

VBZ Geschäftsbericht 2019



Industrielle Betriebe der Stadt Zürich

Vorsteher

Stadtrat Michael Baumer

Verkehrsbetriebe Zürich

Direktion

Dr. Guido Schoch, Direktor

Zentrale Dienste

Bruno Perucchi, Vizedirektor

Betrieb

Jürg Widmer, Vizedirektor

Markt

Hans Konrad Bareiss, Vizedirektor

Kommunikation

Silvia Behofsits, Vizedirektorin

Technik

Christoph Rütimann, Vizedirektor

Infrastruktur

Simon Räbsamen, Vizedirektor

Unternehmensstab

Andreas Uhl, Vizedirektor


Adresse


Verkehrsbetriebe Zürich
Luggwegstrasse 65, 8048 Zürich
Telefon 044 411 41 11
Fax 044 411 47 49


 www.vbz.ch

 info@vbz.ch

 [/zuerialinie](https://www.facebook.com/zuerialinie)

 [/vbzzuerilinie](https://www.instagram.com/vbz_zuerilinie)

 [@vbz_zueri_linie](https://twitter.com/vbz_zueri_linie)

 [/vbzzuerilinie](https://www.youtube.com/vbz_zuerilinie)

 vbzonline.ch



10





Editorial	4
Aufgaben	7
Jahresschwerpunkte	8
Nutzen für die Kundschaft	9
Netz- und Marktentwicklung	9
Produkte und Dienstleistungen	15
Mitunternehmerinnen und Mitunternehmer	19
VBZ im Dialog	20
Substanzerhaltung	22
Fahrzeuge, Systeme und Anlagen	23
Umwelt und Energie	24
Kennzahlen	30
vbzonline.ch	32
Wirtschaftlichkeit	34
Rechnung	38
Jahresrechnung	38
Bilanz	40
Anhang zur Bilanz	42

Der öffentliche Verkehr bewegt

Wir blicken auf ein intensives Jahr zurück. Dank täglich grosser Anstrengungen war es möglich, die Vorgaben der Zielvereinbarung mit dem ZVV zu erreichen. Bei einem Personalaufwand von CHF 295'082'505.41 und einem Sachaufwand von CHF 233'768'109.08 resultierte ein Betriebserfolg von CHF 101'116.76.

Mit der Vision «Unsere Mobilität schafft Lebensqualität» und der Ambition, dass unsere Kundinnen und Kunden unsere Fans sind, stellten wir die Zufriedenheit der Fahrgäste, aber auch die Attraktivität als Arbeitgeber ins Zentrum unserer Anstrengungen. Wir haben die Verlängerung des 2ers nach Schlieren zusammen mit der Limmattalbahn pünktlich in Betrieb genommen, das Vorprojekt Tram Affoltern abgeschlossen und im Rahmen der eBus-Strategie die ersten Plug-in-Hybridbusse erfolgreich zum Einsatz gebracht. Auch feierten wir mit den eBus-Tagen den 80. Geburtstag des Trolleybusses in der Stadt und kündigten eine gezielte Erweiterung des umweltfreundlichen Zürcher Trolleybussystems in den nächsten Jahren an. So initiierten wir die Projektierung für die Elektrifizierung der Buslinien 69 und 80 und stellten die Weichen für die Umstellung der Linie 83 auf Trolleybusbetrieb.

Eine Herausforderung war der vorübergehend knappe Fahrzeugbestand, der auf die verspätete Auslieferung der neuen Tramgeneration aufgrund von Einsparungen zurückzuführen ist und verschiedene Massnahmen sowie den grossen Einsatz vieler Mitarbeitenden erforderte. Umso mehr freuten wir uns über die Ankunft des ersten Fahrzeugs der neuen Flexity-Trams von Bombardier. Es wird nach umfangreichen Tests und der Zulassung im Spätsommer 2020 in den Linienbetrieb überführt. Die neuen Fahrzeuge werden den öffentlichen Verkehr in der Stadt in den nächsten 40 Jahren prägen. Mit einer Normalisierung des Trambestands ist 2021 zu rechnen. Wir sind überzeugt, bis dahin mit weitgehenden Massnahmen einen stabilen und zuverlässigen Betrieb anbieten zu können. Mit dem Flexity kann aufgrund der höheren Platzkapazität das bevorstehende Mobilitätswachstum auf dem Tramnetz bewältigt werden.

Ein weiterer Meilenstein war die Einführung einer neuen Uniform für unsere Mitarbeitenden im Fahrdienst, in den Verkaufsstellen und im Fundbüro. Wir legten dabei grössten Wert auf den Tragekomfort für die Mitarbeitenden. So erlaubt die neue Uniform vielseitige Kombinationsmöglichkeiten. Auch 2019 setzten wir unsere Bestrebungen fort, die Pünktlichkeit, vor allem im Busbereich, zu verbessern. Wir müssen im öffentlichen Verkehr für Zuverlässigkeit sorgen und brauchen schnelle Direktverbindungen, damit unsere Kundinnen und Kunden weiterhin unsere Dienstleistungen nutzen. So kamen die Linien 32, 61 und 62 Ende letzten Jahres an der Wehntalerstrasse in den Genuss einer eigenen Busspur. Weitere Projekte sind geplant. Auch das neu ins Leben gerufene städtische Gremium «Zuverlässigkeit ÖV» befasst sich mit der Erhöhung der Pünktlichkeit und behandelt fünf ÖV-Bevorzugungsprojekte.

In den Bereichen Innovation und Digitalisierung waren wir ebenfalls tätig. Das Pilotprojekt «VBZ FlexNetz» wurde durch den Gemeinderat bewilligt und dessen Finanzierung sichergestellt. Es handelt sich dabei um einen Versuch mit Kleinbussen in Altstetten und Albisrieden, der Ende 2020 beginnen wird und 18 Monate dauern soll. Ebenso haben wir den Auftrag für die Entwicklung einer Mobilitätsplattform vergeben. Diese Plattform soll den Fahrgästen die Möglichkeit bieten, mit einer App multimodale Verbindungsanfragen über alle angeschlossenen Mobilitätsdienstleistungen auszulösen. Bis voraussichtlich Herbst 2020 wird die Mobilitätsplattform aufgebaut sein.

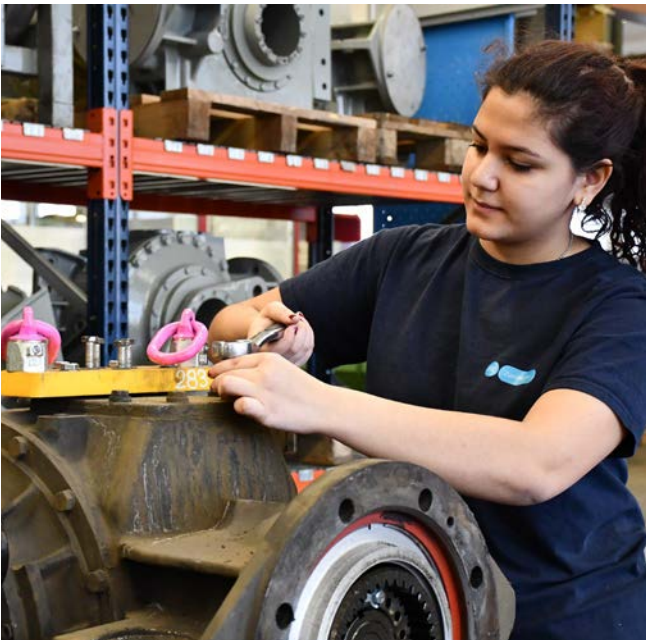
Ich danke unseren Partnern in der Stadt und im Kanton Zürich sowie unseren Sozialpartnern für die gute Zusammenarbeit sowie allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für den engagierten Einsatz.



Dr. Guido Schoch
Direktor



Diese Strecke legen wir jedes Jahr mehr als 96-mal zurück.



Zum Glück sind unsere Elektromobile nicht nur für 4 Personen gebaut.

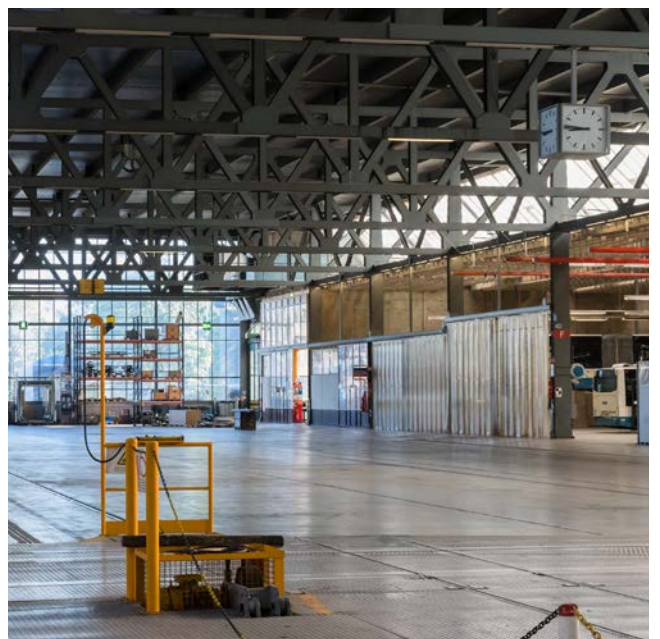




Corbusier

A → BB → A

Ohne Parkplatzsuche an jedes Konzert oder Musical. Und zurück.



Seiten 7–17: Auszug aus dem
Geschäftsbericht 2019 des
Departements der Industriellen Betriebe

Die Verkehrsbetriebe Zürich (VBZ) sind neben den SBB die grössten Anbieter von Transportdienstleistungen im Zürcher Verkehrsver- bund (ZVV).

Bei den nachfolgenden Seiten 7–17 handelt es sich um einen Auszug aus dem Geschäftsbericht 2019 des Departements der Industriellen Betriebe. Diese Inhalte wurden anfangs 2020 vor dem Ausbruch von Corona erarbeitet. Die ausserordentliche Situation wirkt sich auf die zeitliche Koordinierung aus, so dass sich aufgeführte Termine und Fristen einzelner Projekte möglicherweise ändern.

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, bei der Umsetzung der städtischen Mobilitätsstrategie insbesondere mit der Dienstabteilung Verkehr und dem Tiefbauamt der Stadt Zürich.

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 zwanzig 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 Behinderten-Transporte Zürich (BTZ). Im Auftrag der Verkehrsbetriebe Glattal (VBG) erbringen sie die Fahrleistung für die Glattalbahn.

Neue Tramgeneration

Die Anlieferung des ersten Flexity-Trams erfolgte plangemäss Mitte November. Das Tram wird umfangreichen Tests unterzogen und fährt ab Frühsommer 2020 im regulären Betrieb.

Auf Ende 2020 werden dann neun bis zehn Fahrzeuge auf dem VBZ-Netz verkehren.

Überbrückungsmassnahmen auf dem Tramnetz

Der knappe Fahrzeugbestand bis zum Einsatz der neuen Flexity-Trams erforderte verschiedene Massnahmen, insbesondere im Hinblick auf die generell stärkere Auslastung im Winterhalbjahr und aufgrund von mehreren Kollisionen mit zum Teil ausserordentlich schweren Schadensfolgen sowie umfangreicheren Instandhaltungsarbeiten. Ziel ist ein stabiler und zuverlässiger Fahrplan bezüglich Niederflrigkeit, Pünktlichkeit und Kapazität bis zum Einsatz der neuen Tramgeneration.

Vorprojekt Tram Affoltern

Die VBZ konnten das Vorprojekt für das Tram Affoltern dem ZVV zur Genehmigung vorlegen. Dieses ist in enger Zusammenarbeit mit anderen Dienstabteilungen entstanden, insbesondere dem Tiefbauamt und dem Amt für Städtebau. An drei Begleitgruppensitzungen sowie einer öffentlichen Quartierveranstaltung konnte das Quartier seine Bedürfnisse einbringen. Die VBZ werden sie soweit möglich ins Projekt einfließen lassen. Ab Frühjahr 2020 soll das Bauprojekt erarbeitet werden. Im Jahr 2022 ist die Eingabe des Plangenehmigungsdossiers beim Bundesamt für Verkehr geplant.



