die Sicherung des Schulwegs wurde die Regensdorferstrasse umgestaltet. Dabei wurde die Lage der Haltestelle Segantinistrasse verschoben. Da sie neu dicht an der Haltestelle Segantinistrasse Nord liegt, wurde diese aufgehoben.

Linien 61 und 62

Die neue Linie 61 fährt nach Mühlacker und die Linie 62 nach Unteraffoltern. Bisher ist die Linie 62 diese Routen alternierend gefahren. Mit dieser Aufteilung auf zwei Linien werden Missverständnisse rund um das Endziel der Busse vermieden.

Linien 64 und 75

Zwecks besserer Verteilung der Fahrgäste auf die Linien 64 und 75 wird die Abfahrtszeit der Linie 64 ab Bahnhof Oerlikon und ab Maillartstrasse um wenige Minuten verschoben.

Linie 70

Auf Wunsch der Fahrgäste verschieben sich die Abfahrtszeiten der Buslinie 70 abends um 2½ Minuten nach hinten. So kann der Bus nach 20.28 Uhr die Ankunft der Linie 7 an der Haltestelle Morgental abwarten und den Anschluss stadtauswärts sicherstellen.

Linien 89 und 95

Um die Arbeitnehmenden zwischen Sihlcity und Bahnhof Altstetten optimal bedienen zu können, fährt die Linie 89 auf dieser Strecke während den Hauptverkehrszeiten alle 7½ Minuten. Jeder zweite Bus fährt weiter bis zur Endhaltestelle Heizenholz, so dass auf diesem Abschnitt alle 15 Minuten eine Verbindung besteht. In den Nebenverkehrszeiten wird die gesamte Linie weiterhin im 15-Minuten-Takt bedient. Die Linie 89 bietet im Frankental Anschluss an die Linie 485. Damit besteht eine attraktive Verbindung von Altstetten ins Furttal. Die Linie 95 ergänzt die Linie 89 auf dem Abschnitt Freilager– Bahnhof Altstetten zu den Hauptverkehrszeiten im 7½-Minuten-Takt. So besteht insgesamt alle 3¾ Minuten eine Verbindung zwischen Kappeli und dem Bahnhof Altstetten.

Marktbearbeitung Agglomeration

Neuerungen im Mittleren

Linie 743

und Oberen Glattal

Die Linie wird von Montag bis Freitag morgens um 6.32 und 7.02 Uhr ab Fällanden, Neuhaus in Richtung Stettbach durch zusätzliche Fahrten verstärkt. Zusätzlich wurde die Umsteigeverbindung an der Haltestelle Fällanden, Gemeindehaus, auf die Linie 786 nach Benglen und Pfaffhausen optimiert.

Linie 744

Die Linienführung der Linie 744 wird im Gebiet Scheuren leicht angepasst. Mit der verschobenen Haltestelle Scheuren, Station, werden Umwege vermieden, und den Fahrgästen bleibt genügend Zeit, auf die Forchbahn umzusteigen.

Linie 751

Die bisher provisorische Linienführung im Sonnental hat sich bewährt und wird definitiv beibehalten. Damit kann die Stausituation vor der Einmündung in die Zürichstrasse umfahren werden. In der Nebenverkehrszeit verschieben sich die Abfahrten und Ankünfte der Linie 751 um 15 Minuten. Dadurch ergibt sich am Bahnhof Stettbach neu der Anschluss an die S12 Richtung Zürich. Der Fahrplan in der Hauptverkehrszeit bleibt unverändert.

Linien 753 und 786

Die Fahrzeiten wurden in Vorbereitung einer Grossbaustelle in Fällanden leicht angepasst.

Linie 786

Die Abfahrtszeiten der Linie 786 ab Fällanden, Industrie, wurden angepasst, so dass die Fahrgäste in Fällanden, Gemeindehaus, von der Linie 743 aus Stettbach auf die Linie 786 nach Benglen und Pfaffhausen umsteigen können.

Linien 748, 752, 754, 760, 787 und 796

Diese Linien werden neu durch die VBG betreut.

Neuerungen im Limmattal Das Industriegebiet Bergermoos bietet viele Arbeitsplätze. Deshalb fahren die VBZ mit grösseren Bussen hin. In Birmensdorf konnte mit der neuen Linie 314 eine direkte Verbindung zum Bezirkshauptort Dietikon geschaffen werden. Die Buslinien im Limmattal sind fein aufeinander abgestimmt. Das neu strukturierte Liniennetz in Dietikon und Urdorf erlaubt es, die obigen Massnahmen für alle Fahrgäste sinnvoll umzusetzen.

Linie 301

Die Linie 301 wird auf den Abschnitt Oetwil a.d.L.– Dietikon, Bahnhof, gekürzt. So werden die Anschlüsse an die S-Bahnen sichergestellt. Die bisherige Strecke wird durch die neue Linie 311 bedient.

Linie 303

Das Angebot der Linie 303 wurde noch besser auf die Ladenöffnungszeiten des Shopping-Centers ausgerichtet. Vier zusätzliche Fahrten ergänzen den Fahrplan, dafür wurden weniger nachgefragte Fahrten aufgehoben.

Linie 304

Die Linie 304 wurde auf den Abschnitt Frankental–Dietikon Bahnhof gekürzt. So werden die Anschlüsse an die S-Bahnen sichergestellt.

Linie 305

Die Abfahrtszeiten der Linie 305 wurden besser auf die Schulzeiten abgestimmt. Der bisherige Umweg über Stelzenacker entfällt beim letzten Kurs am Abend.

Linie 306

Die letzte Abfahrt ab Bahnhof Dietikon ist neu um 0.05 Uhr.

Linie 308

Die Linie 308 wurde bis Oberurdorf verlängert.

Linie 309

Die Betriebszeiten der Linie 309 wurden den verlängerten Ladenöffnungszeiten und der gestiegenen Nachfrage angepasst. In den Hauptverkehrszeiten werden neu zwei Gelenkbusse eingesetzt. Der 10-Minuten-Takt wurde besser auf die Pendlerzeiten abgestimmt.

Linie 311

Die neue Linie 311 führt von Dietikon Bahnhof nach Urdorf Weihermatt. Sie übernimmt die Erschliessung der bisherigen Linie 301 im südlichen Limmattal.

Linie 314

Die neue Linie 314 führt von Dietikon Bahnhof via Bergermoos nach Birmensdorf Bahnhof. Sie übernimmt den Teil der bisherigen Linien 304 und 321 im südlichen Limmattal. Damit wird Birmensdorf während den Hauptverkehrszeiten ohne Umsteigen mit dem Bezirkshauptort Dietikon verbunden. Das Industriegebiet Bergermoos/Ristet wird mit grösseren Fahrzeugen bedient.

Linie 321

Die Linie 321 wurde aufgehoben.

Linie 323

Die Abfahrtszeiten der Linie 323 wurden um wenige Minuten verschoben, so dass die Anschlüsse auf die Tramlinie 13 im Frankental gewährleistet sind.

Neuerungen am Linie 912

Unteren Pfannenstiel Während der Hauptverkehrszeiten fahren auf der Linie 912 seit Ende August zwei Gelenkbusse, womit dem Bedarf nach höheren Kapazitäten Rechnung getragen wurde.

Neuerungen am Linien 161 und 165

Unteren Zimmerberg Das Krankenhaus Sanitas ist durch die im letzten Jahr eingeführte Linie 185 erschlossen. Deshalb bedient die Linie 161 neu auch nach 21 Uhr nunmehr die Strecke Zürich, Bürkliplatz – Kilchberg, Kirche. Die Fahrzeiten der Linien 161 und 165 wurden um wenige Minuten angepasst, wodurch in Rüschiikon die Anschlüsse an die

Kundinnen- und Kundennutzen

S8 Richtung Pfäffikon/SZ und die S24 Richtung Zürich gewährleistet sind. Zudem gibt es einen zusätzlichen Kurs um 19.05 Uhr ab Bürkliplatz, Richtung Rüslikon, Merisbrunnen. So haben die Fahrgäste zwischen Bürkliplatz und Stadtgrenze abends von 16 bis 19.30 Uhr alle 7 ½ Minuten eine Busverbindung.

Linien 161, 165, N15

Die Busse stadteinwärts erhielten ab Fahrplanwechsel eine eigene Spur. Deshalb wurden die zwei Haltestellen Schweizer Rück und Rentenanstalt in den Mythenquai verlegt. Die Fahrzeuge der Linien 161, 165 und N15 stehen so weniger im Stau, und die Fahrgäste sind schneller am Ziel.

Linie 163

Die drei neuen Haltestellen Obere Hornhalde, Emilienheim und Breitloo verbessern die Erschliessung des Quartiers. Um die Haltestellen optimal bedienen zu können, wendet die Linie 163 neu über die Stockenstrasse statt wie bisher an der Haltestelle Neubühl. Die Haltestelle Neubühl wird nur noch von der Linie 66 bedient. Die Strecke zwischen der neuen Haltestelle Obere Hornhalde und Neubühl beträgt zu Fuss jedoch nur ca. 4 Minuten – das Umsteigen zwischen den Linien 163 und 66 bleibt so weiterhin möglich.

