



# Servicequalität 2014

Bericht zur Servicequalität und Nachfrage  
auf dem Netz der Verkehrsbetriebe Zürich



## INHALT

Vorwort	4
<b>1 Angebotsänderungen zum Fahrplanwechsel Dezember 2013</b>	<b>5</b>
<b>2 Erfolgskontrolle auf dem VBZ-Netz</b>	<b>6</b>
2.1 Fahrgasterhebung	6
2.2 Fahrplanstabilität	10
2.3 Geschwindigkeit	13
2.4 Anschlusssicherung	14
2.5 Niederflurkonzept	14
<b>3 Fazit</b>	<b>15</b>

## IMPRESSUM

HERAUSGEBER  
Verkehrsbetriebe Zürich  
Luggwegstrasse 65, 8048 Zürich  
www.vbz.ch

VERFASSERIN  
Peggy Neubert  
VBZ Unternehmensbereich Markt/Angebot

GESTALTUNG  
Jordy Oral  
themadesign, Zürich

KORREKTORAT  
Helen Gysin, Uster

PRODUKTION  
Waldis Druck, Bremgarten

AUFLAGE  
50 Exemplare

März 2015

Personen, die mit den Fahrzeugen und Anlagen sowie dem Personal eines Verkehrsunternehmens in Kontakt kommen, spüren dessen Servicequalität. Eine gute Qualität schafft dabei die Voraussetzung für eine dauerhafte Akzeptanz beim Kunden. Regelmässig erhalten die VBZ von ihren Fahrgästen Mitteilungen, in welchen Bereichen es Abweichungen zu den Vorstellungen der Kunden gibt – sei es, dass der Bus unpünktlich verkehrt und infolgedessen ein Anschluss verpasst wird oder es zu wenig Platz im Tram hat. Unter Einbezug von Kennzahlen werden diese Mitteilungen geprüft und das Angebot bei Bedarf im Rahmen des Fahrplanverfahrens angepasst.

Mit dem Bericht «Servicequalität 2014» liegt in der Fortführung zum Bericht 2013 eine Analyse des ÖV-Angebots in Zürich vor. Er beinhaltet eine Erfolgskontrolle für das gesamte MVU-Gebiet der Züri-Linie und soll insbesondere die Auswirkungen der im Dezember 2013 vorgenommenen Fahrplananpassungen dokumentieren. Da die Fahrzeuge der VBZ an das Betriebsleitsystem angebunden sowie mit einem Fahrgastzählsystem ausgestattet sind, stehen umfangreiche Daten zur Beurteilung der Betriebssituation zur Verfügung. Diese Daten werden zu Kennzahlen aufbereitet. Beispielsweise werden zur Beurteilung des Verkehrsablaufes die Pünktlichkeit und die Reisegeschwindigkeit auf den einzelnen Teilstrecken herangezogen.

Bei der Festlegung von Qualitätsanforderungen wird berücksichtigt, dass die Wahrnehmung von den Kunden und die objektive Qualitätsmessung des Verkehrsunternehmens durchaus voneinander abweichen können.

## 1 ANGEBOTSÄNDERUNGEN ZUM FAHRPLANWECHSEL DEZEMBER 2013

Ausgangslage für den Bericht stellen die Fahrplananpassungen vom 15. Dezember 2013 dar. Im Mittelpunkt stand die Beseitigung der Kapazitätsengpässe auf dem Netz der VBZ. Dabei waren im Wesentlichen folgende Linien betroffen:

### **5 Taktverdichtung in der morgendlichen Hauptverkehrszeit**

Aufgrund des hohen Fahrgastaufkommens in der Hauptverkehrszeit am Morgen zwischen Bellevue und Kantonsschule wird die Linie 5 in einem dichteren Takt geführt. Dadurch konnte die Kapazität in diesem Abschnitt gesteigert werden.