Das erste Flexity-Tram auf dem Areal der VBZ. (Bild: VBZ)

Neue Uniform

Der Stadtrat hat den Auftrag für die neue Uniform der VBZ vergeben. Der Vergabepreis für einen Zeitraum von maximal sieben Jahren beträgt CHF 13.66 Mio. Seit Herbst tragen etwa 1'550 Mitarbeitende eine solche Uniform.

Die Verlängerung der Linie 2 nach Schlieren wurde plangemäss in Betrieb genommen.

Netz- und Marktentwicklung

FlexNetz

Im Juni bewilligte der Gemeinderat einen Kredit von CHF 2.98 Mio. für das VBZ-FlexNetz. Es handelt sich dabei um einen Versuch mit Kleinbussen in Altstetten und Albisrieden, der im September 2020 beginnen und 18 Monate dauern soll. Die Fahrten werden per Smartphone gebucht. Die Fahrzeiten und Routen orientieren sich an den Bedürfnissen der Fahrgäste. Fahrten mit ähnlichen Zielen werden vom System automatisch gebündelt und mit dem gleichen Bus ausgeführt.

Elektrobusstrategie «eBus VBZ»

Für die Umstellung der Busflotte auf elektrischen Betrieb starteten die VBZ die Projektierung der Fahrleitungen für die Linien 69 und 80, nachdem der Zürcher Regierungsrat einen entsprechenden Kredit bewilligt hatte. Die Umstellung der Linie 69 auf Batterietrolleybus-Betrieb ist auf Anfang 2024, jene der Linie 80 auf Mitte 2025 geplant.

Ein solcher Betrieb ist für die stark nachgefragte Linie 83 bereits ab 2020 vorgesehen. Der Start für die dazu erforderliche Beschaffung von acht Batterietrolleybussen fiel mit dem 80-Jahre-Jubiläum des Trolleybusses in Zürich zusammen. Parallel dazu projektieren und erstellen die VBZ die dafür notwendige Ladeinfrastruktur in der Garage Hardau. Sie soll Ende 2021 betriebsbereit sein.

Durch die Inbetriebnahme von 16 neuen E-Hybridbussen verringerte sich der Treibstoffverbrauch beim Standardbus weiter. Diese Dieselhybridbusse fahren mit einer leistungsfähigen Traktionsbatterie und können auf der Strecke zwischengeladen werden. Eine solche Zwischenladestation soll ab 2020 auf der Buslinie 67 zum Einsatz kommen.

Einen Zuwachs gab es auch bei den Dieselhybrid-Gelenkbussen. Mittlerweile betreiben die VBZ eine der grössten Hybridbusflotten der Schweiz.

→ Weitere Informationen zu den Elektrobusen der VBZ unter www.vbz.ch/ebus.

Mobilitätsplattform

Die VBZ haben den Auftrag für die Entwicklung einer Mobilitätsplattform an die HaCon Ingenieursgesellschaft vergeben. Das Projekt umfasst die Beschaffung, den Aufbau und den langfristig ausgerichteten Betrieb einer Mobilitätsplattform für die Region Zürich. Diese Plattform soll den Fahrgästen die Möglichkeit bieten, mit einer App multimodale Verbindungsanfragen über alle angeschlossenen Mobilitätsdienstleistungen auszulösen. Das zur Verfügung stehende Angebot für die Fortbewegung ist auf einer Übersichtskarte dargestellt. Auf der Plattform werden als erste Mobilitätsdienstleister mindestens ein Car-Sharing-, zwei Bike-Sharing- und zwei Taxi-Anbieter aus dem Raum Zürich vertreten sein. Bis Sommer 2020 wird die Mobilitätsplattform voraussichtlich aufgebaut sein.

Arbeitsgruppe «ÖV-Zuverlässigkeit»

Die departementsübergreifende Arbeitsgruppe «ÖV-Zuverlässigkeit» verfolgt das Ziel, breit abgestützte Lösungsansätze für Bus- und Trambevorrugung zu entwickeln. Die Gruppe arbeitet aber auch auf das im «Stadtverkehr 2025» formulierte Ziel hin, den öffentlichen sowie den Fuss- und Veloverkehr attraktiver zu gestalten.

Behindertengerechte Infrastruktur für Tram und Bus

Die VBZ setzen den behindertengerechten Ausbau der Haltestellen fort. Neu ist an den Haltestellen Bucheggplatz, Bahnhof Selnau und Farbhof ein stufenfreier Einstieg möglich. Ebenfalls stufenlos benutzbar sind die Haltestellen der verlängerten Tramlinie 2: In der Stadt Zürich ist das die Haltestelle Micafil, in Schlieren sind das die Haltestellen Mülligen, Gasometerbrücke, Wagonfabrik, Zentrum/Bahnhof und Geissweid. In der Stadt Zürich sind somit 124 Tramhaltestellen stufenlos benutzbar. Bei 31 Tramhaltestellen ist der Einsatz der mobilen Faltrampe ohne Einschränkungen möglich.

Ausbauten im Raum Hauptbahnhof

Für den in der Netzentwicklung «Züri-Linie 2030» und im Agglomerationsprogramm enthaltenen Ausbau der Bahnhofbrücke wurde eine Verkehrsfluss-Simulation durchgeführt, die den Nutzen dieses Ausbaus bestätigte.

Verlängerung der Linie 2 nach Schlieren

Die Verlängerung der Linie 2 nach Schlieren wurde am 2. September plangemäss in Betrieb genommen.

Attraktivitätssteigerung Buslinie 31

Zur Verbesserung der Betriebsstabilität der Buslinie 31 wurden im Rahmen des Programms «Stadtverkehr 2025» verschiedene Beschleunigungsmassnahmen entwickelt. Die erste war die elektronische Busspur zwischen Duttweilerbrücke und Herdernstrasse. Die Busse befahren diese Spur in der Strassenmitte wechselweise in beiden Richtungen. Der Zugang wird signaltechnisch geregelt.

Vor Einrichtung der Busspur kam es auf diesem Abschnitt stadteinwärts häufig zu Staus. Die Verlustzeiten betragen während der Spitzenzeiten je nach Verkehrssituation eine bis fünf Minuten, in Einzelsituationen sogar noch mehr. Nach Inbetriebnahme der Busspur konnten die Verlustzeiten weitestgehend eliminiert und insbesondere die unplanbaren Schwankungen der Fahrzeit reduziert werden.



Die Verlängerung der Linie 2 nach Schlieren erfolgte im September. (Bild: VBZ)

Entwicklungsplanung Hochschulquartier

Die ETH, die Universität Zürich und das Universitätsspital planen einen grossräumigen Ausbau des Hochschulgebiets, wobei ein Teil des Mehrverkehrs durch die Tramlinien 5, 6, 9 und 10 aufgenommen werden soll. Aufbauend auf dem «Masterplan 2014» und diversen Vertiefungsstudien haben die VBZ im Rahmen der Vorstudie über den Perimeter Rämi- und Gloriastrasse eine Simulation durchgeführt, die auch die Verlegung der Haltestelle Kantonsschule ans Gloriadreieck sowie den Ausbau der Haltestelle Platte berücksichtigt. Die Trammittellage erwies sich als Bestvariante. Aufstiegshilfen zur Verbesserung des Fussverkehrs und zur Entlastung der Tramlinien wurden weiter vertieft, darunter auch eine unterirdische Variante nach dem Vorbild der Minimetrolino von Perugia.

Gebietsplanung Lengg

Der unter Federführung der kantonalen Baudirektion erarbeitete Masterplan für das Gebiet Lengg enthält die Grundsätze für die räumliche Entwicklung des Gesundheits-, Bildungs- und Forschungsstandorts. Im Rahmen der Masterplanung entwickelten die VBZ ein ÖV-Konzept, das einen markanten Ausbau des Tram- und Busangebots im Umfeld vorsieht. Die Planung der dafür nötigen Haltestellen und Infrastrukturanpassungen in der Stadt Zürich und der Gemeinde Zollikon wurde gestartet. Die Umsetzung erfolgt voraussichtlich ab 2022.

Buswendeschleife Bahnhof Wollishofen

Nach jahrelangen Planungen nahmen die VBZ im Dezember 2018 die Wendeschleife einschliesslich Bushaltestellen am Bahnhof Wollishofen in Betrieb. Bis dorthin konnten die Buslinien 70, 184 und 185 von Wollishofen und Morgental verlängert werden. Die neue Verbindung wird bereits gut genutzt. Aufgrund der Verzögerung des Bauprojekts im Quartierzentrum brauchte es am Morgental provisorische Haltestellen. Entlang der Albisstrasse wurden zwei neue Halteketten notwendig (Dangelstrasse, Wollishofen). Deshalb verkehrten die Buslinien 184 und 185 zwischen Sunnau und Morgental noch bis Februar via Widmer- und Kalchbühlstrasse.



Der SwissTrolley plus bei der Jubiläumsveranstaltung im Tram-Museum Burgwies. (Bild: VBZ)

Angebot

Zum Fahrplanwechsel konnten in der Stadt Zürich der Tagesbetrieb der Linie 83 von Montag bis Samstag und eine neue Führung der Linie 66 in Betrieb genommen werden. Die Linie 66 verkehrt neu bis Kantonschule Enge und im Abschnitt Neubühl–Morgental in höherem Takt, sodass sie optimal an die Linie 7 angeschlossen ist.

Erneut haben die VBZ Frühverbindungen ausgebaut und auf der Linie 33 einen zusätzlichen Kurs zur Betriebsstabilisierung eingesetzt. Der Betrieb der Linie 91 wurde an Wochentagen am Abend um eineinhalb Stunden verlängert, ebenso jener der Linie 6 im Abschnitt Bahnhofstrasse–Bahnhof Enge. Die Linie 15 hingegen nimmt aufgrund der geringen Nachfrage am Samstag- und Sonntagmorgen ihren Betrieb später auf. Das bereits durch die ETH Zürich vorfinanzierte verdichtete Angebot auf der Linie 80 während des Semesters wurde in das Verbundangebot übernommen, sodass nun unabhängig von den Semesterferien in der Hauptverkehrszeit der 6-Minuten-Takt gilt.

Im Nachtnetz konnte der Bus N8 zum Höggerberg in den Halbstundentakt verdichtet werden. Aufgrund der Einführung einer neuen Nacht-S-Bahn nach Wallisellen wurde die Linienführung des Busses N11 ab Schwamendingerplatz neu jeweils stündlich nach Bahnhof Oerlikon und Bahnhof Stettbach geführt.

Nach der erfolgreichen Verlängerung der Linien 184/185 zum Bahnhof Wollishofen konnte auf den Fahrplanwechsel auf beiden Linien der 15-Minuten-Takt (überlagernder 7.5-Minuten-Takt) eingeführt werden.

Im Limmattal wurde weiter ausgebaut. Im Abschnitt Unterengstringen–Bahnhof Altstetten Nord verkehren die Buslinien während der Hauptverkehrszeit im überlagernden 7.5-Minuten-Takt.

Eine Verdichtung fand auch im Gebiet Pfannenstiel statt. Die Linie 919 verkehrt neu zwischen Itschnach, Fallacher und Bahnhof Küsnacht in der Hauptverkehrszeit im 15-Minuten-Takt.

Mit der verlängerten Linie 910 ab Zollikon, Station, nach Ebmatingen, Looren, konnte das Glattal an den Pfannenstiel und an den Bahnhof Tiefenbrunnen angebunden werden.

Mit der Entflechtung der Linien 743/744 und 745 kann ein stabiler Betrieb gewährleistet und auf der Linie 743 können Gelenkbusse eingesetzt werden.