Linien 184 und 185

Die Fahrzeiten der Linien 184 und 185 wurden gestrafft.

Steigerung der Kundenzufriedenheit

Der Zürcher Verkehrsverbund (ZVV) führt alle zwei Jahre eine Kundenbefragung zur Messung der Servicequalität durch. Die im Dezember erschienenen Ergebnisse sind für die VBZ sehr erfreulich. Gegenüber der letzten Messung im Jahr 2008 konnte die Kundenzufriedenheit gesteigert werden. Bei den Fahrleistungen erhöhte sich die Gesamtnote um 2 auf 77 Punkte. Auch bei der Bewertung der Marktaufgaben, wie z. B. Verkaufsstellen oder Haltestelleninfrastruktur, haben sich die VBZ verbessert.

Produkte und Dienstleistungen

Verkauf und Dienstleistungen für den Zürcher Verkehrsverbund Die leichte Erholung in der Wirtschaft hat sich positiv auf den Ticketumsatz ausgewirkt. Der Umsatz im Jahr 2010 betrug 229.4 Mio. Franken. Dies bedeutet eine Steigerung von 5.5 Prozent gegenüber dem Vorjahr. Insbesondere der Verkauf der Jahresabonnemente zeigt eine positive Tendenz.

VBZ TrafficMedia Die ÖV-Werbung war von der Wirtschaftskrise nur partiell betroffen. Die Nachfrage nach den Kernprodukten im Bereich TrafficMedia blieb stabil. Einen Einbruch erlitt der Verkauf der Plakatflächen an den Haltestellen, die durch den Vertriebspartner (APG Affichage) vermarktet werden. Die VBZ führten neue Produkte ein und verfolgten das Ziel, auch bei den Kernprodukten weiter zuzulegen. Die Tarife für Innen- und Aussenwerbung wurden leicht erhöht. Schon im ersten Quartal zeigte sich, dass sich die ÖV-Werbung erfreulich entwickelt. Besonders die Nachfrage nach Hängekartons/Dispensern, Transparenten sowie die Cobra-Aussenwerbung zogen spürbar an. Seit Juli bieten die VBZ drei neue Werbemittel an: die Bus-Ganzheckwerbung, das «Moving Poster» sowie Bodenkleber in den Tramfahrzeugen. Zusätzlich wurden klare Konditionen und Leistungspakete für die beliebten Werbewelten-Trams erarbeitet. Das «Moving Poster» ermöglicht auch beim Tram eine stärkere Inszenierung und höhere Beachtung einer Marke. Die Ganzheckwerbung wurde bereits von zahlreichen renommierten Kunden gebucht. Insgesamt konnte ein Umsatz von 11.8 Mio. Franken erzielt werden. Dies entspricht einer Steigerung von 7.9 Prozent gegenüber dem Vorjahr.

Extrafahrten Für den Bereich Extrafahrten verlief das Jahr sehr positiv. Das Sightseeing-Tram erfreut sich weiterhin grosser Beliebtheit bei in- und ausländischen Gästen. Mit dem Zürlieder-Tram wurde im Herbst ein neues Produkt lanciert, das in den ersten Monaten eine Auslastung von über 90 Prozent aufwies. Die Zahl der geschlossenen Gesellschaftsfahrten und der Catering-Umsatz haben sich weiterhin positiv entwickelt.

Speziell zu erwähnen ist dabei die Anzahl Fonduefahrten für geschlossene Gesellschaften. Hier konnte eine Steigerung von über 20 Prozent gegenüber dem Vorjahr verzeichnet werden. Der Umsatz im Bereich Extrafahrten beträgt total 3 Mio. Franken, was eine Steigerung von 7.1 Prozent gegenüber 2009 bedeutet.

ZVV-Contact Im Auftrag des Zürcher Verkehrsverbundes betreiben die VBZ den Kundendienst für alle Verbundpartner. Über alle Kanäle gerechnet ist die Kontaktzahl mit 160 739 Kontakten gegenüber dem Vorjahr leicht gesunken (minus 2.4 Prozent). Mit 6713 Kundenreaktionen wurden bei ZVV-Contact 15 Prozent mehr Reklamationen als im Vorjahr gezählt. Wichtigste Themen bei den Kontakten waren Zuverlässigkeit, Fahrpersonal und Unzufriedenheit mit dem Fahrplanangebot. 85.78 Prozent aller Anrufe wurden innert 15 Sekunden beantwortet. 99.64 Prozent aller Kundinnen und Kunden, die eine E-Mail geschrieben haben, erhielten innert fünf Stunden eine Erstantwort. Das Abo-Service-Center hat mit 42.9 Mio. Franken einen neuen Umsatzrekord erzielt und ist damit der umsatzstärkste Verkaufskanal im ganzen ZVV. Eine neue Dienstleistung, die Bezahlungsmöglichkeit der Jahres-NetzPässe mit Rechnung, ist bei Kundinnen und Kunden sehr beliebt.

Key Account Management Trotz eines schwierigen wirtschaftlichen Umfelds konnte das Ergebnis des Vorjahres leicht gesteigert werden. Die Ursachen liegen zum einen in einem kontinuierlich leicht zunehmenden Verlauf der Nutzungsquote bei bestehenden Partnerfirmen, was für die ungebrochene Attraktivität des ZVV-BonusPasses und eine intakte Mund-zu-Mund-Werbung innerhalb der Partnerfirmen spricht. Zum anderen konnten weitere Unternehmen akquiriert werden, die ihren Mitarbeitenden in Zukunft den ZVV-BonusPass zu Vorzugskonditionen anbieten werden.

Veranstaltungskooperationen Total wurden 72 Veranstaltungskooperationen durchgeführt und somit die entsprechenden Anlässe optimal mit dem öffentlichen Verkehr verbunden. Besonders zu erwähnen sind: Weltklasse Zürich, Körperwelten, Circus Knie, Open Air Zürich, Cirque du Soleil, U2, Schweizermacher und Swiss Christmas. Der Umsatz Kooperationen und Spezialkarten beträgt 2.2 Mio. Franken.

VBZ-Ticketarias Getreu dem Leitsatz «Gute Beratung inklusive» bieten die VBZ ihren Kundinnen und Kunden in den persönlich bedienten Verkaufsstellen professionelle und kompetente Beratung. Die VBZ-Ticketarias konnten mit 75.9 Mio. Franken den Umsatz des letzten Jahres knapp nicht erreichen.

Fundbüro Die Anzahl abgegebener Fundgegenstände hat gegenüber dem Vorjahr um 689 auf 29 537 zugenommen. Davon konnten 51.47 Prozent vermittelt werden. Die Qualität des Fundgutes ist im Vergleich zu früheren Jahren etwa gleich geblieben. Es wurden zwar mehr Fundgegenstände abgegeben, aber keine besonders wertvollen. Deshalb gingen die Einnahmen aus den Gebühren leicht zurück und betrugen 46 667.60 Franken (minus 3.25 Prozent). Immer mehr Verlustmeldungen gehen per E-Mail ein. 8326 Anfragen konnten auf diesem Weg beantwortet werden, was einer Zunahme von 214 Kontakten entspricht. Am Schalter konnten hingegen mit 31 092 Kundinnen und Kunden leicht weniger Personen bedient werden als im Vorjahr (minus 0.54 Prozent). 28 152 Personen (plus 8.6 Prozent) wurden am Telefon betreut, Tendenz steigend. Die Versteigerungen haben wie gewohnt eine hohe Beachtung erreicht.

Chauffeurverkauf, Agenten und Automaten Nachdem die ersten vier Ticketautomaten 2009 in Betrieb genommen worden waren, konnte im Sommer 2010 der Pilotbetrieb mit 30 Automaten aufgenommen werden. Die Automaten werden von den Fahrgästen gut akzeptiert. Der Lieferant konnte die Software-Probleme im Hintergrundsystem reduzieren, so dass im Dezember 2010 weitere 720 Automaten bestellt wurden. Im Herbst 2011 ist geplant, mit dem Rollout aller Automaten zu beginnen. Der Umsatz aller Automaten nahm gegenüber dem Vorjahr zu. Der Ticketverkauf über Agenten ist leicht gesunken. Das Fahrpersonal kann dagegen eine leicht positive Entwicklung der Umsätze verzeichnen.

Produkte und Dienstleistungen	2006	2007	2008	2009	2010
Ticketumsatz total in Mio. Fr.	191	202.7	212.8 *	217.4 *	229.4 *
davon VBZ-Ticketerias	79.1	81.8	84.6	77.0	75.9
davon ZVV-Contact	26.6	29.3	31.9 *	46.2 *	55.3 *
Kundenkontakte ZVV-Contact	154 888	162 640	174 651	164 705	160 739
davon Kundenreaktionen	6238	5751	5424	5831	6713
Fundbüro: abgegebene Fundgegenstände	28 366	29 075	28 230	28 848	29 537
VBZ TrafficMedia Umsatz Mio. Fr	11.2	11.6	13.4	11.2	11.8
VBZ Extrafahrten Umsatz Mio. Fr.	2.7	3.1	3.0	2.8	3

* inkl. vermittelter Umsatz als Partner im ZVV (Ticketumsatz 2010 total 71.4 Mio./ZVV-Contact 42.9 Mio.)