### **17 Verlängerung bis zum Albisgütli in den Hauptverkehrszeiten**

Auf der Bahnhofstrasse, vom Hauptbahnhof in Richtung Paradeplatz, war während der morgendlichen Hauptverkehrszeit der grösste Kapazitätsengpass in unserem Netz zu verzeichnen. Zudem erfolgte in den vergangenen Jahren ein Ausbau der Arbeitsplätze im Raum Uetlihof. Mit der Verlängerung der Linie 17 vom Hauptbahnhof via Paradeplatz zum Albisgütli während den Hauptverkehrszeiten wurde eine zweite Linie zum Albisgütli eingeführt und in der Bahnhofstrasse eine Kapazitätssteigerung geschaffen.

### **33 72 Linienasttausch ab Albisriederplatz**

Die vier Linienäste der beiden Linien wurden neu miteinander verbunden. Die Linie 72 führt neu vom Milchbuck via Albisriederplatz nach Morgental, die Linie 33 führt nun von Tiefenbrunnen via Albisriederplatz nach Triemli. Damit wurde die bisher sehr lange Linie 33 verkürzt und die Anzahl Störquellen reduziert. Zudem wird der Takt der Linien 33 und 72 mit den weiteren Linien im VBZ-Netz (7.5-Minuten-Takt) harmonisiert.

### **71 Neue Linie auf der Hardbrücke**

Die neue Linie 71 zwischen Albisriederplatz und Rosengartenstrasse unterstützt die beiden überlasteten Linien 33 und 72 während den Hauptverkehrszeiten und bietet so zusätzliche Kapazitäten auf der Hardbrücke.

### **745 Neue Linie zwischen Bahnhof Stettbach und Fällanden**

Die hohe Nachfrage auf den Linien 743/744 führte zu Kapazitätsproblemen. Aus diesem Grund wurde die Linie 745 während den Hauptverkehrszeiten zwischen Bahnhof Stettbach und Fällanden, Wigarten eingeführt.

## 2 ERFOLGSKONTROLLE AUF DEM VBZ-NETZ

### 2.1 FAHRGASTERHEBUNG

Ein gutes Angebot spiegelt sich in dessen Nutzung wider. Mit den Daten der Fahrgastzählung erhalten die VBZ einen guten Überblick über die Besetzungen in den Fahrzeugen. Im Vergleich zum Vorjahr ist die Anzahl der Einsteigenden insgesamt konstant geblieben,

während die Verkehrsleistung um 0.8 % gestiegen ist. Dies ist durchaus ein sehr erfreuliches Ergebnis, da die Fahrgäste längere Strecken mit einer Linie zurücklegen können als bisher.