NUTZEN FÜR DIE KUNDSCHAFT

Kennzahlen Fahrgäste und Angebot	2015	2016	2017	2018	2019
Fahrgäste in Mio. (Einsteigende)	327.34	324.03	325.24	324.71	327.96
Personen-km (in Mio.)	667.79	663.01	665.34	669.98	681.90
Fahrleistungen VBZ Stadt (in Mio. Wagen-km)	28.91	29.10	29.02	29.63	29.09
Fahrleistungen VBZ Region (in Mio. Wagen-km)	3.00	2.96	2.98	3.01	3.00
Fahrleistungen Transportbeauftragte (in Mio. Wagen-km)	4.33	4.60	4.60	4.56	4.56
Linienlänge Stadtnetz (in km)	286.00	286.20	286.20	286.80	287.80
Linienlänge Regionalnetz (in km)	219.60	223.60	223.60	221.40	223.80
Linienlänge Nachtbuslinien (in km)	183.30	182.70	184.60	186.70	186.60
Schienefahrzeuge	258	258	258	258	259
Busse (Niederflur)	223 (223)	220 (220)	223	230	231

* Fahrgastzahlen ohne Nachtnetz.



Produkte und Dienstleistungen

Verkauf und Dienstleistungen für den Zürcher Verkehrsverbund (ZVV)

Die VBZ verkaufen das vollständige Sortiment des ZVV und des angrenzenden Z-Pass-Gebiets. Als Service für die Bevölkerung der Stadt wird an den Beratungsstellen auch fast das gesamte nationale Ticketsortiment einschliesslich SwissPass angeboten. Dank den umfangreichen und bedienungsfreundlichen Ticketing-Apps von SBB und ZVV verlagert sich der Absatz immer stärker auf die neuen Vertriebskanäle auf dem Smartphone. Dementsprechend nimmt der Verkauf an den Beratungsstellen weiter ab.

Mit dem Verkauf von Fahrausweisen haben die VBZ für den ZVV einen Umsatz von CHF 152.5 Mio. erzielt, das sind 34.1% weniger als im Vorjahr. An den Beratungsstellen hat der Gesamtumsatz um 9.1% abgenommen und beträgt CHF 50.8 Mio.

Die Verlagerung in die digitalen Vertriebskanäle macht sich auch bei den Ticketautomaten bemerkbar. Der Umsatz hat um 8.1% abgenommen auf CHF 859 Mio. Diese Entwicklung wird sich auch in den nächsten Jahren fortsetzen.

Rückläufig ist auch der Verkauf im Bus auf den Überlandlinien. Damit werden die Fahrdienstmitarbeitenden zunehmend von der Verkaufstätigkeit entlastet. Bei den VBZ werden neun von zehn Tickets in Selbstbedienung gekauft.

Die Beratungsstellen konzentrieren sich immer stärker auf Beratungs- und «Service après-vente»-Leistungen wie beispielsweise Rückerstattungen oder die Nachkontrolle vergessener Abonnemente.

Der persönliche Kontakt mit Kundinnen und Kunden wird aber auch in Zukunft eine wichtige Rolle spielen. Bei der Messung der Servicequalität erzielten die Mitarbeitenden der VBZ-Beratungsstellen mit 84.4 Punkten erneut ein sehr gutes Resultat.

Produkte und Dienstleistungen	2015	2016	2017	2018	2019
Ticketumsatz Total (in Mio. CHF)	237.8	243.9	249.1	231.6	152.5
davon VBZ-Ticketerias einschliesslich HB und Ergänzungsleistungen	60.2	57.1	55.1	56.1	50.8
davon ZVV-Contact einschliesslich ESR ZVV-Contact Hardau + ESR	77.8	82.4	89.5	69.1	66.9
davon Umsatz Ticketautomaten	90.8	94.0	94.8	93.5	85.9
Kundenkontakte bei ZVV-Contact	156'330	157'913	160'908	172'171	220'451
davon Kundenreaktionen	12'383	13'732	13'055	18'071	36'607
Fundbüro: abgegebene Fundgegenstände	33'829	36'450	35'569	35'604	38'151
VBZ Traffic Media, Umsatz (in Mio. CHF)	15.4	14.3	8.54 ¹ 11.18 ²	8.84 11.27	8.43 11.68
VBZ-Extrafahrten, Umsatz (in Mio. CHF)	1.5	1.5	1.5	1.5	1.26

¹ Umsatz Tram/Bus-Werbung

² Umsatz Haltestellen-Plakate

Traffic Media

Die Volatilität im Schweizer Werbemarkt hat dieses Jahr auch TrafficMedia getroffen. Die Netto-Einnahmen an und in den Fahrzeugen betragen CHF 8.43 Mio., was einem Minus gegenüber dem Vorjahr von 4.65% entspricht.

Obwohl die Einführung der «Cobra-Dachwerbung X-Large» einen positiven Beitrag geleistet hat, konnte die um 4.19% gesunkene Nachfrage nach Hängerkartons nicht kompensiert werden. Andere Produkte konnten das Vorjahresniveau halten.

Die neue Zusammenarbeit mit PubliBike hat einen geringen Ertrag eingebracht. Ob dieses Produkt marktfähig ist, wird das Endergebnis im zweiten Jahr aufzeigen. Die Nachfrage von kürzeren Werbebuchungen war dieses Jahr bei allen Produkten besonders ausgeprägt, was zu überdurchschnittlichem Aufwand und geringerem Ertrag führte.

Veranstaltungskooperationen

Bei knapp 40 Veranstaltungen oder Veranstaltungsreihen war für die Besucherinnen und Besucher die Anreise mit dem ÖV im Eintrittsbillet inbegriffen. Zusätzlich boten zahlreiche Veranstaltungen wie Kongresse oder Sportveranstaltungen ihren Teilnehmenden die kostenlose Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel während der Veranstaltungsdauer mittels ZVV-Spezialkarten an. Viele weitere Firmen erwarben die ZVV-Spezialkarten für ihre spezifischen Bedürfnisse. Mit diesen Kooperationen kann der öffentliche Verkehr seine Leistungsfähigkeit beweisen und gewinnt auch im Freizeitbereich an Bedeutung. Die VBZ und die Veranstalter fördern durch gezielte Kommunikationsmassnahmen die unkomplizierte und umweltfreundliche Anreise zum Veranstaltungsort. Dank den Fortführungen der engen Zusammenarbeit mit den Veranstaltern und der Förderung des Verkaufs von Werbung konnte der Umsatz um weitere 7% gesteigert werden. Der Umsatz der Ticketintegration nahm hingegen um 23% ab.

Extrafahrten

Die VBZ-Genuss-Linie musste den Ausfall des Partytrams von Februar bis August hinnehmen. Trotzdem konnte mit dem Welt-der-Schinken-Tram im Fahrzeug Elefant 1330 ein spannendes Angebot kreiert werden, das bei den Gästen gut ankam. Im September und Oktober drehte das Ticino-Tram und ab November das Fonduetram wieder im Partytram seine Runden. Erneut war im November und Dezember das Storchen-Tram unterwegs. Insgesamt konnte die VBZ-Genuss-Linie 4'146 Gäste auf den öffentlichen Fahrten bedienen.

Die Weihnachtszeit wurde wiederum mit dem Jelmoli-Märlitram eingeläutet. Erstmals wurde der Päckli-bus nicht mehr aufgestellt, weil die Nutzung in den letzten Jahren markant abgenommen hat. Durch die Fahrzeugknappheit im Linienverkehr standen die Linienfahrzeuge nur sehr eingeschränkt für Extrafahrten zur Verfügung. Für einige Aufträge konnten Alternativlösungen gefunden werden, manche Anfragen mussten jedoch abgelehnt werden.

Insgesamt weist das Geschäftsfeld Extrafahrten einen Umsatz von CHF 1.26 Mio. aus.

ZVV-Contact

Im Auftrag des ZVV betreiben die VBZ den Kundendienst für alle Verbundpartner. Die Zahl aller Kontakte bei ZVV-Contact betrug 220'451. Dieser Wert ist um 28% höher als im Vorjahr. 85.05% aller Anrufe wurden innert 15 Sekunden beantwortet. Auf 94.4% aller E-Mails erfolgte innert 5 Stunden eine erste Antwort. Über all diese Kanäle wurden pro Woche durchschnittlich 704 Kundenreaktionen bearbeitet, im ganzen Jahr waren es 36'607. Das Kontakt- und Arbeitsvolumen hat im Zusammenhang mit den neuen digitalen Vertriebskanälen des ZVV um 42% zugenommen. Dies führte zu einer Aufstockung des Personalbestands, deren Kosten der ZVV übernimmt.

Kundencenter Zürich HB

Das Kundencenter im Hauptbahnhof konnte den Umsatz mit CHF 23.8 Mio. gegenüber dem Vorjahr um 2.6% steigern. Insgesamt verzeichnete es 208'070 Besucherinnen und Besucher. Dies ist eine Abnahme von 6.5% gegenüber dem Vorjahr. Davon wurden 153'333 Personen effektiv am Schalter beraten. Die übrigen haben sich selber bedient, oder Mitarbeitende konnten deren Bedürfnisse bereits im Wartebereich abdecken.

Fundbüro

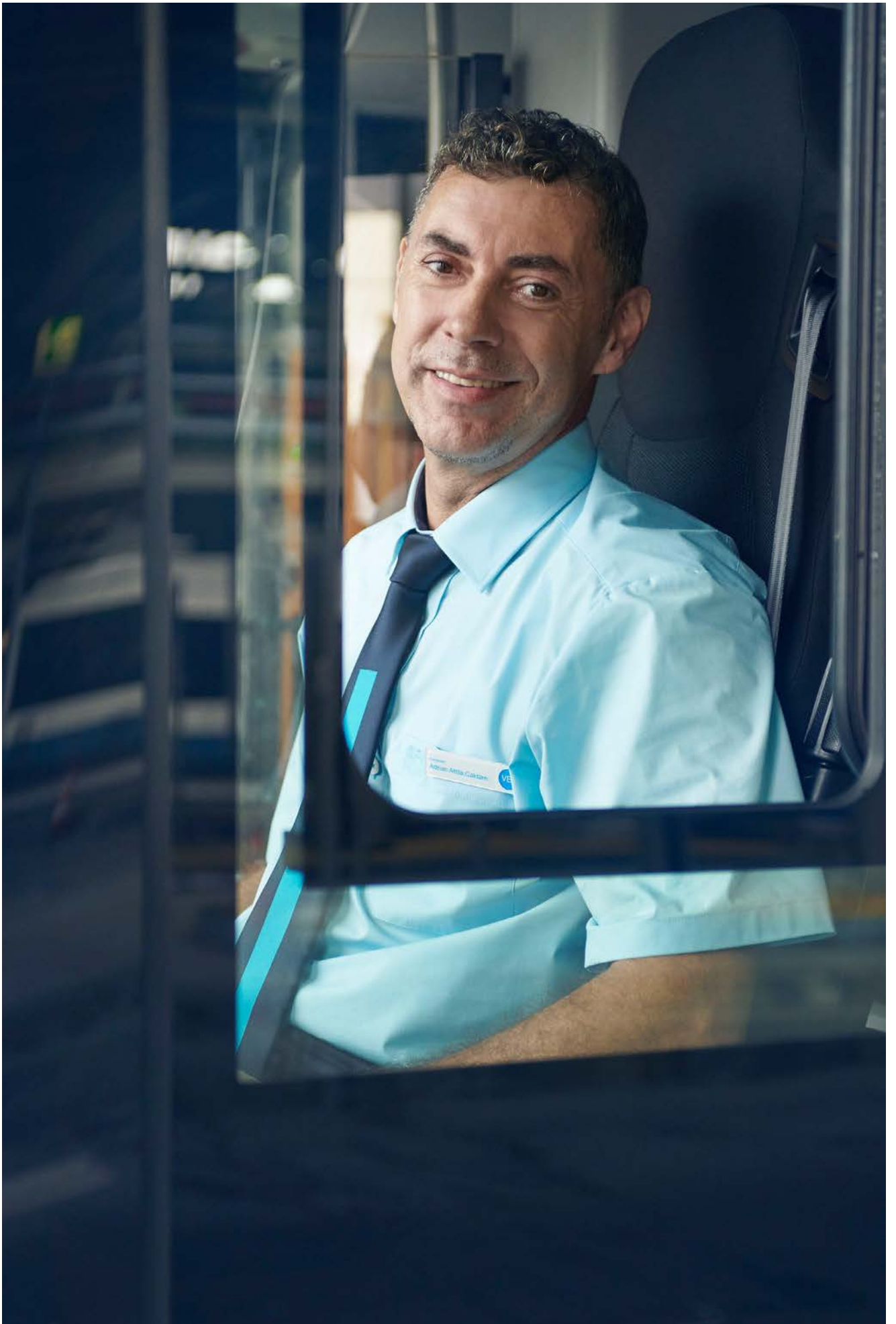
38'151 verlorene Gegenstände fanden den Weg ins Fundbüro. Im Vergleich zum Vorjahr bedeutet dies eine Zunahme von 7.2%. Davon konnten 49.5% an die Besitzer ausgehändigt werden. Am Schalter wurden 44'079 Kundinnen und Kunden betreut und 12'072 Telefonanrufe entgegengenommen. Die Express-Suche wurde 593 Mal erfolgreich genutzt. Das Fundbüro nahm CHF 179'854 durch Gebühren und den Verkauf nicht abgeholter Fundgegenstände ein. Der Verkauf erfolgte über [fundsachenverkauf.ch](https://www.fundsachenverkauf.ch).