Videüberwachung Im Berichtsjahr erfolgte ein weiterer Ausbau der Videoüberwachung an Haltestellen und in Fahrzeugen. So wurde die Haltestelle Milchbuck mit Kameras ausgestattet und im Rahmen des Ausbaus der Glattalbahn installierte man im Bahnhof Stettbach eine Anlage zur Videoüberwachung. Die weitere Ausrüstung von Haltestellen mit Kameras erfolgt prioritär dort, wo wiederholt Vorkommnisse verzeichnet werden. Einen Ausbau der Videoüberwachung gab es auch bei den Fahrzeugen. So wurde zusätzlich zu den schon vorhandenen 37 überwachten Bussen über die Hälfte der Gelenk- und Doppelgelenk-Trolleybusse von Hess mit Anlagen zur Videoüberwachung ausgerüstet. Bei den Cobra-Trams konnten die Einbauten bei rund einem Viertel der 88 Fahrzeuge abgeschlossen werden. Die Erfahrung mit den bisher videoüberwachten Bussen lassen auch für die weiteren Fahrzeuge eine deutliche Reduktion von Schäden durch Vandalen erwarten. Gleichzeitig tragen die sichtbar montierten Kameras zu einer Erhöhung des subjektiven Sicherheitsempfindens der Fahrgäste bei.

Cargo- und E-Tram Zur Entsorgung von Sperrgut oder Elektroabfällen stehen den Zürcherinnen und Zürichern das Cargo- sowie das E-Tram zu Verfügung. Im Monatsrhythmus werden die zehn über das Stadtgebiet verteilten Haltestellen bedient. Mit der heutigen Anzahl Haltepunkte ist das Maximum erreicht. Ein weiterer Ausbau ist nicht möglich, da zusätzliche gut gelegene, im Linienverkehr nicht benötigte Wendeschleifen nicht verfügbar sind.

Behinderten-Transporte Seit Jahren stabil ist die von BTZ durchgeführte Anzahl Fahrten. Erneut gelangten rund 50 000 Fahrgäste im **Zürich (BTZ)** Rollstuhl mit Hilfe von BTZ sicher an ihr Ziel. Unter Geschäftsführung der VBZ sichern die rund 48 Mitarbeitenden der Stiftung BTZ Mobilität für diejenigen Fahrgäste, die den öffentlichen Verkehr nicht nutzen können. Ihnen stehen dafür 22 rampenausgerüstete Spezialfahrzeuge zur Verfügung. Die im Vorjahr mit der Krebsliga Zürich vereinbarte Zusammenarbeit wurde erfolgreich weitergeführt. So disponiert BTZ neben den eigenen Kleinbussen auch die sechs Fahrzeuge der Krebsliga Zürich. In rund 10 000 Fahrten pro Jahr werden dabei Krebspatienten zu Therapien gefahren oder abgeholt.

Neuer Internetauftritt

Am 1. April haben die VBZ ihren neuen Internetauftritt aufgeschaltet, der an die Struktur des gesamtstädtischen Internetauftritts angepasst ist. Mit dem neuen Auftritt wird gewährleistet, dass beispielsweise auch Personen mit einer Sehbehinderung die relevanten Informationen ohne Einschränkung finden. Viele Informationen werden übersichtlicher als früher dargestellt. Zum Beispiel sind die Informationen zu Betriebsänderungen und Verkehrsstörungen nicht nur prominent auf der Einstiegsseite abrufbar, sondern auch optisch gut nachvollziehbar. Die VBZ treten im Netz nun auch mit einem erweiterten Auftritt in englischer Sprache auf.

Fahrgastkontrollen

Kennzeichen im Vergleich zum Vorjahr	2006	2007	2008	2009	2010	Veränderung
Zeitaufwand Kontrolle in Std.	32 364	40 561	40 085	42 892	46 906	+9.35%
Kontrollierte Fahrgäste	3 035 473	3 259 817	2 856 476	3 216 558	3 836 903	+19.28%
Gebühreneinnahmen in Fr.	2 652 728	2 839 813	3 107 937	3 347 542	3 641 608	+8.78%
Schwarzfahrerquote	1.09%	1.01%	1.17%	1.24%	1.03%	-16.94%
*Schwarzfahrerquote	0.88%	0.80%	0.93%	0.99%	0.81%	-18.19%

* nach Berücksichtigung vorgewiesener persönlicher Abonnemente

Fahren ohne gültigen Fahrausweis – FogFa Auf dem Marktgebiet der Verkehrsbetriebe sowie im Auftrag der Verkehrsbetriebe Glattal auf der Glattalbahn wurden total 3 836 903 Fahrgäste kontrolliert. Die bereinigte Schwarzfahrerquote lag mit 0.81 Prozent markant tiefer als im Vorjahr.

Projekt SiSa (Sicherheit und Sauberkeit) In Zusammenarbeit mit der Stadtpolizei, dem ERZ und der SIP kontrollierten die VBZ total 42 653 Fahrgäste in SiSa-Kontrollen. Die Schwarzfahrerquote betrug dabei 1.55 Prozent (Vorjahr: 2.15 Prozent).

VBZ im Dialog

Besucherwesen Im vergangenen Jahr durften die VBZ erneut eine stattliche Anzahl Gäste aus dem In- und Ausland willkommen heissen. 32 Gruppen aus 5 Ländern wurden empfangen, was einer Besucherzahl von 672 Personen entspricht. Die Besuchenden setzten sich aus Vertretern von Verkehrsbetrieben aus der Schweiz, Schweden, Finnland, Norwegen und dem Transportministerium Singapur zusammen. Auch im Jahr 2010 besuchten etwas weniger asiatische Delegationen die VBZ als gewohnt. Auch bei den Anfragen für Betriebsanlässe war noch immer eine gewisse Zurückhaltung spürbar. Nach wie vor ein grosses Interesse für die VBZ und ihre Entwicklung – vor allem für die Angebots- und die langfristige Liniennetzplanung – war bei vorwiegend ausländischen Politikerinnen und Politikern und Studierenden an Fachhochschulen und an der ETH zu verzeichnen.

Im Fokus stehen gegenwärtig das Tram Zürich-West, das pünktlich ab Dezember 2011 auf der Neubaustrecke zum Bahnhof Altstetten verkehren wird, oder die nächste Etappe der Liniennetzerweiterung Tram Hardbrücke. Schwerpunkte waren einerseits die Führungen durch die Zentralwerkstatt sowie die Vermittlung allgemeiner Informationen zum öffentlichen Verkehr Zürichs und zum Betrieb. Je nach Anspruchsgruppe konnten die ZW-Führungen mit Fachreferaten zu verkehrstechnischen und verkehrspolitischen Fragen individuell ergänzt werden. Eines der Highlights war etwa ein externes Referat bei den Senioren des KV Zürich in ihrem Clublokal, dem Kaufleutensaal, die sich einen Überblick über «Die VBZ – gestern, heute und in Zukunft» wünschten. Zu erwähnen sind auch die zahlreichen Veranstaltungen die mit der Abteilung Berufsbildung durchgeführt werden konnten.

Leitstelle Die Leitstelle konnte auch im vergangenen Jahr die meisten Besucherinnen und Besucher verzeichnen. Mit 1263 Gästen ist die Zahl leicht angestiegen. Das Spektrum reichte von Verkehrsbetrieben aus dem In- und Ausland, über neu eintretende Fahrdienstmitarbeitende bis hin zu Seniorenclubs. Hervorzuheben sind zwei Anlässe unter dem Thema Mobilität und ihre Grenzen: Im Rahmen des Schweizerischen Städtetages 2010 besuchte ein Gruppe interessierter Stadtpräsidenten das «Nervenzentrum» der VBZ und anlässlich der Zürcher Kantonalen Mittelstufenkonferenz wurde ein VBZ-Workshop mit einem Besuch auf der Leitstelle ergänzt.

Schulreferent Im Jahr 2010 haben die Schulreferenten der VBZ bei 19 Besuchen in den Klassenzimmern 399 Kinder auf wichtige Fragen des öffentlichen Verkehrs sensibilisiert und mit 672 Kindern (32 Besuche) ein Depot der VBZ besichtigt. Der langjährige Schulreferent Werner Heinrich ging im Herbst in Pension und übergab die über Jahrzehnte einfühlsam geführte Aufgabe an Heinz Illi, der den Schulreferentendienst seither ebenso engagiert weiterführt.

Facebook Seit dem 25. August 2010 sind die VBZ mit einem Facebook-Auftritt auch im Bereich der sozialen Online-Medien aktiv. Per Ende 2010 haben 657 Leute die Facebook-Unternehmensseite «VBZ Züri-Linie» mit «gefällt mir» markiert. Auf der Facebook-Seite treten die VBZ auf eine neue Art und Weise an bestehende Zielgruppen heran und versuchen neue Zielgruppen zu erschliessen. In informeller Tonalität werden Kundinnen und Kunden über VBZ-Themen auf dem Laufenden gehalten und zum Eintreten in den Dialog animiert.