#### Veränderung der Fahrgastzahlen 2013/2014

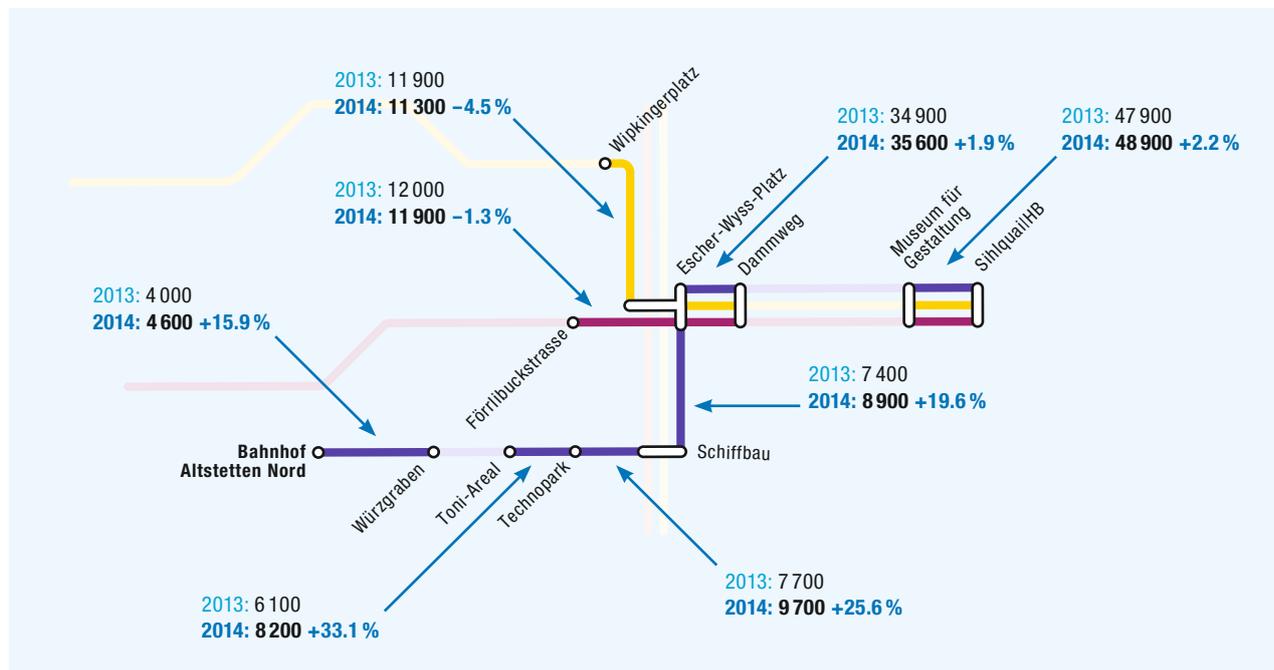
BETRIEBSZWEIG	EINSTEIGER*	Δ E	PKM*	Δ PKM
Tram	204.9	-0.3 %	382.4	+0.7 %
Trolleybus	57.0	+0.4 %	127.1	+1.4 %
Autobus	42.1	-0.8 %	86.2	-0.2 %
<b>Gesamt Stadt</b>	<b>304.7</b>	<b>-0.2 %</b>	<b>595.9</b>	<b>+0.7 %</b>
Limmattal	9.8	+0.6 %	25.8	+1.4 %
Glattal	4.2	+0.3 %	18.1	+1.6 %
Unterer Zimmerberg	3.1	-1.0 %	10.3	-1.3 %
Pfannenstiel	3.1	+1.8 %	10.0	+4.7 %
<b>Gesamt Agglo</b>	<b>20.2</b>	<b>+0.5 %</b>	<b>64.3</b>	<b>+1.5 %</b>
Nachtnetz	0.4	+2.4 %	1.9	+3.0 %
<b>VBZ</b>	<b>325.4</b>	<b>-0.2 %</b>	<b>662.1</b>	<b>+0.8 %</b>

\* in Millionen

Ein wesentlicher Faktor für Veränderungen der Fahrgastzahlen dürften die Anpassungen des Fahrplanangebotes sein. Für einzelne Teilbereiche kann festgehalten werden: Nachdem im Fahrplanjahr 2013 die Netzentwicklung im Limmattal Nord für hohe Wachstumsraten sorgte, sind die Einsteigerzahlen 2014 im konstanten Bereich geblieben, gleichzeitig ist aber die Verkehrsleistung in diesem Gebiet gegenüber dem Vorjahr gestiegen.

Die Durchbindung von den Gemeinden nördlich der Limmat zum Bahnhof Altstetten ist für die Fahrgäste im Folgejahr der Einführung weiterhin sehr attraktiv. Der frühere End- und Umsteigepunkt Frankental weist etwas weniger Einsteigende in die Linie 13 auf, was sich ebenso an der geringeren Besetzung dieser Tramlinie bis zum Escher-Wyss-Platz zeigt ([Abbildung 1](#)).