Nach dem Umbau im vierten Quartal präsentieren sich der Kundenraum und die Arbeitsplätze des Fundbüros heller und freundlicher. Auch energietechnisch befinden sich die Räume auf dem aktuellen Stand.

Das Wachstum der Stadt Zürich und des hiesigen Tourismus macht sich im Fundbüro bemerkbar. In den letzten zehn Jahren hat die Zahl der Fundgegenstände um rund ein Drittel zugenommen. Bisher konnten die VBZ dieses Wachstum durch eine höhere Effizienz auffangen. Mittlerweile ist die Kapazität des Fundbüros aber an seine Grenzen gelangt, und es drängt sich eine grundlegende Überarbeitung der Prozesse auf.

Fahrausweiskontrollen	2018	2019	Veränderungen von 2018 zu 2019
Zeitaufwand Kontrolle in Std.	25'644	31'330	+ 22.17%
Kontrollierte Fahrgäste	2'913'507	3'395'997	+ 16.56%
Gebühreneinnahmen in CHF	3'421'556	4'215'016	+ 23.19%
Schwarzfahrerquote	1.14%	1.23%	+ 0.09%
Schwarzfahrerquote*	0.89%	1.04%	+ 0.15%

* Nach Berücksichtigung vorgewiesener persönlicher Abonnemente



Mit einer neuen Karriere- website meistern die VBZ die Herausforderungen in der Personalgewinnung.

Bei den VBZ waren Ende Jahr 519 Mitarbeiterinnen und 2'129 Mitarbeiter beschäftigt (ohne Lernende und Praktikanten), die sich 2'425.1 Stellenwerte teilten. 609 Mitarbeitende waren in einem Teilzeitpensum angestellt, wobei der Anteil bei den Männern rund 16% und bei den Frauen 53% betrug. Die Fluktuation lag bei 3.2% (ohne Pensionierungen), einschliesslich der Altersrücktritte betrug sie 6.7%.

Der allgemein zu beobachtende Fachkräftemangel ist auch bei den VBZ spürbar. Trotzdem sind seit April dieses Jahres im Fahrdienst alle Stellen besetzt. Die VBZ begegnen den Herausforderungen in der Personalgewinnung mit der im September neu aufgeschalteten Karrierewebsite sowie mit weiteren Personalmarketingmassnahmen.

Mitarbeitende Personalbestand (Stand 31.12.2019)	Anzahl
Stellenwerte (Jahresdurchschnitt)	2'425.1
Frauenanteil	19.60%
Anteil Teilzeitmitarbeitende	23.00%
Fluktuationsrate	3.20%

112 Gruppen mit insgesamt 1'640 Personen waren zu Besuch in der Zentralwerkstatt und auf der Leitstelle.

VBZ im Dialog

Besucherwesen

Im vergangenen Jahr interessierte sich wiederum eine stattliche Anzahl Gäste aus dem In- und Ausland für die VBZ. Die Verantwortlichen haben rund 112 Gruppen aus nah und fern empfangen, was einer Besucherzahl von rund 1'640 Personen entspricht.

Allein in der Zentralwerkstatt (ZW) fanden 45 Anlässe statt mit 848 Interessierten, die durch das versierte Technik-Team durch die Werkstatt geführt wurden, um einen Blick in die Vielfalt der Tätigkeiten zu werfen.

Die Besuchergruppen setzten sich zusammen aus Vertretern von Verkehrsunternehmen und Hochschulen sowie Delegationen politischer Behörden oder Ministerien aus der Schweiz, aus dem deutschsprachigen Ausland, aber auch aus Übersee. Stets von grossem Interesse sind bei Fachdelegationen, Fachhochschulen und Studierenden der Betrieb (Leitstelle) und die Angebots- und langfristige Liniennetz-

planung der VBZ, während bei den Publikumsführungen die Blicke hinter die Kulissen der ZW oder der Leitstelle im Fokus stehen. Je nach Anspruchsgruppe konnten die Besucheranlässe mit Fachreferaten zu verkehrstechnischen und -politischen Fragen individuell ergänzt werden.

Im vergangenen Jahr wurden wiederum zahlreiche Veranstaltungen seitens des Teams der Berufsbildung durchgeführt, wobei für die Oberstufenklassen meist Berufswahl und Berufsbilder im Vordergrund stehen.

Leitstelle

Die Leitstelle verzeichnete im vergangenen Jahr 792 Besucherinnen und Besucher. Das Spektrum der 68 Gruppen reichte vom Seniorenclub über Delegationen von Verkehrsbetrieben aus dem In- und Ausland, Vereinen, städtischen und kantonalen Gremien bis zu den neu eintretenden Fahrdienstmitarbeitenden. So waren zum Beispiel Vertreter von Bukarest, Wuppertal, Sachsen, Berlin, Japan, Peking und Indonesien sowie eine Delegation aus Lateinamerika zu Besuch auf der Leitstelle.

Schulreferentendienst

Der Schwerpunkt der Führungen durch den Schulreferenten liegt bei der Prävention und dem korrekten und sicheren Verhalten im öffentlichen Verkehr. An diesen Veranstaltungen werden für alle Teilnehmenden Sicherheitstipps analog unserer Safety-Card erarbeitet. Wir üben das richtige Verhalten in und um die Fahrzeuge. Damit auch die Kinder lernen, sich im und um den ÖV sicher zu bewegen, geht der Schulreferent nicht mehr ins Klassenzimmer, sondern die Klassen kommen ins Tramdepot. Dadurch wird die Sequenz für die Schülerinnen und Schüler praxisbezogener und interessanter. So haben über 70 Depotbesichtigungen von Schulklassen mit rund 1'500 Kindern stattgefunden.

Es wurden speziell ausgerichtete Programme für alle Altersgruppen ab der 4. Klasse durchgeführt. Auffallend ist, dass sich vermehrt auch Klassen

aus Agglomerationsgemeinden melden. Ebenfalls besuchen Integrationsklassen wie auch Heilpädagogische Schulen die Kurse. Seit einem Jahr bieten wir auch Kurse für Kita-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter an.

Sicherheit und Prävention

Der VBZ-Safety-Verantwortliche ist generell die Anlaufstelle für alle Fragen zu Prävention und sicherem Verhalten im öffentlichen Verkehr, seien es Anliegen von mobilitätseingeschränkten Menschen, Lehrpersonen oder Politikerinnen und Politikern.

Im Rahmen der 2013 lancierten Präventionskampagne «sicher unterwegs» wurden im Berichtsjahr 26 Anlässe mit je ca. 20 bis 35 Seniorinnen und Senioren durchgeführt. Dabei ging es um das Verhalten in Tram und Bus sowie rund um die Haltestellen. Ebenso wurde das Ein- und Ausladen von Rollstühlen, Rollatoren, Kinderwagen und deren konkretes Sichern während der Fahrt geübt. Intensiviert wurden die Sicherheitsschulungen mit diversen Aktionstagen zur Sensibilisierung der Fahrgäste auf dem VBZ-Netz. Das damit verbundene Ziel ist die Reduktion der Stoppunfälle. An diesen Anlässen waren unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vom Unternehmensbereich Betrieb an gut frequentierten Plätzen in der Stadt unterwegs. Auch in den marktverantwortlichen Gebieten wie Dietikon, Zimmerberg, Zollikon und Glattal verteilten sie unsere Safety-Card und suchten das Gespräch mit unseren Kundinnen und Kunden.

Zusammen mit der Präventionsstelle der Stadtpolizei Zürich führten wir zusätzlich 8 Kurse 60+ durch. In diesen Kursen bieten wir einen Parcours mit diversen Posten an. Themen sind Internetkriminalität, Bancomat-Betrug und sicheres Fahrradfahren im Alter und sicher unterwegs mit Bus und Tram. Auch hier haben wir mit unserer Prävention über 250 Seniorinnen und Senioren erreicht. Mit der Präventionsstelle der Stadtpolizei lancierten wir 2019 auch die letzte Etappe der Zivilcourage-Kampagne HEH! Der Inhalt der Kampagne ist, dass Zivilcourage bereits beginnt, wenn Menschen nicht wegschauen.

HEH! gleich: Hinschauen, Einschätzen, Handeln. Im Berichtsjahr wurde auch das neue Projekt «Grosi an Bord» zusammen mit der Dienstabteilung Verkehr der Stadt Zürich (DAV) lanciert. Die Botschaft ist: Verkehrsregeln sind unerlässlich für die Sicherheit aller im Strassenverkehr. Doch genauso von Bedeutung sind Gelassenheit, Rücksichtnahme und etwas Anstand. Ein Quäntchen Respekt und eine grosse Portion Ruhe schadet nie – schon gar nicht im Strassenverkehr. Wer sich vorstellt, zusammen mit seinem Grosi unterwegs zu sein, ist automatisch ein bisschen anständiger. Schliesslich will man ihr einen guten Eindruck vermitteln.

Digitale Kommunikation

Die VBZ sind auf den Social-Media-Kanälen Facebook, Twitter, Instagram und YouTube vertreten sowie für das Personalmarketing auf LinkedIn. Auf diesen Kanälen bieten sie ihren Followern und Abonnenten einen Blick hinter die Kulissen und teilen Wissenswertes aus der VBZ-Welt. Es werden mehrheitlich eigene Beiträge erstellt oder verbreitet, so auch die Artikel von vbzonline.ch. Zusätzlich werden interessante Artikel mit Bezug zu den VBZ oder zur städtischen Mobilität geteilt oder weitergeleitet. Die Social-Media-Kanäle sind ebenfalls wichtig, um mit den verschiedenen Zielgruppen in Kontakt zu kommen. Bei Anliegen der Fahrgäste erfolgt vermehrt eine Kontaktaufnahme über die Social-Media-Kanäle der VBZ. Die Beiträge auf den Social-Media-Kanälen setzen darum inhaltlich eigene Akzente, nehmen allerdings ebenfalls Themen der unterschiedlichen Zielgruppen auf und helfen, Fragen direkt zu klären. Bei der Beantwortung von Kundenreaktionen arbeitet die Unternehmenskommunikation der VBZ mit dem Kundendienst ZVV-Contact zusammen.

Im Online-Magazin vbzonline.ch erzählen die VBZ Stadtgeschichten über Mobilität, grün-urbanen Lifestyle, Fahrgäste, Tagträume und Visionen. Sie berichten mit Haltung und Humor, vielschichtig und unaufgeregt, in bewährten und neuartigen journalistischen Formen und Gefässen. So vernetzen sie Menschen mit der Stadt.

Für 2'391 Gleismeter wurden ungefähr 282 t Stahl und 3'094 t Beton benötigt.