MITUNTERNEHMERINNEN UND MITUNTERNEHMER

Fakten und Schwerpunkte

Der Personalbestand war durch eine hohe Stabilität gekennzeichnet. Die schon tiefe Gesamtfuktuation (brutto) ging im Berichtsjahr noch etwas zurück und betrug noch 5.6 Prozent, knapp 1.5 Prozent weniger als im Vorjahr. Auch die freiwilligen Abgänge, die so genannte Nettofluktuation, sank leicht auf 2.8 Prozent. Mittelfristig wird dieser Wert aufgrund der zunehmenden Pensionierungszahlen jedoch wieder steigen. Der Frauenanteil blieb bei knapp 17 Prozent stabil, und auch der Anteil der ausländischen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter liegt praktisch unverändert bei 16 Prozent. Der Anteil an Teilzeitarbeitenden konnte hingegen spürbar von 16 auf 18 Prozent gesteigert werden. In der Umsetzung ihrer Personalstrategie haben die VBZ wichtige Akzente setzen können. Drei Punkte sind besonders hervorzuheben: Personalmarketing, Personalentwicklung und Gesundheitsmanagement.

Personalmarketing

Wir bewerben uns Beim Personalmarketing stellen die VBZ die potenziellen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und deren Informationsbedürfnisse konsequent in den Mittelpunkt. Darum bewerben sich die Vorgesetzten persönlich – per Jobvideo – bei den Stelleninteressenten. Gleichzeitig haben die VBZ die Stelleninserate abgeschafft und stärken so ihr Image als interessante Arbeitgeberin.

Personalentwicklung

Führungsentwicklung Basis Bei der Entwicklung der Führungskräfte gehen die VBZ neue Wege. Der erste Lehrgang richtet sich an gestandene und meist langjährige Vorgesetzte, die in den Genuss einer gezielten und intensiven modularen Förderung kommen. Pilotlehrgänge für junge Talente und das obere Kader sind als Nächstes vorgesehen.

Gesundheitsmanagement

Die Taskforce Betriebliches Gesundheitsmanagement, bestehend aus internen Spezialisten der Bereiche Arbeitssicherheit, Personalmanagement und Case Management, ist beauftragt, die Unfallzahlen und Krankheitstage aus dem Jahr 2009 zu analysieren und gesundheitsförderliche Massnahmen, beispielsweise ein einheitliches Präsenzmanagement, zu erarbeiten. Mit weiteren Aktionen sollen die bestehenden Massnahmen besser koordiniert und das Angebot auf Bereiche wie Freizeitsicherheit und Ergonomie ausgebaut werden. Ebenfalls neu erarbeitet wurde ein Kursprogramm «Mein Ich-Gewicht» für Fahrdienstmitarbeitende, die ihr Körpergewicht reduzieren wollen.

Case Management

Case Management am Arbeitsplatz wurde 2005 in den VBZ und zwei Jahre später in allen Dienstabteilungen der Stadt eingeführt. 2010 konnte die Einführungs- und Versuchsphase abgeschlossen werden. Dazu wurden umfangreiche Auswertungen und ein Schlussbericht erstellt. Dank der nachhaltigen Reduktion von Neu-Invalidisierungen und den damit verbundenen Kosteneinsparungen konnte die Pensionskasse der Stadt Zürich die Risikoprämie per 1. 1. 2011 von 4 auf 3 Prozent senken. Neu soll das Case Management unter der Leitung von HR Stadt Zürich zentral geführt werden. Das Departement der Industriellen Betriebe (DIB) soll aber weiter über ein eigenes, dezentral geführtes Case Management verfügen. Die Einheit ist organisatorisch bei den VBZ angesiedelt und erbringt die Dienstleistung für alle drei Dienstabteilungen im Departement.

Ausbildungszentrum

Der professionellen Aus- und Weiterbildung von Fahrpersonal kommt im Rahmen der VBZ Strategie eine hohe Bedeutung zu: Über 150 neue Mitarbeitende erwarben entsprechende Fahrberechtigungen im Bereich Tram, Bus, Trolleybus und Lkw. Mehr als 1400 Fahrdienstmitarbeitende nahmen an massgeschneiderten Weiterbildungsprogrammen teil. Für 250 Mitarbeitende externer Firmen wurden fachliche Weiterbildungen durchgeführt.

Tabelle Mitarbeitende	2006	2007	2008	2009	2010
Personalbestand	2356	2396	2 371	2 398	2 457
Stellenwerte (Jahresdurchschnitt)	2134	2169	2 190	2 223	2 257
Frauenanteil	16.33%	16.66%	16.95%	17.15%	17.09%
Anteil Teilzeitmitarbeitende	16.75%	15.79%	16.87%	16.60%	18.62%
Fluktuationsrate	3.39%	4.16%	3.71%	3.50%	2.80%

ENERGIE UND UMWELT

Strom als umweltfreundliche Antriebsart fördern

Die VBZ erbringen bereits heute mehr als zwei Drittel ihrer Fahrleistung mit Trams und Trolleybussen. Mit Strom betriebene Verkehrsmittel sind energieeffizient, verursachen keine lokalen Emissionen an CO₂ und Luftschadstoffen und sind vergleichsweise leise. Ausserdem bieten sie grosse Transportkapazitäten – ideal also für das bereits belastete städtische Gebiet mit hoher Verkehrsnachfrage. Die VBZ wollen den Einsatz von Tram und Trolleybus deshalb weiter fördern. Nächste Schritte sind der laufende Bau des Trams Zürich-West und die Projektierung neuer Tramverbindungen über die Hardbrücke und die Rosengartenstrasse sowie die Formulierung einer neuen Trolleybusstrategie.

Energie- und Treibstoffverbrauch

Energieverbrauch für Tram- und Trolleybusbetrieb Der Energieverbrauch für die Weichenheizungen, die Signale und die Traktion (d.h. den eigentlichen Fahrbetrieb von Tram und Trolleybus) lag 2010 bei 82 902 326 Kilowattstunden, das sind 1 208 350 kWh weniger als im Vorjahr.

Als Stromqualität für die Traktion bezogen die VBZ auch 2010 «ewz.naturpower». Dieses erneuerbare Stromprodukt stammt mehrheitlich aus «naturemade basic»-zertifizierten Wasserkraftanlagen mit einem Anteil Ökostrom aus «naturemade star»-zertifizierten Kraftwerken. Mit dem Bezug unterstützen die VBZ die Produktion von Wasserkraft sowie den Bau und Ausbau von Biomasse- und Windanlagen. Zusätzlich wird aufgrund einer Klausel im Liefervertrag jährlich eine variable Menge an «ewz.solartop» bezogen. 2010 lag der Anteil an Solarstrom bei 21 660 kWh.

Mit dem Abschluss der Cobra-Ablieferung sind nun die Hälfte der 222 Motorwagen und 15 von 50 motorisierten Anhängewagen fähig, Bremsenergie ins Netz zurückzuspeisen (Rekuperation). Trotz der Inbetriebnahme der Glattalbahn zum Flughafen ist deshalb der Traktionsstromverbrauch erneut gesunken. Auch die künftigen Trams und Trolleybusse werden Bremsenergie zurückspeisen können. Bis ins Jahr 2020 erwarten die VBZ dadurch ein weiteres Einsparpotenzial von rund 6.6 Gigawattstunden pro Jahr, das entspricht etwa einem Zwölftel des heutigen Verbrauchs.

Weitergeführt wurde im Berichtsjahr die laufende Ausrüstung von Fahrzeugen vom Typ Tram 2000 mit speziellen «Sparschaltern», welche es erlauben, im Freien abgestellte Trams in kalten Nächten nur soweit zu heizen, als dies nötig ist, um Kondenswasserbildung in den elektrischen Installationen zu verhindern.

Treibstoffverbrauch für den Autobusbetrieb und die Dienstfahrzeuge Sämtliche Autobusse der VBZ für den Linienbetrieb (Standard-, Gelenk- und Quartierbusse) werden mit Dieselmotoren angetrieben. Der Verbrauch lag 2010 bei 4 911 133 Litern Greenlife Diesel (+1.9 Prozent gegenüber Vorjahr). Weitere 215 731 Liter Diesel sowie 47 718 Liter Benzin (Bleifrei 95 und Gerätebenzine) flossen in die Tanks der Dienstfahrzeuge (vom Kranwagen bis zum Servicefahrzeug).

Energieverbrauch für Wartehallenbeleuchtung und Billettautomaten Der Energieverbrauch für die Haltestellen wird mit Strom der Qualität «ewz.wassertop» aus «naturemade star»-zertifizierten Wasserkraftanlagen gedeckt. Mit dem Kauf fördern die VBZ die Erneuerung und den Bau von Wasserkraftwerken nach höchsten ökologischen Kriterien (z.B. Bau von Fischtreppen, Uferrenaturierungen, erhöhte Restwassermengen).