Abbildung 1 Veränderung der Fahrgastzahlen 2014 im Gebiet Zürich West



Im Bereich Zürich West hält der Bezug von neuen Wohnungen sowie Arbeits- und Bildungsstätten weiter an, womit auch die Fahrgastzahlen steigen. Entlang der Linie 4 (Tram Zürich West) weist der Abschnitt zwischen Technopark und Schiffbau mit knapp 10 000 Personen pro Tag die höchste Belastung auf (Abbildung 1). Die Eröffnung der Zürcher Hochschule der Künste im September 2014 sorgte zudem an der Haltestelle Toni-Areal für eine deutliche Zunahme der Frequenzen von 65 % (Abbildung 2). Mehrheitlich kommen diese Fahrgäste aus Richtung Hauptbahnhof, womit im Bereich der Limmatstrasse erneut eine höhere Anzahl an Reisenden zu verzeichnen ist.

Die Summe der Reisenden über den Tag verteilt sich dabei in dem Abschnitt Escher-Wyss-Platz bis Dammweg gleichmässig auf alle drei Linien (Abbildung 3). Wird dies differenziert im Tagesverlauf und unter Berücksichtigung der unterschiedlichen Kapazitäten der eingesetzten Fahrzeuge betrachtet, so kann es auf einzelnen Fahrten zu Überlastungen kommen, wie beispielsweise auf der Linie 4 in Richtung Hauptbahnhof.

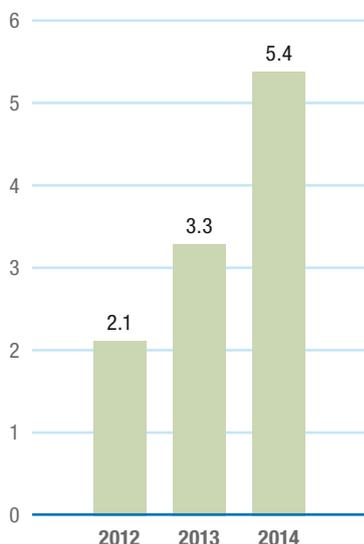


Abbildung 2 Veränderung der Jahresfahrgastfrequenzen an der Haltestelle Toni-Areal

Angaben in 1000

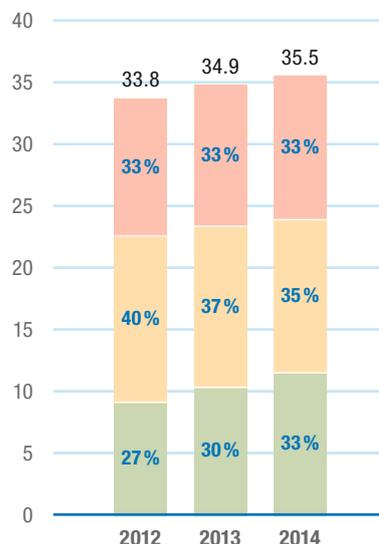


Abbildung 3 Verteilung Reisende pro Werktag im Abschnitt Escher-Wyss-Platz – Dammweg

Linie 17  
Linie 13  
Linie 4

Angaben in 1000

Die mit dem Fahrplan 2014 realisierte Verlängerung der Linie 17 sorgte für eine wesentliche Verbesserung im Bereich der Bahnhofstrasse. Sowohl am Morgen als auch am Abend waren 2014 auf diesem Abschnitt keine Fahrten mit mehr als zwei Personen pro m<sup>2</sup> Stehplatzfläche zu verzeichnen (Abbildungen 6 und 7). Die Fahrgäste, die neu mit der Linie 17 reisten, waren früher primär mit den Linien 7 und 13 unterwegs, sodass 2013 am Morgen noch sechs Fahrten in Richtung Paradeplatz und abends sogar neun Fahrten der Gegenrichtung überlastet waren. Neben dieser Umverteilung waren allerdings etwa 3 % weniger Personen in diesem Abschnitt unterwegs als im Vorjahr (Abbildung 4); der Fahrgastrückgang dürfte aber auch mit der Sanierung der Bahnhofstrasse und den damit einhergegangenen Abendsperrungen zu begründen sein.

Die Fahrplananpassung der Linie 5 entfaltet leider keine genügende Wirkung. Im Gegenteil, waren doch 2014 am Morgen auf dem Abschnitt zwischen Bellevue und Kantonsschule bis zu fünf Fahrten häufig überlastet, zwei mehr als im Vorjahr (Abbildung 6).