Substanzerhaltung

Systeme und Anlagen

Der neue Bordrechner IBIS Fusion, der durch den Lieferanten in enger Zusammenarbeit mit den VBZ entwickelt wurde, ist bei drei MVU im ZVV erfolgreich eingeführt. Somit sind 11% des gesamten Fahrzeugbestandes im ZVV mit der neuen Generation des Fahrzeugleitsystems ausgerüstet.

Wartehallen

Für Gleisbaustellen und Tiefbauprojekte demontierten die VBZ 12 Wartehallen und montierten sie nach Ende der Bauarbeiten neu. Zudem bauten sie 3 Wartehallen ab und erstellten 10 neue.

Gleisbaustellen

Es gab insgesamt 21 Gleisbaustellen, davon 13 Gleis-schlagwochenenden und 8 Kleinbaustellen. Für die 2'391 Gleismeter wurden ungefähr 282 t Stahl und 3'094 t Beton benötigt. Zudem wurden 15 Weichen, 7 Kreuzungen, 6 Schienenbenetzungsanlagen, 2 Schienenauszugsvorrichtungen und 1 Weichen-endeil eingebaut.

Gleisschlagbaustellen

- Hohlstrasse, Auswechslung der Anschlussgleise zur Brücke
- Albisriederstrasse
- Schaffhauserstrasse, Haltestelle Milchbuck
- Winterthurerstrasse
- Birmensdorferstrasse
- Selnastrasse
- Wipkingerbrücke
- Bahnhofquai
- Bleicherweg
- Triemliplatz
- Kreuzbühlstrasse
- Weinbergstrasse
- Bahnhof Enge

Fahrzeuge, Systeme und Anlagen

Tram

Die Produktion im Bombardier-Werk Wien (AT) und in allen beteiligten Schwesterwerken und Standorten der Sublieferanten läuft auf Hochtouren. So konnte das erste Flexity pünktlich im November 2019 nach Zürich geliefert werden. Nach der Anlieferung starteten umgehend die Inbetriebnahmearbeiten, unter anderem wurden ausgedehnte und wichtige Streckentests durchgeführt. Zurzeit laufen die Funktionskontrollen und die für die Homologation notwendigen Typentests. Der Start im Linienbetrieb erfolgt voraussichtlich im Spätsommer 2020.

Bus

Die Ausschreibung der Quartier-eBusse läuft. Der Vergabeentscheid wird in der ersten Hälfte 2020 gefällt. Die ersten acht Fahrzeuge werden per Ende 2021 in Betrieb gehen.

Der **Abschlussbericht** zum Pilotbetrieb mit Quartier- und Standard-eBus liegt vor und wurde veröffentlicht.

14 von insgesamt 16 Electric Hybrid 7900 Standardbussen von Volvo sind im Verlaufe des Jahres 2019 ausgeliefert worden und befinden sich im Linieneinsatz. Zwei weitere dieser Plug-in-Hybridbusse werden im Jahr 2020 ausgeliefert.

Per Anfang 2021 wird auf der Linie 67 an der Endhaltestelle Dunkelhölzli eine Ladestation errichtet, mit welcher die Traktionsbatterien dieser Fahrzeuge für den folgenden Umlauf wieder aufgeladen werden können. So kann der Anteil der elektrischen Traktion gegenüber heute markant gesteigert werden.

Das Leuchtturmprojekt «SwissTrolley plus» wurde offiziell abgeschlossen. Das Fahrzeug befindet sich im normalen Kurseinsatz.

Im Rahmen einer Optionseinlösung konnten 2019 neun Gelenktrolleybusse mit der Technologie des «SwissTrolley plus» beschafft werden. Die neuen Batterietrolleybusse sind mit Traktionsbatterien von 66 kWh Energieinhalt ausgestattet und können damit längere oberleitungsfreie Strecken befahren. Die Fahrzeuge werden ab Anfang 2020 laufend in Betrieb genommen und ersetzen auf der Linie 83 alte Gelenkdieselbusse, die das Ende ihrer Nutzungsdauer erreicht haben.

Mit der Planung für den Bau der notwendigen Ladeinfrastruktur für die Batteriebusse wurde im Jahr 2019 begonnen. Die Fertigstellung der ersten Ausbautappe im Untergeschoss der Garage Hardau ist im Herbst 2021 vorgesehen.

Systeme und Anlagen

Nach der erfolgreichen Feldtestphase der neuen Rechereinheit für den dynamischen Fahrgastinformationsanzeiger (DFI) im gesamten Gebiet des Kantons Zürich konnten 15% der Anlagen migriert werden.

Die Entwicklungsphase zur Ablösung des Richtfunks hin zu einer IP-basierten Technologie (QSoVerIP) an den 16 Funkstationen sowie zwei Funkknoten im Gebiet des Kantons Zürich wurden erfolgreich abgeschlossen. Mit der Umstellung auf QSoVerIP wird die Systemgrenze der Funkinfrastruktur erweitert und weitere Funkstandortausbauten sind möglich.

Neben dem Forschungsfahrzeug «SwissTrolley plus» verkehren bereits drei weitere moderne Batterietrolleybusse.

schadstoffe, Materialeffizienz und Abfallaufkommen sowie ökologisch wertvolle Zonen und Versiegelung.

Massnahmenplan Energie der Stadt Zürich

Für die Umsetzung des Masterplans Energie wurde mit der Energiebeauftragten der Stadt Zürich der Massnahmenplan überprüft. Der definierte Schwerpunkt für das Jahr 2019 «Kühltemperatur in den Cobra-Trams erhöhen» wurde umgesetzt. Der zweite Schwerpunkt «Beschaffung von Elektrobussen und Bereitstellung der Ladeinfrastruktur» wurde gestartet.

Kantonale Zielvereinbarung für Grossverbraucher

Die VBZ haben sich mit einer kantonalen Zielvereinbarung verpflichtet, von 2005 bis 2020 die Energieeffizienz im Gebäudebereich um 35% zu steigern. Das kantonale Energiegesetz bildet die Grundlage für diese Verpflichtung. Werden die Jahresziele erreicht, erhalten die VBZ einen Rabatt auf die bezogene Wirkenergie (gemäss Stadtratsbeschluss). In die Betrachtung einbezogen werden zwei Busgaragen, fünf Tramdepots sowie die Gebäude in Altstetten.

Umwelt und Energie

Umweltmanagementsystem ISO 14001:2015

Im Februar 2019 erfolgte die zweite erfolgreiche Überprüfung des nach ISO 14001:2015 zertifizierten Umweltmanagementsystems. Es wurden von Seiten der externen Auditoren lediglich ein paar Hinweise zur Verbesserung des Systems gegeben. Im Fokus der weiteren Anstrengungen stehen nach wie vor der Energieverbrauch, die Treibhausgas-Emissionen und Gefahrstoffe sowie die Umsetzung der Umweltstrategie mit den unten genannten Themen.

Die Energieeffizienz ist 2019 gegenüber dem Vorjahr um 2.2 Prozentpunkte gestiegen. Das vertraglich festgelegte Ziel wurde somit auch im zweitletzten Jahr der Zielperiode erreicht und damit das Gesamtziel von 35% bereits übertroffen. Nach mehr als 10 Jahren Massnahmenumsetzung ist das Energieoptimierungspotenzial bei den Gebäuden – ausser im Rahmen von umfassenden Gebäudesanierungen – weitgehend ausgeschöpft.

VBZ-Umweltstrategie 2030

Im Juni 2019 hat die Geschäftsleitung die VBZ-Umweltstrategie 2030 verabschiedet. Diese beschreibt jene Schwerpunkte, welche den VBZ helfen, ihr Umweltengagement zu stärken und die langfristigen und strategischen Ziele zu erreichen. Die fünf Schwerpunkte betreffen Treibhausgasemissionen, Energieverbrauch, Lärmemissionen und Luft-

Energieeffiziente Beleuchtung

Mit der technischen Weiterentwicklung von Leuchtmitteln und innovativen Ansätzen kann auch der Energieverbrauch der Beleuchtung weiter reduziert werden. Auf einem Parkdeck in der Zentralwerkstatt in Altstetten wurde eine intelligente Beleuchtung eingesetzt, die in Abhängigkeit der Personenpräsenz die Lichtstärke regelt und somit dort weniger Strom verbraucht wird.

Energieeffiziente Fahrzeuge

Auf dem Netz der VBZ sind neben dem Forschungsfahrzeug «SwissTrolley plus» bereits drei weitere Batterietrolleybusse unterwegs. Auch bei diesen Doppelgelenkfahrzeugen wird die bewährte Fahrleitungstechnik mit modernster Batterietechnologie kombiniert. Dadurch werden gegenüber herkömmlichen Trolleybussen längere Fahrten abseits von Fahrleitungen und Energieeinsparungen von bis zu 15% möglich.

Im Jahr 2019 wurden ausserdem 16 neue Dieselhybridbusse in Betrieb gesetzt. Diese 12 Meter langen Hybridfahrzeuge verfügen über einen teilelektrischen Antriebsstrang und sind in der Lage, Bremsenergie in die Traktionsbatterie zurückzuspeisen. Im Vergleich zu herkömmlichen Dieselnissen sparen sie dadurch rund 25% Treibstoff ein.

EcoDrive

Die VBZ schulen ihre Fahrdienstmitarbeitenden in «EcoDrive», einer ökologischen, ökonomischen, vorausschauenden und sicheren Fahrweise. Bis Ende 2019 wurden rund die Hälfte der Tram- und zwei Drittel der Bus-Fahrdienstmitarbeitenden geschult.

Nachhaltige Beschaffung

Bei der Beschaffung berücksichtigen die VBZ neben wirtschaftlichen auch soziale und ökologische Kriterien. Bei der Beschaffung der neuen Uniformen für das Fahrpersonal wurde stark auf Nachhaltigkeit gesetzt. Hemden und Blusen werden in einem Fair-Trade-zertifizierten Konfektionsbetrieb in Europa hergestellt und auch die übrigen Uniformteile werden nach Fair-Trade-Richtlinien konfektioniert. Anstatt die alten Uniformen zu entsorgen arbeiteten die VBZ für deren Wiederverwendung mit dem Unternehmen Tell-Text zusammen. Dieses sammelte die Kleider ein und organisiert eine Wiederverwendung. Der Erlös kommt der Schweizer Berghilfe zugute.

Biodiversität

Zur Erhöhung der Biodiversität auf dem VBZ-Areal haben rund 15 VBZ-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter an einer Pflanzaktion teilgenommen. Es wurden mehrere Hochbeete mit Gemüse, Kräutern und Blumen neu bepflanzt. Gemüse und Kräuter wurden von den Teilnehmenden geerntet und die Kräuter wurden auch im Personalrestaurant verwendet. Die blühenden Pflanzen lieferten gleichzeitig Nektar für die auf den VBZ-Gebäuden stationierten Bienenstöcke der Imkerei WABE 3.

Gefahrgutaudit Transport, Lagerung und Entsorgung

Der Jahresbericht 2019 der Gefahrgutbeauftragten hält fest, dass keine meldepflichtigen Vorkommnisse mit Gefahrgütern, wie Unfälle oder Nichteinhaltung von Gesetzen, vorliegen.

Energieverbrauch Gebäude

Der Stromverbrauch für den Betrieb der Gebäude (100% ewz ökopower) ist gegenüber 2018 praktisch unverändert. Die Eigenproduktion von Photovoltaikstrom für die Gebäudenutzung ist um rund 7% gesunken, da die Sonnenscheindauer geringer war als im Vorjahr.

Der Wärmeverbrauch ist absolut um 5.8% und Heizgradtagbereinigt (HGT) um 2.9% gestiegen. Dies ist einerseits auf die Inbetriebnahme des fertig sanierten Depots Kalkbreite und die gestartete Sanierung des Depots Oerlikon zurückzuführen. Dort wurde deutlich mehr Fernwärme gebraucht. Die Winterperiode wies aber auch 6% mehr Heizgradtage aus als die Periode im Vorjahr. Der gesamte Energieverbrauch der Gebäude stieg absolut um 2.9% und bezogen auf die Energiebezugsfläche (EBF) um 3.8%.