Energieverbrauch der VBZ-Liegenschaften Für Heizung, Beleuchtung und den Betrieb von Maschinen und Anlagen in ihren zwei Busgaragen, fünf Tramdepots und der Zentralwerkstatt haben die VBZ im Jahr 2010 22.9 GWh Energie bezogen. Diese teilen sich wie folgt auf:

Tabelle Energieverbrauch	Einheit	2009	2010
Fossile Brennstoffe	kWh/a	11 818 950	12 204 346
Fernwärme	kWh/a	2 810 914	2 916 262
Holz, Biomasse	kWh/a	0	0
Elektrische Energie	kWh/a	7 662 001	7 815 724
Jahresenergiebezug total	kWh/a	22 291 865	22 936 332

Als Stromqualität für die Liegenschaften bezogen die VBZ «ewz.naturpower». Dieser stammt mehrheitlich aus «naturemade basic»-zertifizierten Wasserkraftanlagen mit einem Anteil Ökostrom aus «naturemade star»-zertifizierten Kraftwerken. Mit dem Bezug unterstützen die VBZ auch hier die Produktion von Wasserkraft sowie den Bau und Ausbau von Biomasse- und Windanlagen.

Zwischenziel der kantonalen Zielvereinbarung erreicht

Als Grossverbraucher gemäss der Definition in §13 des kantonalen Energiegesetzes haben sich die VBZ in einer Zielvereinbarung verpflichtet, ihre Energieeffizienz im Gebäudebereich von 2005 bis 2020 um gut einen Drittel zu verbessern. Das heisst, dass sie den Energieverbrauch pro Quadratmeter jedes Jahr um 2 Prozent im Vergleich zum Vorjahr senken wollen. Mit der Umrechnung des Verbrauches auf die genutzte sogenannte Energiebezugsfläche wird berücksichtigt, dass der absolute Energieverbrauch auch steigen darf, wenn die VBZ in diesem Zeitraum beispielsweise wegen Mehrleistungen ein neues Tramdepot beziehen oder eine Garage ausbauen müssen.

Das Zwischenziel für 2010 wurde erneut erreicht, und im Hinblick auf das Gesamtziel sind die VBZ gut auf Kurs: Die erzielte Energieeffizienz von 117.5 Prozent gegenüber dem Basisjahr 2005 liegt deutlich über dem Jahres-Zielwert von 110.6 Prozent. Um weitere Einsparungen zu erzielen, sind aber tiefgreifende Sanierungsmassnahmen an den Gebäuden nötig.

Zu den 2010 umgesetzten bzw. beschlossenen Massnahmen im Gebäudebereich gehören unter anderem:

- Optimierung der Erzeugung, Steuerung und Verteilung der Prozesswärme in der Zentralwerkstatt (Einsparung von jährlich bis zu 300 000 kWh Gas)
- Inbetriebnahme einer solaren Wärmeerzeugungsanlage im Depot Kalkbreite (Einsparung von jährlich rund 30 000 kWh Gas für Brauchwasser)
- Variantenentscheid für den Ersatz der Heizzentrale in der Zentralwerkstatt unter Berücksichtigung der 2000-Watt-Methodik (Erneuerung der bisherigen Gasheizung und Kompensation der ökologischen und energetischen Nachteile gegenüber einer Holzpellet-Heizung durch künftigen Biogas-Bezug)
- Bauprojekt freigabe durch den ZVV zur baulichen und energetischen Sanierung der Gebäudehülle und Haustechnik der Einstellhalle Garage Hardau
- Machbarkeitsstudien zur baulichen und energetischen Sanierung der Depots Wollishofen, Irchel und Kalkbreite

FAHRZEUGE

Bus

Die Ausschreibung für die Beschaffung von neuen Trolleybussen wurde im Oktober veröffentlicht. Ziel ist es, die alten Hochflurbusse durch moderne und klimatisierte Niederflurfahrzeuge abzulösen. Beschafft werden 12 Doppelgelenk-Trolleybusse und 21 Gelenkbusse. Durch diese Beschaffung bekennt sich die Stadt Zürich zum CO₂-armen Verkehrsmittel Trolleybus und somit zum umweltfreundlichen öffentlichen Verkehr.

Tram

Im März bzw. Juni testeten die VBZ je ein Tram des Typs «Flexity Outlook» aus Augsburg bzw. «Combino» aus Bern. Bereits im Vorjahr war ein «Tango»-Tram aus Basel in Zürich zu Besuch. Der Testbetrieb ist einer von weiteren Schritten zur Beschaffung der neuen Tramgeneration. Die ersten Tram des Typs Tram 2000 werden im Jahr 2016 vierzig Jahre alt sein. Geplant ist, diese Fahrzeuge ab diesem Zeitpunkt aus dem Linienverkehr zu nehmen.

Leitstelle

An sehr kalten Wintertagen wurde auf der Leitstelle nach einem verstärkten Dienstplan gearbeitet. Der grosse planerische und personelle Aufwand für die 1. Mai-Kundgebung, das Züri-Fäscht sowie die Streetparade machte sich bezahlt: Die drei Grossanlässe verliefen bei den VBZ ohne besondere Zwischenfälle. Zu schaffen machten die Baustellen im Zusammenhang mit den flankierenden Massnahmen Westumfahrung. Daraus resultierten vor allem auf den Trolleybuslinien 31, 32, und 33 Verspätungen, die immer wieder zu instabilen Fahrplanlagen führten.

SUBSTANZERHALTUNG

Baustellen

Die VBZ hatten 18 grosse Gleisbaustellen, davon sechs Reparaturbaustellen. In der Bahnhofstrasse waren Reparaturen in einem grösseren Bereich zwischen Bürkliplatz und Uraniastrasse auszuführen. Besonders erwähnenswert sind auch der Umbau und die Erneuerung der gesamten Gleise in der Abstellanlage Kalkbreite. Zusätzlich wurden im Zusammenhang mit dem Neubau Tram Zürich-West die gesamten Gleisanlagen auf dem Escher-Wyss-Platz und auf dem Depotvorplatz Hard erneuert. Betriebseinstellungen mit Busersatz oder Tramumleitungen fanden an 14 Samstagen respektive Gleisbauwochenenden statt. Bei der Gesamterneuerung der Abstellanlage beim Depot Kalkbreite und beim Umbau des Escher-Wyss-Platzes im Zusammenhang mit dem Neubau Tram Zürich-West erfolgten die Arbeiten von Montag bis Freitag während mehreren Wochen (fünf Wochen in den Sommerferien).

Auf nachfolgenden 18 grossen Baustellen wurden insgesamt 9310 Meter Gleis erneuert, 67 Weichen ausgewechselt und 19 Schmieranlagen montiert:

- Schleife Stettbach
- Tram Zürich-West (Escher-Wyss-Platz und Neubaustrecke)
- Birmensdorferstrasse, Bahnhof Wiedikon bis Seebahnstrasse
- Forchstrasse, Haltestelle Friedhof Enzenbühl
- Albisstrasse, Kilchberg- bis Studackerstrasse
- Albisstrasse, Kilchbergsteig bis Haus Nr. 38
- Bahnhofstrasse, Bäregasse bis Rennweg
- Bürkliplatz, Anfang Bahnhofstrasse
- Limmatquai, Utoquai bis Münsterbrücke
- Seefeldstrasse, Haltestelle Wildbach- bis Bellerivestrasse
- Albisstrasse, Else Züblin- bis Püntstrasse
- Schaffhauserstrasse, Baumackerstrasse bis Sternen Oerlikon
- Heimplatz, Rämi- bis Kantonsschulstrasse
- Kalkbreite Abstellanlage, Kalkbreitestrasse
- Birmensdorferstrasse, Seebahn- bis Zentralstrasse
- Birmensdorferstrasse, Kurve Ämtlerstrasse
- Birmensdorferstrasse, Zurlinden- bis Zweierstrasse
- Rämistrasse, Gleisdreieck Gloriastrasse

Wartehallen

Die VBZ haben für ihre Kundinnen und Kunden 13 Wartehallen neu gebaut und an 8 Wartehallen grössere Anpassungen vorgenommen. Entlang der Neubaustrecke für das Tram Zürich-West ist der Stahlbau von drei Wartehallen bereits abgeschlossen.

Haltestellen

Die VBZ konnten ein wichtiges und langwieriges Projekt abschliessen: Seit Mitte Dezember 2010 präsentiert sich der Milchbuck in seinem neuen Gewand. Auf der grosszügigen Anlage mit vielen Sitzgelegenheiten finden die Kundinnen und Kunden einen begehbaren Kiosk, ein behindertengerechtes ZüriWC und einen Bancomat. An der Haltestelle Schmiede Wiedikon wurden zwei weitere Exemplare der in der Rückwand

Substanzerhaltung

geöffneten Wartehallen in Betrieb genommen. Diese zeichnen sich durch eine gute Durchlässigkeit zwischen dem rückwärtigen Raum und der Haltekante aus. Das Grobnetz für den hindernisfreien Zugang zu den VBZ-Fahrzeugen wurde weiter umgesetzt: 15 weitere Haltestellen sind nun für Behinderte zugänglich. An einer Haltestelle sind durchgehend hohe Haltekanten gebaut worden, 9 Haltestellen verfügen neu über teilerhöhte Bereiche (Kissen) und 5 Haltestellen sind so umgebaut worden, dass man sie einfach mit der mobilen Rampe bedienen kann. Insgesamt sind nun 63 Haltestellen behindertengerecht ausgebaut: An 21 Haltestellen gibt es durchgehend hohe Haltekanten, 42 Haltestellen bieten eine Kissenlösung, und an immerhin 20 Haltestellen ist der Einsatz der mobilen Faltrampe ohne Einschränkung möglich.