Auswirkungen ergaben sich auch durch die Neuordnung des Angebots auf der Hardbrücke. Der Linienastabtausch zwischen den Trolleybuslinien 33 und 72 sorgte für eine wesentliche Verschiebung der Fahrgastzahlen. Die frequenzstärkste Trolleybuslinie 33 hat in einem erheblichen Umfang Fahrgäste an die Linie 72 abgegeben. Zusammen mit der Linie 71 sind im Jahr 2014 jedoch mehr Einsteigende und eine höhere Verkehrsleistung zu verzeichnen, diese Angebotsmassnahme wurde von den Kunden also positiv aufgenommen.

Im Bereich der Hardbrücke sorgt die Linie 71 aufgrund des kurzen Linienweges nur für eine kleine Entlastung. Wie vorab prognostiziert, benutzen nur 6 % der Fahrgäste auf dem Abschnitt Bahnhof Hardbrücke bis Hardplatz diese Linie (Abbildung 5). Somit gibt es weiterhin Fahrten bei den Linien 33 und 72, die regelmässig überlastet sind.

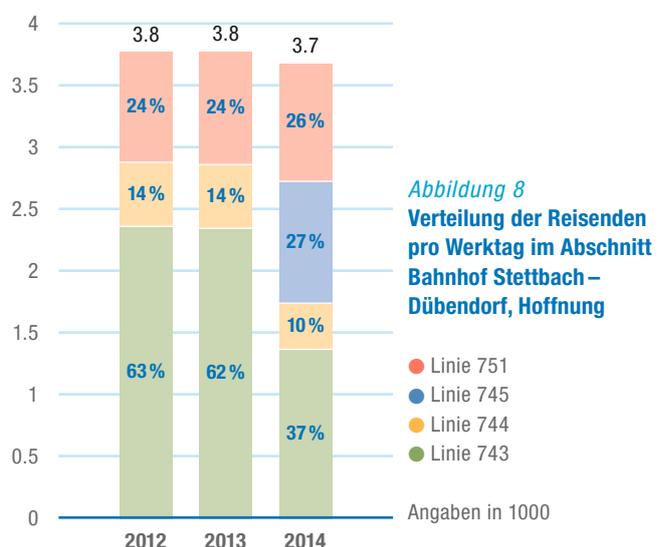
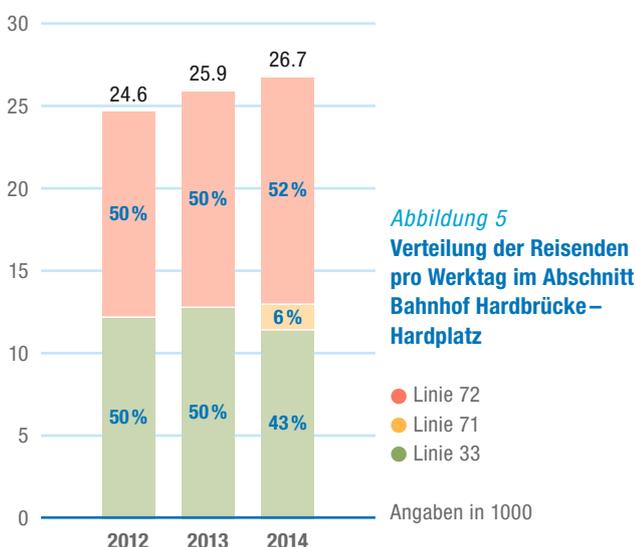
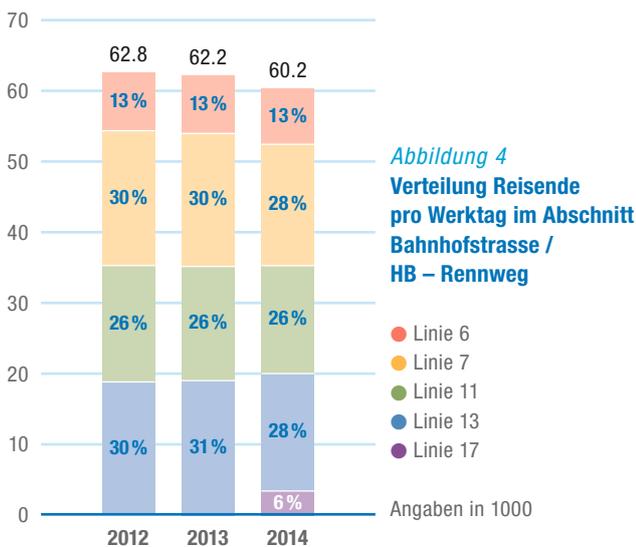