→ siehe nachfolgende Tabelle auf Seite 26

Energieverbrauch Gebäude	Einheit	2018	2019	Veränderungen zum Vorjahr
Elektrische Energie (ewz ökopower) ¹	MWh	10'107	10'123	0.2%
Photovoltaik (Eigenproduktion)	MWh	268	249	- 6.8%
Stromverbrauch Total	MWh	10'374	10'372	0.0%
Fossile Brennstoffe	MWh	6'018	5'847	- 2.8%
Erneuerbare Energie ²	MWh	4'698	5'489	16.8%
Wärmeenergieverbrauch Total	MWh	10'716	11'336	5.8%
Wärmeverbrauch HGT-korrigiert ³	MWh	11'758	12'094	2.9%
Jahresenergieverbrauch Total ⁴	MWh	21'091	21'709	2.9%
Jahresenergieverbrauch relativ ⁵	kWh/m² EBF	113	117	3.8%

¹ Stromverbrauch Betriebsgebäude und Haltestellen

² Fern- und Nahwärme, Biogas, Wärmepumpe, Solarwärme, Holzpellets

³ Die rechnerische Korrektur mit HGT gestattet Rückschlüsse auf den klimabedingten Wärmeenergieverbrauch

⁴ Jahresenergieverbrauch nicht Heizgradtag korrigiert, inkl. Haltestellen

⁵ Ohne Haltestellen

Energie- und Treibstoffverbrauch Fahrbetrieb und Dienstfahrzeuge

Der Energieverbrauch des Personentransports mit Tram und Trolleybus (Traktionsstrom) sank gegenüber 2018 um rund 4% bzw. 3.2 Gigawattstunden. Dabei sind aber die Fahrzeugkilometer nur minim gestiegen. Dies wird hauptsächlich auf die Umsetzung des Einspeisungskonzepts von einseitiger auf zweiseitige Einspeisung von Strom in die Fahroberleitungen zurückgeführt. Durch die gekoppelten Sektoren kann mehr rekuperierter Strom genutzt werden. Des Weiteren haben wahrscheinlich auch die Anpassungen von Heiz- und Kühltemperaturen in den Cobra-Trams sowie ecodrive zur Senkung des Verbrauchs beigetragen.

Der Energieverbrauch des Busbetriebs sank absolut um 1.5%, obwohl die Fahrzeugkilometer etwas anstiegen. Ein Grund dafür liegt im vermehrten Einsatz von energiesparenden Hybridbussen. Beim Bus führte ausserdem eine Ausweitung des Angebots zu einer Zunahme der Personenkilometer, was sich in der Kennzahl kWh/Pkm verdeutlicht.

Auch die Dienstfahrten waren energieeffizienter dank vermehrtem Einsatz von Fahrzeugen mit effizienten Antriebstechnologien.

Energie- und Treibstoffverbrauch Fahrbetrieb und Dienstfahrzeuge

	Einheit	2018	2019	Veränderungen zum Vorjahr
Traktionsstrom ^{1,2} (Tram, Trolleybus), Signale, Weichenheizung	MWh kWh/Pkm	78'706 0.155	75'498 0.148	- 4.1% - 4.4%
Energieverbrauch Busbetrieb ^{2,3}	MWh kWh/Pkm	49'712 0.429	48'964 0.395	- 1.5% - 7.8%
Energieverbrauch Dienstfahrzeuge ⁴	MWh	1'966	1'920	- 2.4%

¹ Stromqualität: ewz naturpower und Photovoltaik-Eigenproduktion (Anteile: 2018 0.3%; 2019 0.6%)

² Ohne Transportbeauftragte

³ Fossil und elektrisch (Garagenaufladung eHybridbus, 2018 zusätzlich Testbetrieb Quartier-eBus)

⁴ Fossil und elektrisch: PW, LKW, Lieferwagen, 2-Weg-Fahrzeuge (Gleisreinigung), Baustellenfahrzeuge

Energieziele

Die VBZ haben sich in ihrer Unternehmensstrategie 2017–2021 zum Ziel gesetzt, die Energieeffizienz zu steigern und den Anteil an erneuerbaren Energien zu erhöhen. Die Energieeffizienz wird mit der relativen

Kennzahl Kilowattstunden pro Personenkilometer (kWh/Pkm) ausgewiesen, in der Gebäude- und Fahrenergie einbezogen sind. Der Energieverbrauch ist relativ um 3.7 % gesunken.

Energieziel Energieeffizienz	Einheit	2018	2019	Veränderungen zum Vorjahr
Energieverbrauch Gebäude (Strom und Wärme)	MWh	21'091	21'709	2.9%
Energieverbrauch Personentransport und Dienstfahrten (Traktion und Treibstoffe)	MWh	130'384	126'385	– 3.1%
Gesamter Energieverbrauch	MWh kWh/Pkm	151'475 0.242	148'094 0.234	– 2.2% – 3.7%

Weitere Ressourcenverbräuche

Eine Änderung der Datenerhebung beim Wasserverbrauch hat im Jahr 2019 zu einem tieferen Wert geführt. Die starken Veränderungen bei den Abfällen sind teilweise auf vermehrte Instandhaltungs- und Reparaturarbeiten von defekten Fahrzeugen zurück-

zuführen (Altmittel, Glas, Sonderabfall). Ausserdem fielen höhere Verpackungsmengen aus Karton und Holz an, da Material zunehmend in Einwegverpackungen angeliefert werden. Bei den Fahrgastabfällen sind vor allem geringere Zeitungsabfälle angefallen.

Weitere Ressourcenverbräuche	Einheit	2018	2019	Veränderungen zum Vorjahr
Wasserverbrauch Betriebsgebäude; mit Haltestellen ¹	m ³	45'405	32'595	– 28.2%
Wasserverbrauch (ohne Haltestellen)	m ³ /Fz-km	1.20E-03	9.45E-04	– 21.4%
Kopierpapierverbrauch	t/a	14.1	12.9	– 8.4%
Anteil Recyclingpapier	kg/FTE ²	6.01	5.36	– 10.8%
	%	87	87	0.0%
Abfall zur Verbrennung	t	483	351	– 27.3%
Abfall zur Wiederverwertung (Recycling)	t	454	597	31.3%
Sonderabfall	t	101	161	58.6%
Betriebsabfälle Total	t	1'039	1'109	6.7%
Fahrgastabfälle ³	t	118	85	– 28.2%

¹ Genauere Erhebungsgrundlage ab 2019

² FTE: Mitarbeitendenzahlen in Vollzeitstellen

³ Verbrennung in KVA und Recycling

Treibhausgas-Emissionen (THG, CO₂-eq)

Die gesamten Treibhausgas-Emissionen des Energie- und Treibstoffverbrauchs sanken um 1% bzw. 194 Tonnen CO₂-Äquivalente. Die Treibhausgas-Emissionen widerspiegeln die Entwicklung des Energieverbrauchs und die Zusammensetzung der Energieträger.

Treibhausgas-Emissionen

	Einheit	2018	2019	Veränderungen zum Vorjahr
Stromverbrauch Betriebsgebäude; inkl. Haltestellen ¹	t CO ₂ -eq ²	148	146	- 0.8%
Wärme Betriebsgebäude	t CO ₂ -eq	2'118	2'157	1.8%
Traktionsstrom (Tram, Trolleybus), Signale, Weichenheizung	t CO ₂ -eq kg CO ₂ -eq/Pkm	757 0.0015	741 0.0015	- 2.0% - 2.2%
Busbetrieb ³	t CO ₂ -eq kg CO ₂ -eq/Pkm	14'905 0.129	14'682 0.119	- 1.5% - 7.8%
Dienstfahrzeuge ⁴	t CO ₂ -eq	617	602	- 2.4%
Treibhausgas-Emissionen Total	t CO₂-eq	18'523	18'329	- 1.0%

¹ Inkl. Photovoltaik

² Die Masseinheit CO₂-eq (CO₂-Äquivalente) verdeutlicht das Treibhausgaspotenzial einer chemischen Verbindung. Als Vergleichswert dient Kohlenstoffdioxid (CO₂).

³ Ohne Transportbeauftragte, inkl. Stromverbrauch eHybridbusse. Zusätzlich fällt ein rechnerischer CO₂-Ausstoss aufgrund einer zeitlich begrenzten Anschubfinanzierung der Hybridbusse durch das Kompensationsprogramm der Stiftung «Klik» an. (2018: 1'207 Tonnen; 2019: noch nicht bekannt)

⁴ PW, LKW, Lieferwagen, 2-Weg-Fahrzeuge (Gleisreinigung), Baustellenfahrzeuge



Die wichtigsten Zahlen und
Fakten im Überblick



259

Schienenfahr-
zeuge



231

Busse
(Niederflur)



328 Mio.

Fahrgäste
(EinsteigerInnen)



681.9 Mio.

Personen-km



2'451.1

Personalbestand
Stellenwerte
(Jahresdurchschnitt)



220'451

Kundenkontakte
bei ZVV-Contact



Linienlänge
Stadtnetz

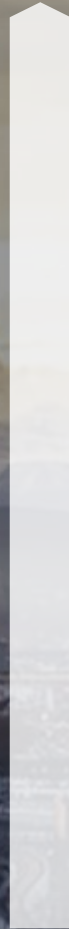
287.8 km



Fahrleistungen
VBZ Stadt

29.09 Mio.

Wagen-km



Linienlänge
Regionalnetz

223.8 km



Fahrleistungen
VBZ Region

3.00 Mio.

Wagen-km



Linienlänge
Nachtbuslinien

186.6 km



Fahrleistungen
Transportbeauftragte

4.56 Mio.

Wagen-km

vbzonline .ch

Das Stadtmagazin der VBZ gibt Einblicke in die Mobilität und einen grün-urbanen Lebensstil.



Kleiner, aber OHO!

Der eHybridbus von Volvo hat es nicht nur in, sondern auch auf sich! Er lässt mit gänzlich neuem Innendesign und einer leistungsfähigen Batterie, die über Nacht in der Garage, aber auch tagsüber «bei Gelegenheit» geladen werden kann, aufhorchen. Über die Besonderheiten des neuesten Hybriden bei den VBZ haben wir mit Thomas Kobi, Projektleiter Technik, gesprochen.

→ mehr dazu [hier](#)



Der Elektrobus schwingt klar obenauf

CO₂, Wirkungsgrad und «Well-to-wheel»: Viele Schlagworte um ein komplexes Thema. Warum Batterie- beziehungsweise eBusse wesentlich umweltfreundlicher sind als Fahrzeuge mit Verbrennungsmotor, erklärt Adrian Vogel, Leiter Flottenmanagement Bus bei den VBZ, im Interview.

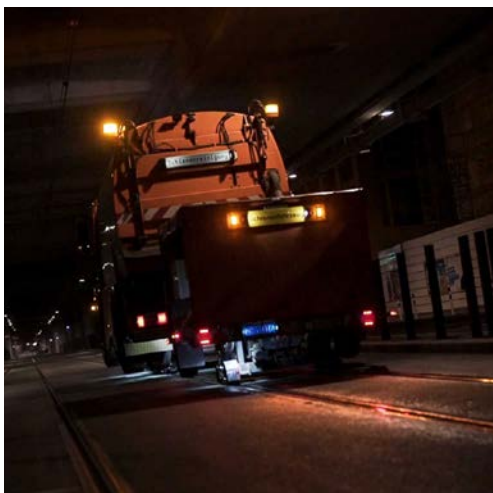
→ mehr dazu [hier](#)



«Bitte alle tief durchatmen»

Gewaltfreie Kommunikation, Achtsamkeit, Atemtechniken – was sich wie eine Therapeutenausbildung anhört, soll Kundenberaterinnen und Kundenberatern den Alltag erleichtern. Durch einen bewussten Umgang mit schwierigen Momenten. Das Programm dazu nennt sich «Eiko+».