Liegenschaften

In den verschiedenen Depots und Garagen der VBZ sind Sanierungen an den Bauten nötig. In der Busgarage Hardau ist das umfangreiche Sanierungsprojekt für die Busabstellhalle so weit vorangekommen, dass mit der Umsetzung anfangs 2011 gestartet werden kann. Ebenso wurden detaillierte Machbarkeitsstudien zu den Sanierungsvorhaben der Depots Wollishofen, Irchel und Kalkbreite angefertigt. Zahlreiche, sicherheitsrelevante Erneuerungen konnten an verschiedenen Standorten realisiert werden. Insbesondere mit der Inbetriebnahme des neuen, elektronischen Schliesssystems auf dem Areal Altstetten wurde der Sicherheitsstandard auf die heutigen Erfordernisse angehoben.

Dienstleistungen der Zentralwerkstatt

Revisionen	kleine Revision	mittlere Revision	grosse Revision	Total
	R11 (RS) (RA) (SK)	R12	R20	
Gelenkmotorwagen, Serie 2001–2098		17		
Gelenkmotorwagen, Serie 2099–2121 Sänfte		2		
Gelenkmotorwagen, Serie 2301–2315		2		
Gelenkmotorwagen, Serie 2401–2435		2		
Dienstfahrzeuge Cargo (1922, 1984, 1987, 1991)	4			
Oldtimer	6			
Oldtimer Bremsproben, Zustandsaufnahme	27			
Forchbahn (FB 69)		1		
Total Tram-Revisionen	37	24	0	61
Instandsetzung allgemein	Schienerfahrzeuge	Trolleybusse	Autobusse	Total
Fahrzeugreparaturen	509	86	354	949
Kollisionsbehebung VBZ	80	32	117	229
Kollisionsbehebung Forchbahn	3			
Vandalenschäden	14	3	9	26
Abbruch/Ausserbetriebsetzung	8	7	1	16
Drehgestelle tauschen	77			
Rad-Bandagen/Überdrehen Fahrzeuge	89			
Rad-Bandagen/Überdrehen Dritte nur DG	22			
Revision Drehgestelle Forchbahn und Transports publics du Littoral neuchâtelois	21			
Schäden Dienstfahrzeuge			54	
Neuausrüstung Dienstfahrzeuge			9	
Cobra Retrofit	9			
Cobra Portalachsentauch Fa. Alstom	28			
Umrüstung auf Matrixanzeigen		3		
Einbau Videoüberwachung	20	18	2	40
Tacho-RAG Prüfung		74		
Einbau Aktionen Tram 2000	145			
Einbau Führerstand Kühlanlage Tram 2000	16			
Einbau Front-/Aussenanzeigen Tram 2000	65			
Verlad Vinnitsa Mirage	34			
Unterbodenschutz-Nachbehandlung		22	22	44

Substanzerhaltungsaktionen	Schienerfahrzeuge	Trolleybusse	Autobusse	Total
BAV-Bereitstellungsarbeiten		33		
Drittarbeiten an Nutzfahrzeugen				
Carrossierarbeiten an PW und Nutzfahrzeugen			365	
Einbau S-POS an Transportbeauftragte			27	
Total Unterhalt Pneu- und Schienerfahrzeuge	1140	278	960	2378

Sondertrams und Busse	Schienerfahrzeuge	Trolleybusse	Autobusse	Total
Päcklibus			1	
Versuch Trolleybusse für Neubeschaffung		3		
Sondertram Schweizermacher	1			
Sondertram Balletttram	1			
Versuch Tram Combino	1			
Versuch Tram Flexity Outlook	1			
Themenwechsel Gastrotram/Fonduetram	4			
Total Sondertrams und Busse	8	3	1	12

Automatenunterhalt		2009		2010
Automatenstörungen, technischer Stützpunkt		3803		4024
davon mutwillige Störungen		1193		1108
Forchbahn Automatenstörungen		122		149
SZU Automatenstörungen		355		423
Neuplatzierung von Automaten		150		136
Automaten (Schaden durch Einbruch)		4		5
Weichen- und Leitsystemunterhalt				
Weichenstörungen Tram		303		378
Funkstörungen an Fahrzeugen		385		393
sonstige Grossanlagen (Funkhaus/Tunnel/Tore)		49		91
Depotanlagen		40		82
Betriebsbesichtigungen				
Betriebsbesichtigungen bei den VBZ, Total		57		31
davon in der ZW		---		---
Anzahl Besucher, Total		1490		672
davon in der ZW Anzahl Besucher		---		---

--- seit 2008 UP + TW in Zusammenarbeit

WIRTSCHAFTLICHKEIT

Jahresrechnung

Aufgrund der im Transportvertrag für die Fahrplanperiode 2009/2010 vereinbarten und nachkalkulierten Leistungen entschädigte der Zürcher Verkehrsverbund (ZVV) die Verkehrsbetriebe Zürich (VBZ) für das Jahr 2010 mit 487 652 593.24 Franken. Bei einem Betriebsaufwand in der Höhe von 488 347 187.69 Franken resultierte ein Aufwandüberschuss von 694 594.45 Franken. Der Verlust wurde aus der Gebundenen Spezialreserve gedeckt.

Personalaufwand Die ausbezahlten Besoldungen für Festangestellte, Mietpersonal sowie Lernende entsprachen im Jahresmittel 2355.7 Stellenwerten (Vorjahr 2347.8, Leistungseinheiten entsprechend den Personalkosten umgerechnet). Per 1. April 2010 wurden die Löhne gegenüber dem Stand 1. April 2009 teuerungsbedingt um 0.9 Prozent angehoben. Zusätzlich wurden die Löhne der Mitarbeitenden entsprechend der städtischen Lohnentwicklungsmatrix individuell angepasst, abhängig von der Lage in einem der fünf Teillohnbänder, der aktuellen nutzbaren Erfahrung sowie von Leistung und Verhalten. Gegenüber dem Vorjahr fielen die Treueprämien rund 0.8 Mio. Franken höher aus. Die Arbeitgeberzuschüsse für AHV/IV/EO/ALV, Berufliche Vorsorge und Unfallversicherung basierten auf den geltenden Beitrags-/Prämiensätzen. Im Vergleich zum Vorjahr musste weniger Temporärpersonal beansprucht werden. Die Rückstellungen beinhalten die Abgrenzung für ausstehende Ferien-/Zeitguthaben sowie eine Rücklage für Wegzeitentschädigungen. Gesamthaft erhöhte sich der Personalaufwand um 2.2 Prozent.

Sachaufwand Der Sachaufwand fiel gegenüber dem Vorjahr um 1.9 Prozent höher aus. Mehrausgaben für Gebäude-/Raumreinigung durch Dritte sowie Heizenergie liessen die Raumkosten ansteigen. Gesamthaft lagen die Betriebskosten knapp unter denen des Vorjahres. Der Unterhaltsbedarf an Gebäuden, Betriebseinrichtungen, Vertriebssystemen Fahrausweise sowie Geräten/Werkzeugen/Werkstattmobiliar fiel 0.72 Mio. Franken tiefer aus. Diese Minderkosten kompensierten die Mehraufwendungen im Gleisbaubereich. Ebenfalls war ein Anstieg des Fahrzeugunterhaltes zu verzeichnen. Der Büro- und Verwaltungsaufwand lag in den Bereichen Beratung, Marketing und IT über dem Vorjahresniveau. Entsprechend den Leistungsaufträgen des Zürcher Verkehrsverbundes fielen die Entschädigungen an die Transportbeauftragten gegenüber dem Vorjahr tiefer aus.

Nicht aktivierbare Bau- und Erneuerungskosten Im Berichtsjahr fielen weniger Projekte mit Substanzerhaltungscharakter an.

Kapitalkosten Die ordentlichen Abschreibungen entwickelten sich entsprechend der Anlagenrechnung. Unter Berücksichtigung der ausserordentlichen Abschreibungen aus Restbuchwerten von 5.9 Mio. Franken (Vorjahr 2.9 Mio. Franken) stiegen diese um 10.4 Mio. Franken gegenüber dem Vorjahr. Weniger Abschreibungsmittel beanspruchten uneinbringbare Debitorenforderungen sowie die Bereinigung von Lagerartikeln. Die Schuld an die Stadtkasse betrug per 31. Dezember 786.2 Mio. Franken (Vorjahr 794.6 Mio. Franken).

Ertrag Der Nebenertrag lag 13.4 Prozent über dem Vorjahr. Rund 1.5 Mio. Franken Mehrertrag brachte die Mitbenutzung des Leitsystems durch Transportbeauftragte des Zürcher Verkehrsverbundes. Durch innovative Werbeflächenprodukte konnten die Einnahmen um rund 0.6 Mio. Franken gesteigert werden. Über dem Vorjahr lagen die für die Verkehrsbetriebe Glattal erbrachten Fahrdienstleistungen. Ein leichter Ertragsrückgang war bei den Aufträgen für Dritte zu verzeichnen. Im Berichtsjahr wurden mehr Eigenleistungen für Investitionsprojekte

sowie auf Lagerrechnung ausgeführt. Die Übertragung von Kursfahrzeugen an Transportbeauftragte führte zu Mehreinnahmen aus Verkäufen. In den Übrigen Einnahmen sind Beiträge (Baupauschalen) an abgeschlossene Bauprojekte enthalten. Die Zunahme aus Finanzerträgen beruht auf der Verzinsung der Rückstellungen aus der Finanzierung nach §25 PVG durch die Stadt Zürich.