Abbildung 6 Anzahl Fahrten mit Überlast am Morgen (Mo–Fr)

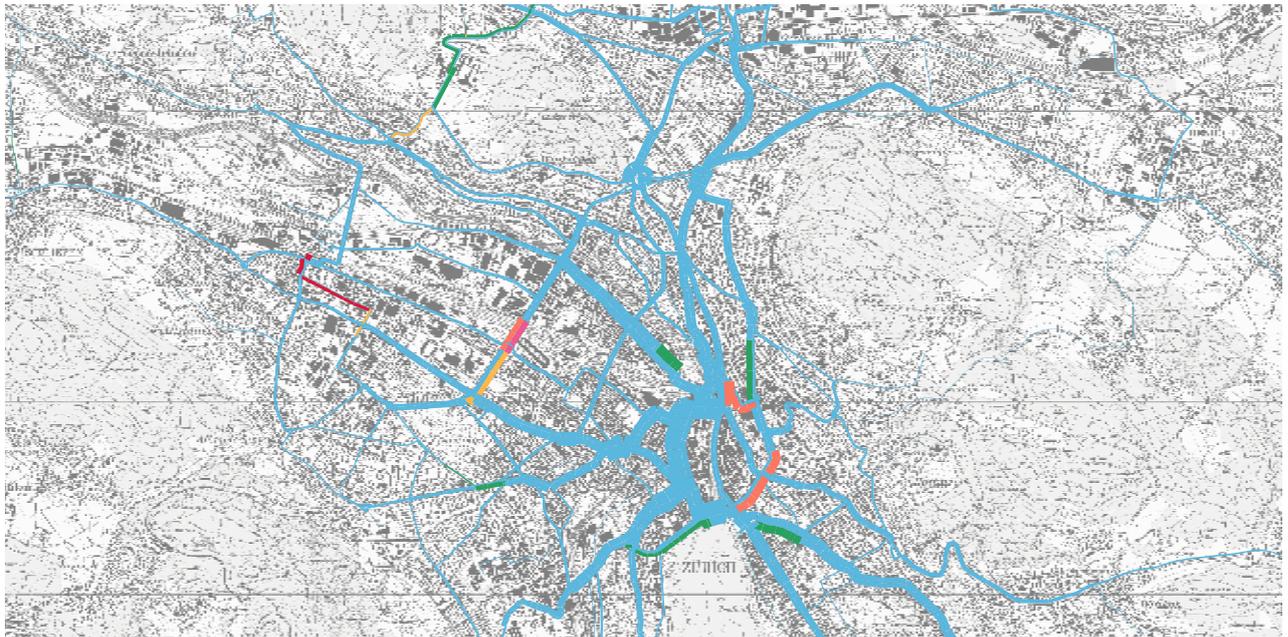
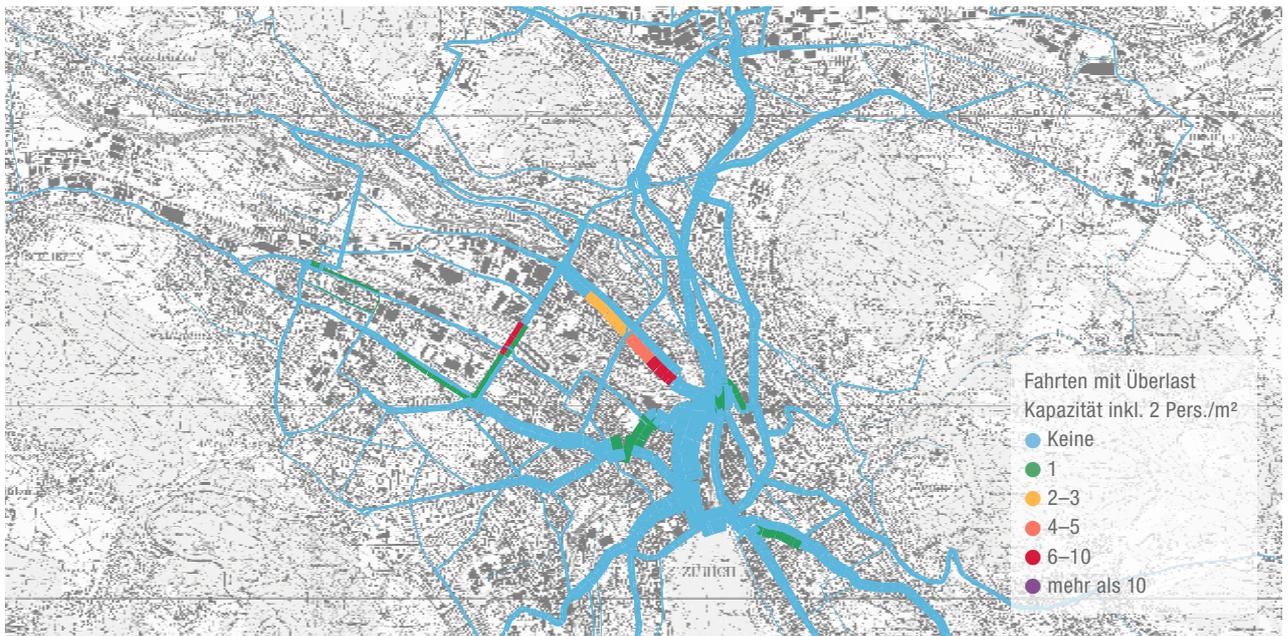