→ mehr dazu [hier](#)



Die schwebenden Staubsauger der VBZ

Die Heizerleute der VBZ kommen in Lastwagen. Und zwar nicht in irgendwelchen herkömmlichen, sondern in schwebenden Lastwagen mit grossen Staubsaugern hinten drauf. Mit diesen Fahrzeugen sorgen die Mitarbeitenden der Abteilung Gleisinstandhaltung dafür, dass das Netz der VBZ stets sauber bleibt und die Schienen befahrbar sind. Burim Zulfiji ist einer von ihnen.

→ mehr dazu [hier](#)



Auf Zeitreise mit der VBZ-Uniform

Die VBZ-Uniformen haben sich in den letzten 137 Jahren stetig weiterentwickelt. Weg von einer strengen, offiziersähnlichen hin zu einer zeitlos modernen Bekleidung. Dazwischen liegen aber – retrospektiv betrachtet – auch unkonventionelle Versuche, sich der Mode anzupassen. Bevor am 12. August 2019 die neue VBZ-Uniform vorgestellt wird, wagen wir einen Blick zurück.

→ mehr dazu [hier](#)



Neuer Schub für die «Mirage»

Die «Mirage» ist zurück: Ein geschichtlicher Rückblick und weitere Hintergründe zum Tram, das Fahrgäste wie auch Fahrpersonal gleichermaßen begeistert.

→ mehr dazu [hier](#)



Kulturell vielfältig: Geschichten, die das Leben schreibt

So multikulturell wie Zürich, so vielfältig sind die Verkehrsbetriebe Zürich (VBZ): Menschen aus rund 50 Nationen arbeiten unter dem blau-weissen Dach. Vier dieser Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die in einer anderen Kultur gross geworden sind, schildern ihren einzigartigen Weg.

→ mehr dazu [hier](#)

Die VBZ erzielten hinsichtlich der Kosten-Zielvorgabe des ZVV ein positives Resultat.

Leistungen entschädigte der Zürcher Verkehrsverbund (ZVV) die Verkehrsbetriebe (VBZ) für das Jahr 2019 mit CHF 528'951'731.25.

Bei einem Personalaufwand von CHF 295'082'505.41 und einem Sachaufwand von CHF 233'768'109.08 resultierte ein Betriebserfolg von CHF 101'116.76. Damit haben die VBZ per Ende 2019 hinsichtlich der Kosten-Zielvorgabe des ZVV ein positives Resultat erzielen können.

Finanzteil

Jahresrechnung

Nach der Umstellung auf den ZVV-Kontenplan und gleichzeitiger Einführung der neuen Rechnungslegung bei der Stadt Zürich (HRM2) beim Abschluss 2018 wurden im Berichtsjahr nun die letzten Anpassungen in der Bilanz vorgenommen. Es handelt sich dabei lediglich um die Aufteilung im Anlagevermögen und Splittung der Rückstellungen, welche die Bilanzsumme nicht verändert haben. Die Vorjahreszahlen sind nach den gleichen Kriterien dargestellt, damit die Vergleichbarkeit gewährleistet ist.

Des Weiteren richtete der ZVV für das Jahr 2019 entsprechend dem Ergebnis aus der Messung der Servicequalität MSQ einen Bonus im Betrag von CHF 1'719'866.00 aus, welcher direkt in die gebundenen Spezialreserven geflossen ist.

Die gebundene Spezialreserve US-Leasing von CHF 20'178'741.05 wurde wie mit dem ZVV vereinbart aufgelöst und als Nebenertrag an den ZVV abgeliefert.

Aufgrund der im Transportvertrag für die Fahrplanperiode 2018/2019 vereinbarten und nachkalkulierten

Per Ende 2019 ergaben sich bei den Reserven folgende Änderungen:

Reserven 2019

Beträge in CHF

Gebundene Spezialreserve	35'111.00
Einlage Bonuszahlungen 2019 Messung Kundenzufriedenheit	1'719'866.00
Linienerfolgsrechnung 2018 (Gewinn/Reservenumbuchung)	- 1'645'070.00
Gebundene Spezialreserve US-Leasing	- 20'178'741.05
Rückführung (Auflösung) an ZVV	- 20'178'741.05
Gesetzliche Reserve Regionalverkehr PBG Art. 36	1'684'755.00
Linienerfolgsrechnung 2018 (Gewinn/Reservenumbuchung)	1'684'755.00
Freie Spezialreserve	- 961'088.32
Entnahme für Bau Convenience Store Hardplatz	- 208'866.25
Entnahme für Kosten Innovationsmanagement	- 813'338.83
Entschädigung SBB für Parkplätze Bhf. Wollishofen	- 40'000.00
Einlage Unternehmensgewinn 2019	101'116.76
Freie Spezialreserve Erträge Convenience Store	199 900.35
Mieterträge netto	199 900.35

Aufwand

Linienenerfolgsergebnis 2018 Regionalverkehr PBG Art. 36

Nach Vorliegen der Linienenerfolgsrechnung 2018 ist das Ergebnis der abgeltungsberechtigten Linien der VBZ in der Rechnung 2019 zu berücksichtigen. Für die VBZ beläuft sich der Betrag über alle RPK-Linien auf CHF 1'684'755.00 (Gewinn). Dieser wurde über die Gewinnverwendung der Reserven zugewiesen.

Kostendeckungsgrad

Der Kostendeckungsgrad der VBZ betrug im Jahr 2018 81.8%. Im Vergleich weist der ZVV einen Kostendeckungsgrad der aufwandfinanzierten Verkehrsunternehmen von 74% auf. Seit 2016 konnte der Kostendeckungsgrad bei den VBZ (76% im Jahr 2016) und beim ZVV (69.1% im Jahr 2016) kontinuierlich gesteigert werden.

Personalaufwand

Die ausbezahlten Löhne für Festangestellte, Mietpersonal sowie Lernende entsprachen im Jahresmittel 2'507.1 Stellenwerten (Vorjahr 2'463.2). Basierend auf der städtischen Lohnentwicklungs-Matrix wurden die Löhne der Mitarbeitenden ab 1. April 2019 individuell angepasst; abhängig von der Lage in einem der fünf Teillohnbänder, der aktuellen nutzbaren Erfahrung sowie von Leistung und Verhalten. Die Löhne lagen deshalb rund CHF 4.54 Mio. über den Kosten des Vorjahres, wobei die Veränderung der Rückstellung für ausstehende Ferien/Zeitguthaben um CHF –0.38 Mio. darin enthalten ist. Die Arbeitgeberzuschüsse für AHV/IV/EO/ALV, Berufliche Vorsorge und Unfallversicherung basierten auf den geltenden Beitrags-/Prämiensätzen.

Bei den Zulagen macht sich die neue Verbuchungspraxis der Kinderzulagen stark bemerkbar – die Abnahme von über CHF 3.62 Mio. spiegelt sich in der Position der Rückerstattungen von Sozialversicherungen, welche im gleichen Umfang tiefer ausfielen. Die Kinderzulagen werden ab 2019 nicht mehr über die Erfolgsrechnung verbucht.

Die Kosten für Mietpersonal hingegen konnte um CHF 1.01 Mio. stark reduziert werden, dafür lag der übrige Personalaufwand rund 21.6% über dem Vorjahreswert, was fast ausschliesslich durch die neuen Uniformen verursacht wurde. Gesamthaft erhöhte sich der Personalaufwand trotz der Zunahme der Stellenwerte nur um 2.05%.

Sachaufwand

Der Sachaufwand stieg gegenüber dem Vorjahr um 7.63%, was vor allem auf höhere Abschreibungen um CHF 10.06 Mio. (Details siehe Kapitalkosten) und Mehrausgaben beim Fahrzeugaufwand um CHF 5.84 Mio. zurückzuführen ist.

Der Mehraufwand ist bei den Ersatzteilen/Unterhalt Fahrzeugen mit CHF 5.15 Mio. mit Abstand die auffälligste Position. Der grösste Teil des Anstieges erklärt sich mit der Umrüstung von Fahrzeugkomponenten des Leitsystems sowie mit dem Übergang in den umfassenderen 2. Revisionszyklus beim Cobra.

Die Kosten für Energie und Entsorgungsaufwand reduzierten sich leicht um 2.38%. Der Aufwand für die Verwaltung und Informatik erhöhte sich gegenüber dem Vorjahr um 7.76% oder CHF 1.30 Mio. Die Kosten für Hard- und Software, Lizenzen sowie IT-Leistungen legten allesamt zu.

Der Werbeaufwand stieg nach dem Rückgang 2018 wieder auf das Level von 2017 an. Dem Zuwachs beim Einkauf von Transportleistungen um CHF 0.56 Mio. liegt das Fahrplanangebot des Zürcher Verkehrsverbundes sowie die Basiskalkulation zugrunde.

Der Finanzerfolg basiert auf der Verzinsung der Rückstellungen aus der Finanzierung nach §25 PVG durch die Stadt Zürich sowie auf den Kontokorrent-Zinsen an die Finanzverwaltung der Stadt Zürich. Da sich die Zinssätze kaum bewegt haben, blieb auch der Finanzerfolg für 2019 beinahe unverändert.

Nicht aktivierbare Bau- und Erneuerungskosten

Wie im Vorjahr gelang es nicht, alle Projekte mit Substanzerhaltungscharakter planungsgemäss zu realisieren. 17% der budgetierten Kosten wurden nicht ausgeschöpft.

Kapitalkosten

Die Abschreibungen erhöhten sich gegenüber dem Vorjahr um 13.16%. Im Jahr 2019 wurde mit dem ZVV eine Sonderabschreibung (Verkürzung der Nutzungsdauer von Gleisanlagen) von rund CHF 12.7 Mio. vereinbart. Dies bewirkt in Zukunft weniger Restbuchwertabschreibungen in diesem Bereich. Die Zusatzkosten wurden vom ZVV vollumfänglich über die Nachkalkulation entschädigt. Die Abschreibungen für Bereinigung von Lagerartikeln nahm um CHF 0.32 Mio. oder knapp 30% ab.

Ertrag

Erträge

Die Dienstleistungserträge lagen mit CHF 36.38 Mio. um 3.56% über dem Vorjahreswert von CHF 35.13 Mio., wobei die Aufträge an Dritte mit CHF 2.47 Mio. am stärksten zulegten.

Die Entschädigungen aus Personen- und Sachschäden stiegen um CHF 0.93 Mio. Ebenfalls höhere Erträge ergaben sich aus den Eigenleistungen für Bauten und Lagerrechnung, die beiden Positionen legten zusammen um CHF 1.26 Mio. zu.

Bilanz

Die Bilanzsumme hat sich um CHF 41.25 Mio. erhöht. Die Hochbauten sind bei der kantonalen Gebäudeversicherungsanstalt neu mit CHF 552.3 Mio. und die übrigen Sachanlagen mit CHF 1'312.0 Mio. bei der Privatassekuranz versichert.

Der Buchwert der Anlagenrechnung (ohne unvollendete Bauten) reduzierte sich um CHF 39.9 Mio. Anlagenzugängen von netto CHF 102.4 Mio. stehen ordentliche Abschreibungen von CHF 60.5 Mio. und betriebsbedingte Ausrangierungen-/Anlagenbereinigungen von CHF 13.8 Mio. gegenüber. Auf den 31. Dezember 2019 waren Bauprojekte in Höhe von CHF 307.0 Mio. (Vorjahr CHF 253.7 Mio.) unvollendet.

Guthaben aus Lieferungen und Leistungen nahmen um CHF 0.73 Mio. zu, die sonstigen Forderungen um CHF 1.26 Mio., was vor allem auf die erhöhten Forderungen aus den Live-Cycle-Verträgen der Busflotte gründet.

Gegenüber dem Vorjahr verzeichnete das Waren-/Materiallager eine Zunahme um CHF 3.64 Mio. Die aktiven Rechnungsabgrenzungen beinhalten ausstehende Unfallgelder, Rückerstattungen der Ober-

zolldirektion, die Abrechnung des Leistungsentgelt ZVV sowie die Abgrenzung von Drittaufträgen und liegen mit CHF 10.57 Mio. um CHF 6.61 Mio. über dem Vorjahr.