Bilanz Die Bilanzsumme ist um 66.12 Mio. Franken gestiegen.

Die Hochbauten sind bei der kantonalen Gebäudeversicherungsanstalt neu mit 495.5 Mio. Franken und die übrigen Sachanlagen mit 1 160.5 Mio. Franken bei der Privatassekuranz versichert. Der Buchwert der Anlagenrechnung (ohne Unvollendete Bauten) erhöhte sich um 56.45 Mio. Franken. Anlagenzugängen von 112.82 Mio. Franken stehen Anlagenabgänge von 42.21 Mio. Franken infolge Ausrangierungen/Anlagenbereinigungen gegenüber. Dadurch reduzierte sich auch die Abschreibungsrechnung. Der ordentliche Abschreibungsbedarf betrug 50.78 Mio. Franken. Betriebsbedingt wurden der Abschreibungsrechnung 36.63 Mio. Franken aus Ausrangierungen/Anlagenbereinigungen entnommen. Auf den 31. Dezember waren Bauprojekte in Höhe von 145.27 Mio. Franken (Vorjahr 137.41 Mio. Franken) unvollendet.

Die Guthaben aus Lieferungen und Leistungen reduzierten sich um 7.99 Mio. Franken. In den sonstigen Forderungen ist eine Vorauszahlung in der Höhe von 1.1 Mio. Franken enthalten. Die Materialvorräte erhöhten sich um 9.29 Mio. Franken. Die Aktiven Rechnungsabgrenzungen beinhalten ausstehende Unfallgelder, Rückerstattungen Oberzolldirektion sowie pendente Beiträge für behindertgerechte Anpassungen an Haltestellen.

Die Schuld an die Stadtkasse mit Stichtag 31. Dezember lag um 8.42 Mio. Franken unter dem Vorjahreswert. Zur Deckung des erwirtschafteten Aufwandüberschusses wurde den Gebundenen Reserven der Betrag von 694 594.45 Franken entnommen. Aufgrund der Abrechnung aus dem ServiceCenter-Vertrag in Zusammenhang mit der letzten Busbeschaffung mussten 1.58 Mio. Franken zurückgestellt werden, während die Abrechnungen aus den früheren LCC-Verträgen positive Werte auswiesen und Rückstellungen im Betrag von 0.54 Mio. Franken aufgelöst werden konnten. Die Verbindlichkeiten aus Lieferungen, Leistungen und Finanzverbindlichkeiten beliefen sich per Ende Jahr auf 252.49 Mio. Franken. Die ausstehenden Lieferantenverbindlichkeiten lagen 17.42 Mio. Franken über dem Vorjahr. Die Erhöhung ist insbesondere auf die starke Bautätigkeit zurückzuführen. Bis Ende 2010 sind von Bund und Kanton Zürich für die Neubaustrecken Fries-/Binzmühlestrasse (2. Etappe Stadtbahn Glattal) und Tram Zürich-West Akonto-Investitionsbeiträge von gesamthaft 82.9 Mio. geleistet worden. Die Passiven Rechnungsabgrenzungen beinhalten bilanzierte Ferien-/Über-/Zeitguthaben des Personals (11.2 Mio. Franken per 31.12.10) sowie einen Betrag von 0.99 Mio. Franken für Naturalprämien an das Personal als Anerkennung für die Erreichung der Servicequalität des Fahr-/Netzdienstes innerhalb des ZVV-Netzes, welche erst 2011 zur Abgabe gelangten.

Genehmigung durch das Bundesamt für Verkehr/BAV Aufgrund von Artikel 37 des Personenbeförderungsgesetzes (PBG) vom 20. März 2009 (SR 745.1) und von Artikel 4 der Verordnung des UVEK über das Rechnungswesen (aREVO) der konzessionierten Transportunternehmungen vom 18. Dezember 1995 (SR 742.221) hat das Bundesamt für Verkehr (BAV) die Positionen der Bilanz und Rechnung, die einen Zusammenhang mit laufenden eisenbahngesetzlichen Beiträgen und Darlehen haben, formell geprüft und mit Schreiben vom 19. Mai 2011 genehmigt. Es handelt sich um eine subventionsrechtliche Prüfung, in Ergänzung zu derjenigen der Finanzkontrolle der Stadt Zürich.

RECHNUNG

Jahresrechnung

(Beträge in Fr.)	Rechnung 2010	Rechnung 2009	Abw. %
Aufwand Personalaufwand	274 064 240.20	268 092 652.38	2.2+
Löhne	200 718 098.95	195 538 349.70	2.6+
Überzeitentschädigungen	549 639.70	786 340.30	30.1–
Zulagen	16 054 901.60	15 147 307.40	6.0+
Sozialleistungen	50 142 406.90	48 351 615.25	3.7+
Personalnebenkosten	8 865 737.02	8 875 343.83	0.1–
Rückerstattungen Sozialversicherungen	–5 486 237.25	–5 106 775.70	7.4+
Mietpersonal	2 187 897.28	2 795 542.60	21.7–
Rückstellungen Personalkosten	1 031 796.00	1 704 929.00	39.5–
Sachaufwand	120 037 849.79	117 791 403.70	1.9+
Raumkosten	4 667 329.48	4 536 988.61	2.9+
Betriebskosten	18 175 965.13	18 315 083.62	0.8–
Fahrzeugkosten	39 846 359.91	37 578 170.49	6.0+
Versicherungskosten	5 856 306.52	5 912 623.50	1.0–
Büro- und Verwaltungskosten	19 458 124.50	18 241 252.02	6.7+
Aufwand für Drittaufträge	6 901 743.34	7 037 134.59	1.9–
Entschädigungen Transportbeauftragte	25 132 020.91	26 170 150.87	4.0–
Nicht aktivierbare Bau- und Erneuerungskosten	12 737 933.02	14 159 949.49	10.0–
Abschreibungen	57 022 121.56	44 075 609.71	29.4+
Zinsen	24 485 043.12	23 411 073.71	4.6+
Betriebsaufwand	488 347 187.69	467 530 688.99	4.5+
Ablieferungen an Zürcher Verkehrsverbund	69 413 026.55	61 237 077.41	13.4+
Total Aufwand	557 760 214.24	528 767 766.40	5.5+
Betriebserfolg (siehe Erfolgsrechnung)	–694 594.45	8 947 869.27	
	557 065 619.79	537 715 635.67	

Rechnung

Jahresrechnung

(Beträge in Fr.)		Rechnung 2010	Rechnung 2009	Abw. %
Ertrag	Nebenertrag	69 413 026.55	61 237 077.41	13.4+
	Pacht und Miete			
	Mieteträge Liegenschaften/Anlagen	5 255 948.48	3 878 578.15	35.5+
	Mieteträge Fahrzeuge	16 983.79	16 693.52	1.7+
	Werbeträger	13 491 563.35	12 856 287.20	4.9+
	Diverse Mieten	2 016 324.30	1 976 244.30	2.0+
	Infrastrukturbenützungsgebühren	739 418.00	738 780.90	0.1+
	Betriebsbesorgungen	6 283 347.00	5 828 124.00	7.8+
	Lieferungen und Leistungen für Dritte	13 702 880.25	13 837 401.50	1.0-
	Eigenleistungen für Anlagen und Lagerrechnung			
	Bauten	1 864 818.81	557 103.63	234.7+
	Lagerrechnung	13 365 788.10	10 560 773.78	26.6+
	Extrafahrten	1 910 738.64	1 686 209.63	13.3+
	Entschädigungen aus Personen-/Sachschäden	2 923 622.90	3 141 076.70	6.9-
	Verkäufe	5 429 544.05	4 369 918.38	24.2+
	Übrige Dienstleistungen/Einnahmen	1 181 946.64	881 424.46	34.1+
	Finanzertrag	1 230 102.24	908 461.26	35.4+
	Leistungsentgelt des Zürcher Verkehrsverbundes	487 652 593.24	476 478 558.26	2.3+
	Total Ertrag	557 065 619.79	537 715 635.67	3.6+
	Betriebserfolgsrechnung			
	Ertrag	557 065 619.79	537 715 635.67	
	Aufwand	-557 760 214.24	-528 767 766.40	
	Ertragsüberschuss (Bilanzgewinn)		8 947 869.27	
	Aufwandüberschuss (Bilanzverlust)	-694 594.45		
	Einlage in Gebundene Spezialreserve		-8 947 869.27	
	Gesamteinlage in die Spezialreserve		-8 947 869.27	
	Entnahme Gebundene Spezialreserve	694 594.45		
	Gesamtentnahme Gebundene Spezialreserve	694 594.45		
	Ausserordentlicher Aufwand/Ertrag			
	Teilauflösung Rückstellung		15 351 385.00	
	Einlage in Rückstellung US-Leasing		-15 351 385.00	
	ZVV Bonus Qualitätsmanagement			
	Bonus ZVV		1 222 517.00	
	Einlage in Gebundene Spezialreserve		-1 222 517.00	