Abbildung 7 Anzahl Fahrten mit Überlast am Abend (Mo–Fr)



Im Glattal sorgte die Einführung der Linie 745 für eine Entlastung der Linien 743 und 744. An der Haltestelle Bahnhof Stettbach verteilen sich die Fahrgäste gleichmässiger auf die Linien als zuvor (Abbildung 8). Somit waren im Fahrplanjahr 2014 zwischen Stettbach und Fällanden keine Fahrten mit einer erhöhten Auslastung zu verzeichnen.

## 2.2 FAHRPLANSTABILITÄT

Die Pünktlichkeit ist ein wesentlicher Qualitätsindikator im öffentlichen Verkehr. Bei den VBZ gelten alle Haltestellenankünfte mit weniger als zwei Minuten Verspätung und alle Haltestellenabfahrten mit weniger als einer Minute Verfrühung als pünktlich.

Durch den milden Winter im Fahrplanjahr 2014 konnte die Pünktlichkeit der Fahrzeuge um einen Prozentpunkt gesteigert werden und erreichte einen Wert von 87 % (Abbildung 9). Dabei wiesen die Fahrzeuge insbesondere während den Hauptverkehrszeiten eine höhere Fahrplanstabilität als im letzten Jahr auf.

Unterteilt nach Regionen, ist der Stadtverkehr mit seinem umfangreichen Linienangebot und dichten Fahrplan massgeblich für den Gesamtwert der VBZ. Hier gehören die Linien 8 und 15 mit 92 % zu den pünktlichsten und die Linie 11 mit 86 % zu den unpünktlichsten Tramlinien. Gründe für diese Unterschiede sind neben dem Linienverlauf vor allem in der Linienlänge und dem Fahrgastaufkommen zu suchen. Die Linie 11 weist sowohl das höchste Fahrgastaufkommen als auch den längsten Linienfahrweg auf, während die Linien 8 und 15 den kürzesten Linienfahrweg als auch die tiefste Nachfrage unter den Tramlinien haben.