Die Schuld an die Stadtkasse mit Stichtag 31. Dezember lag mit CHF 818.99 Mio. um CHF 36.08 Mio. über dem Vorjahreswert.

CHF 20.78 Mio. davon entstammen aus der Rückführung der gebundenen Spezialreserve US-Leasing an den ZVV in der Berichtsperiode. Diese Reserve ist damit vollständig aufgelöst.

Des Weiteren wurden der Betriebsgewinn von CHF 101'116.76, der ZVV-Qualitätsbonus von CHF 1.72 Mio. und der Gewinn aus dem Convenience-Store von CHF 199'900.35 den Reserven zugeführt. Die Umbuchung der Linienerefolgsrechnung gem. PBG Art. 36 Richtlinie des BAV betrug CHF 1'684'755.00. Die Entnahmen für das Innovationsmanagement von CHF 0.81 Mio. und die Entschädigung der Parkplätze am Bahnhof Wollishofen von CHF 0.04 Mio. gingen zu Lasten der freien Spezialreserve.

Die ausstehenden Lieferantenverbindlichkeiten stiegen 2019 um CHF 17.26 Mio. an, wobei der Löwenanteil von CHF 14.44 Mio. auf stadtinterne Forderungen fallen. Bis Ende 2019 sind von Bund und Kanton Zürich für pendente Objekte gesamthaft CHF 193.67 Mio. geleistet worden und die Abgrenzung des Leistungsentgelts vom Zürcher Verkehrsverbund bleibt unverändert bei CHF 130.0 Mio.

Die passiven Rechnungsabgrenzungen beinhalten bilanzierte Ruhetage sowie Ferien-, Überzeit- und weitere Guthaben des Personals von rund CHF 8.0 Mio. Weiter sind in den Rechnungsabgrenzungen verschiedene ausstehende Lieferantenrechnungen (Aufwand 2019) von CHF 4.82 Mio. enthalten sowie Rückstellungen für Rostsanierungen von CHF 2.03 Mio. und Schadstoffe von CHF 2.21 Mio.

Jahresrechnung

Aufwand (Beträge in CHF)

	Rechnung 2019	Rechnung 2018
Personalaufwand	295'082'505.41	289'158'697.55
Lohnaufwand	218'660'080.88	214'116'368.35
Überzeitenschädigungen	506'455.65	494'661.80
Zulagen	13'246'566.65	16'724'739.70
Sozialversicherungsaufwand	54'741'854.40	54'093'719.20
Rückerstattungen Sozialversicherungen	- 2'259'857.42	-5'873'050.24
Übriger Personalaufwand	8'948'837.58	7'356'665.91
Mietpersonal	1'238'567.67	2'245'592.83
Sachaufwand	233'768'109.08	217'187'496.77
Raumaufwand	3'709'799.23	3'654'348.99
Betriebsaufwand	19'150'449.73	20'038'097.13
Fahrzeugaufwand	36'985'399.11	31'147'800.35
Sachversicherungen, Abgaben, Gebühren, Bewilligungen	1'090'001.34	1'018'347.16
Energie- und Entsorgungsaufwand	20'758'046.81	21'263'076.49
Verwaltungs- und Informatikaufwand	18'052'429.68	16'752'325.59
Werbeaufwand	5'893'234.20	5'550'323.27
Einkauf von Transportleistungen	28'316'570.88	27'753'931.90
Abschreibungen	86'501'732.05	76'438'830.09
Finanzerfolg	13'310'446.05	13'570'415.80

RECHNUNG

Ertrag (Beträge in CHF)

	Rechnung 2019	Rechnung 2018
Betrieblicher Ertrag aus Lieferungen und Leistungen	- 528'951'731.25	- 506'346'194.32
Dienstleistungserlöse	- 36'384'794.31	- 35'132'384.55
Personenverkehrsertrag	- 15'227'680.10	- 14'948'062.73
Dienstleistungsertrag	- 17'566'888.01	- 16'340'383.62
Treibstoffzollrückerstattungen	- 1'175'944.20	- 1'212'945.20
Infrastrukturbenützungsgebühren	- 2'414'282.00	- 2'630'993.00
Leistungsentgelt Zürcher Verkehrsverbund	- 528'951'731.25	- 506'346'194.32
Übrige Erträge	- 30'470'812.97	- 28'798'850.13
Werbeerträge	- 21'287'971.16	- 21'082'646.42
Mieterträge	- 4'358'316.54	- 4'170'654.33
Entschädigung aus Personen- und Sachschäden	- 3'736'461.95	- 2'805'518.50
Sonstige Erträge	- 1'074'063.32	- 740'030.88
Eigenleistungen	- 12'664'254.09	- 11'406'703.66
Nebenertragsablieferung an den Zürcher Verkehrsverbund	79'519'861.37	75'337'938.34

Betriebserfolgsrechnung (Beträge in CHF)

	Rechnung 2019	Rechnung 2018
Betrieblicher Ertrag aus Lieferungen und Leistungen	- 528'951'731.25	- 506'346'194.32
Personalaufwand	295'082'505.41	289'158'697.55
Sachaufwand	233'768'109.08	217'187'496.77
Betriebserfolg	- 101'116.76	-

Betriebsfremder Erfolg und Abschluss

Betriebsfremder und ausserordentlicher Erfolg	48'965.90	- 5'349.95
Betriebsfremder Erfolg	- 199'900.35	- 213'461.35
Ausserordentlicher Erfolg	248'866.25	208'111.40
Abschluss	52'150.86	5'349.95
Gewinnverwendung	52'150.86	5'349.95

Bilanz

	Rechnung 2019	Rechnung 2018
Aktiven (Beträge in CHF)	1'264'775'340.88	1'223'521'267.49
Umlaufvermögen	74'082'159.88	61'005'174.49
Flüssige Mittel	412'984.65	90'728.40
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	13'530'239.41	12'797'394.56
Übrige kurzfristige Forderungen	3'809'462.12	2'545'920.89
Vorräte und nicht fakturierte Dienstleistungen	45'755'269.82	41'609'428.39
Aktive Rechnungsabgrenzungen	10'574'203.88	3'961'702.25
Anlagevermögen	1'190'693'181.00	1'162'516'093.00
Beteiligungen	10'000.00	10'000.00
Anlagen Infrastruktur	476'368'945.00	451'730'352.00
<i>Anlagen Infrastruktur</i>	<i>1'117'740'834.00</i>	<i>1'103'821'634.00</i>
<i>Wertberichtigungen Anlagen Infrastruktur</i>	<i>- 749'642'889.00</i>	<i>- 715'577'282.00</i>
<i>Anlagen im Bau Infrastruktur</i>	<i>108'271'000.00</i>	<i>63'486'000.00</i>
Anlagen Verkehr	483'722'604.00	494'922'112.00
<i>Anlagen Verkehr</i>	<i>438'132'843.00</i>	<i>430'264'843.00</i>
<i>Wertberichtigungen Anlagen Verkehr</i>	<i>- 153'151'318.00</i>	<i>- 125'511'246.00</i>
<i>Anlagen im Bau Verkehr</i>	<i>198'741'079.00</i>	<i>190'168'515.00</i>
Liegenschaften	230'591'632.00	215'853'629.00

RECHNUNG

	Rechnung 2019	Rechnung 2018
Passiven (Beträge in CHF)	- 1'264'775'340.88	- 1'223'521'267.49
Kurzfristiges Fremdkapital	- 1'191'025'530.92	- 1'130'551'394.51
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	- 30'481'760.98	- 13'221'451.92
Kurzfristige verzinsliche Verbindlichkeiten / KK Stadt	- 818'995'993.76	- 782'918'917.52
Übrige kurzfristige Verbindlichkeiten	- 324'817'218.50	- 319'802'643.00
<i>Übrige kurzfristige Verbindlichkeiten staatlicher Stellen</i>	<i>- 323'665'607.00</i>	<i>- 319'212'043.00</i>
<i>Übrige kurzfristige Verbindlichkeiten Dritte (unverzinslich)</i>	<i>- 1'151'611.50</i>	<i>- 590'600.00</i>
Passive Abgrenzungen und kurzfristige Rückstellungen	- 16'730'557.68	- 14'608'382.07
Langfristiges Fremdkapital	- 231'843.00	- 231'843.00
Langfristige Darlehen	- 231'843.00	- 231'843.00
Eigenkapital	- 73'517'966.96	- 92'738'029.98
Reserven	- 73'517'966.96	- 92'738'029.98
<i>Freie Spezialreserve</i>	<i>- 27'545'730.77</i>	<i>- 28'506'819.09</i>
<i>Freie Reserve Convenience Store</i>	<i>- 478'750.60</i>	<i>- 278'850.25</i>
<i>Gebundene Spezialreserve</i>	<i>- 40'691'978.59</i>	<i>- 40'656'867.59</i>
<i>Gebundene Spezialreserve US-Leasing</i>	<i>-</i>	<i>- 20'178'741.05</i>
<i>Spezialreserve Regionalverkehr PBG Art. 36</i>	<i>- 4'801'507.00</i>	<i>- 3'116'752.00</i>

Anhang zur Bilanz

(Beträge in Mio. CHF)

	Rechnung 2019	Rechnung 2018
Brandversicherungswerte		
Hochbauten	552.3	545.6
Übrige Sachanlagen (Wert für die ganze Stadt Zürich)	1'312.0	1'710.0
Betriebshaftpflichtversicherung		
Personen- und Sachschäden pro Ereignis	100.0	100.0
EDV-Versicherung		
Datenausfall-Versicherung	18.0	18.0
Motorfahrzeug-Haftpflichtversicherung		
Bus- und Dienstfahrzeuge	100.0	100.0
Sachversicherung		
Sach- und Elementarschäden im Rahmen der städtischen Versicherungspolice	200.0	200.0
1. Vereinbarung Art. 56 EBG vom 16.11.2004		
Darlehen Bund bedingt rückzahlbar Knoten Airgate	– 231'843	– 231'843
Investitionsbeiträge der öffentlichen Hand		
	193'665'607	
Pendentes, unvollendetes Projekt		
	3'378'800	
Tram Affoltern, Leistungsauftrag Verkehrsfonds ZVV	3'378'800	
Tram Zürich West		
	95'343'628	
- davon Anteil Bund (Akontozahlungen)	58'700'000	
- davon Anteil Kanton Zürich (Akontozahlungen)	36'643'628	
Provisorische Abrechnung		
	94'943'179	
Fahrleitungsprojekte ZVV		
	1'404'500	
Tramverbindung Hardbrücke		
	93'538'679	
- davon Anteil Bund	29'090'670	
- davon Anteil Kanton Zürich	64'448'009	

Eventualverpflichtung per 31.12.2019

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

Leistungsentgelt Verkehrsverbund

(Abgeltung Verkehrsbetriebe Zürich Fahrplanjahr 2019; Angebotsvereinbarung 0346/7+8)

Für die abgeltungsberechtigten Linien der Verkehrsbetriebe Zürich wurde am 27.08.2018 eine Abgeltungsvereinbarung mit dem Bundesamt für Verkehr (BAV) abgeschlossen. Diese Vereinbarung sieht ungedeckte Kosten von CHF 8'558'981 (Bundesanteil CHF 2'879'790 und Kantonsanteil CHF 5'679'191) vor, welche den Verkehrsbetrieben Zürich über das Leistungsentgelt des Zürcher Verkehrsverbundes bereits 2019 entschädigt wurden. Der zwingende Ausweis und die Nachführung der Reserve gemäss Art. 36 PBG im Eigenkapital kann aufgrund der terminlichen Abläufe innerhalb des Finanzierungssystems im Kanton Zürich und gemäss Vereinbarung vom 11. Juli 2011 erst mit der Verwendung des Bilanzgewinnes des Folgejahres, also des Geschäftsjahres 2020, erfolgen.

Verkehrsbetriebe Zürich
Luggwegstrasse 65, 8048 Zürich
Telefon 044 411 41 11

www.vbz.ch