Rechnung

Bilanz

(Beträge in Fr.)	Rechnung 2010	Rechnung 2009
Aktiven Anlagevermögen		
Sachanlagen	1 071 473 656.00	1 007 162 622.00
Anlagenrechnung	926 201 656.00	869 749 072.00
Buchwert Tiefbauten	206 031 518.00	183 897 407.00
Tiefbauten (Geleiseanlagen, Fahrbahn)	240 768 083.00	216 352 559.00
Abschreibungsrechnung	-34 736 565.00	-32 455 152.00
Buchwert Hochbauten	117 979 708.00	117 049 188.00
Hochbauten (Liegenschaften)	206 461 287.00	202 511 287.00
Abschreibungsrechnung	-88 481 579.00	-85 462 099.00
Buchwert Fahrzeuge	516 408 740.00	494 998 204.00
Fahrzeuge	910 114 197.00	886 049 660.00
Abschreibungsrechnung	-393 705 457.00	-391 051 456.00
Buchwert Mobilien	85 781 690.00	73 804 273.00
Mobilien	144 151 916.00	125 979 516.00
Abschreibungsrechnung	-58 370 226.00	-52 175 243.00
Anlagen in Bau (unvollendete Bauten)	145 272 000.00	137 413 550.00
Tiefbauten	108 090 000.00	82 541 550.00
Hochbauten	13 700 000.00	3 570 000.00
Fahrzeuge	1 020 000.00	31 950 000.00
Mobilien	22 462 000.00	19 352 000.00
Finanzanlagen	10 000.00	10 000.00
Beteiligungen (Verkehrsbetriebe Glattal)	10 000.00	10 000.00
Umlaufvermögen		
Flüssige Mittel	76 007.55	411 491.10
Kasse	76 007.55	73 691.10
Lunchchecks		337 800.00
Guthaben aus Lieferungen und Leistungen	11 530 779.65	19 525 264.00
Sonstige Forderungen	4 852 506.52	3 682 215.87
Mehrwertsteuerguthaben	3 738 758.12	3 674 750.87
Diverse Guthaben	950.30	1 370.80
Übrige Debitorenguthaben	1 112 798.10	6 094.20
Vorräte und angefangene Arbeiten	46 502 045.17	37 216 601.10
Vorräte	46 502 045.17	36 030 965.16
Halbfabrikate/Angefangene Arbeiten		1 185 635.94
Übrige Wertbestände	37 950.00	88 200.00
Aktive Rechnungsabgrenzungen	1 258 276.79	1 524 618.68
Total Aktiven	1 135 741 221.68	1 069 621 012.75

Rechnung

Bilanz

(Beträge in Fr.)	Rechnung 2010	Rechnung 2009
Passiven Eigenkapital		
Reserven*	36 987 273.63	37 681 868.08
Gebundene Spezialreserve	27 150 169.02	27 844 763.47
Freie Spezialreserve	9 837 104.61	9 837 104.61
Fremdkapital		
Schuld an die Stadtkasse	786 196 596.63	794 611 672.46
Langfristige Darlehen	231 843.00¹	175 700.00
Darlehen Bund bedingt rückzahlbar (Knoten Airgate)	231 843.00	175 700.00
Rückstellungen für US-Leasingtransaktionen	33 351 385.00	33 351 385.00
US-Leasingtransaktion 1998	33 351 385.00	33 351 385.00
Langfristige Rückstellungen	2 000 000.00	2 000 000.00
Rückstellung aus LCC-Verträgen	3 113 036.74	2 078 169.70
Verbindlichkeiten aus Lieferungen, Leistungen sowie Finanzverbindlichkeiten	252 491 816.54	188 760 449.31
Lieferanten	41 583 073.07	24 165 386.75
Übrige kurzfristige Finanzverbindlichkeiten	38 377.90	30 030.30
Kautionen/Depotgelder	19 500.00	18 500.00
Zürcher Verkehrsverbund, Abgrenzung Leistungsentgelt	127 945 865.57	110 754 732.26
Investitionsbeiträge der öffentlichen Hand (pendente Objekte) gemäss Anhang	82 905 000.00 ²	53 791 800.00
Passive Rechnungsabgrenzungen	21 369 270.14	10 961 768.20
Total Passiven	1 135 741 221.68	1 069 621 012.75

¹ und ² siehe Anhang Bilanz

* Reserven:

Betriebserfolg	-694 594.45	8 947 869.57
Einlage in Freie Spezialreserve		8 947 869.57
Entnahme aus Gebundener Spezialreserve	-694 594.45	
ZVV Bonus Qualitätsmanagement		
Einlage in Gebundene Spezialreserve		1 222 517.00

Anhang zur Bilanz

	Rechnung 2010	Rechnung 2009
Brandversicherungswerte (Beträge in Mio. Fr.)		
Hochbauten	495.5	487.7
Übrige Sachanlagen	1 160.5	1 099.5

US-Leasingtransaktionen «lease and lease back»Rechnung
2010

Im Rahmen der nachstehend aufgeführten US-Leasingtransaktionen «lease and lease back» bestehen bei Vertragsverletzungen allfällige finanzielle Verpflichtungen. Zur Zeit sind keine Vertragsverletzungen bekannt.

Die Geldflüsse aus diesen Transaktionen wurden, abdiskontiert auf den jeweiligen Abschluss-Stichtag, einmalig abgewickelt.

Büro- und Betriebsgebäude der VBZ,
Luggwegstrasse 65, 8048 Zürich

Schätzwert	USD 130 344 108	ca. Fr. 122 080 292*
Abschluss-Stichtag (closing date)	1. Februar 1998	
Laufzeit «lease and lease back»	mindestens 21 Jahre	

Büro- und Betriebsgebäude der VBZ,
Luggwegstrasse 67, 8048 Zürich

Schätzwert	USD 43 448 036	ca. Fr. 40 693 431*
Abschluss-Stichtag (closing date)	1. Februar 1998	
Laufzeit «lease and lease back»	mindestens 21 Jahre	

Tramdepots (4) und Busgarage (1), diverse Adressen

Schätzwert	USD 141 136 620	ca. Fr. 132 188 558*
Abschluss-Stichtag (closing date)	16. Dezember 1998	
Laufzeit «lease and lease back»	mindestens 23 Jahre	

* US-Dollarkurs 2010 (Kurswert 31.12.2010) CHF 0.9366

Anhang zur Bilanz

1. Vereinbarung Art. 56 EBG vom 16.11.2004

Knoten Airgate	Fr.	175 700	
Umklassierung A-fonds-perdu-Beitrag Bund	Fr.	56 143	Fr. 231 843

Investitionsbeiträge der öffentlichen Hand**(Unvollendete Bauten bzw. pendente Objekte)****Fr. 82 905 000**

Vereinbarung Schweiz. Eidgenossenschaft (BAV), Kanton
Zürich (Volkswirtschaftsdirektion) und Stadt Zürich (VBZ)

Neubaustrecke Fries-/Binzmühlestrasse

(Teil der 2. Etappe Stadtbahn Glattalbahn)

Fr. 18 595 000

Bund (Akontozahlung)	Fr.	9 470 000
----------------------	-----	-----------

Kanton Zürich (Akontozahlungen)	Fr.	9 125 000
---------------------------------	-----	-----------

Vereinbarung Schweiz. Eidgenossenschaft (BAV), Kanton
Zürich (Volkswirtschaftsdirektion) und Stadt Zürich (VBZ)

Tram Zürich-West

Fr. 64 310 000

Bund (Akontozahlung)	Fr.	30 700 000
----------------------	-----	------------

Kanton Zürich (Akontozahlungen)	Fr.	24 620 000
---------------------------------	-----	------------

Kanton Zürich (Bevorschussungen Bund)	Fr.	8 990 000
---------------------------------------	-----	-----------

Abrechnung Behindertenmassnahmen 2010

Behindertenmassnahmen Hegibachplatz

Zahlung Bund 2009	Fr.	6 800
-------------------	-----	-------

Zahlung Kanton 2010	Fr.	27 200
---------------------	-----	--------

	Fr.	34 000
--	-----	--------

Abrechnung Investitionsförderungsbeitrag an

Anlagenrechnung Hegibachplatz 2010	Fr.	-34 000
------------------------------------	-----	---------

Eventualverpflichtung per 31.12.2010

Solidarhaftung der Verkehrsbetriebe Zürich innerhalb der Mehrwertsteuergruppe des Zürcher Verkehrsverbundes für Mehrwertsteuerschulden gegenüber der Eidgenössischen Steuerverwaltung.

[Impressum](#)

Herausgeber: Verkehrsbetriebe Zürich, Luggwegstrasse 65, 8048 Zürich
www.vbz.ch, www.facebook.com/zuerilinie

Projektleitung: VBZ Unternehmenskommunikation

Gestaltung: EYEWORKS, Zürich

Fotografie: Alberto Venzago, Zürich

Produktion: tutto fatto, Zürich

Druck: Hürzeler AG, Regensdorf