Im Busbereich fällt die Trolleybuslinie 33 auf, die nur zu 79 % pünktlich verkehrt; demzufolge bewirkte der Astabtausch keine wesentliche Verbesserung der Pünktlichkeit. Andererseits kam es auf der Linie 72 zu einer Zunahme der Verspätungen (Abbildung 10). Beide Verbindungen gehören zudem zu den Linien, die am häufigsten vorzeitig gewendet werden.

Dabei ist zu bemerken, dass beide Linien im Betrachtungszeitraum von umfangreichen Baustellen betroffen waren und sich die Verkehrslage am Albisriederplatz verschlechtert hat: Für die Einfahrt von der Hardstrasse in die Haltestelle Albisriederplatz benötigen die Fahrzeuge etwa zwei Minuten mehr an Fahrzeit wie aus der Tabelle 2 entnommen werden kann. In dieser Tabelle wird für das 84 %-Perzentil die Abweichung der geplanten zur tatsächlich benötigten Fahrzeit für einen Haltestellenabschnitt dargestellt. Den grössten Fahrzeitmehrbedarf für einen Streckenabschnitt hat die Linie 31 im Zeltweg. Zwischen der Haltestelle Sprecherstrasse und Kunsthaus liegen 484 m. Bei einer Durchschnittsgeschwindigkeit von 19 km/h sollten etwa 1.5 Minuten ausreichen. 84 % der Fahrzeuge benötigen allerdings bis zu 7.5 Minuten und erreichen somit eine Durchschnittsgeschwindigkeit von knapp 4 km/h.

### Fahrzeitbedarf (84 %-Perzentil) nach Haltestellenabschnitten Stadt Zürich (Auswahl)

START	ENDE	LINIE	PLUS
Sprecherstrasse	Kunsthaus	31	380 s
Militär-/Langstrasse	Röntgenstrasse	32	220 s
Röntgenstrasse	Limmatplatz	32	190 s
Herdernstrasse	Hardplatz	31	160 s
Einfangstrasse	Zehntenhausplatz	32, 62	160 s
Hönggerberg	Meierhofplatz	80	160 s
Nordstrasse	Limmatplatz	32	150 s
Escher-Wyss-Platz	Rosengartenstrasse	33, 72	150 s
Hardplatz	Albisriederplatz	33, 72	140 s
Luggwegstrasse	Bahnhof Altstetten	31, 95	140 s
Bucheggplatz	Milchbuck	69, 72	140 s

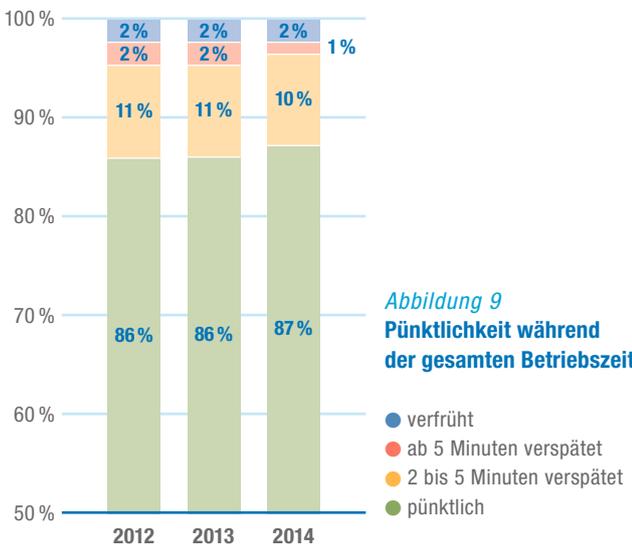
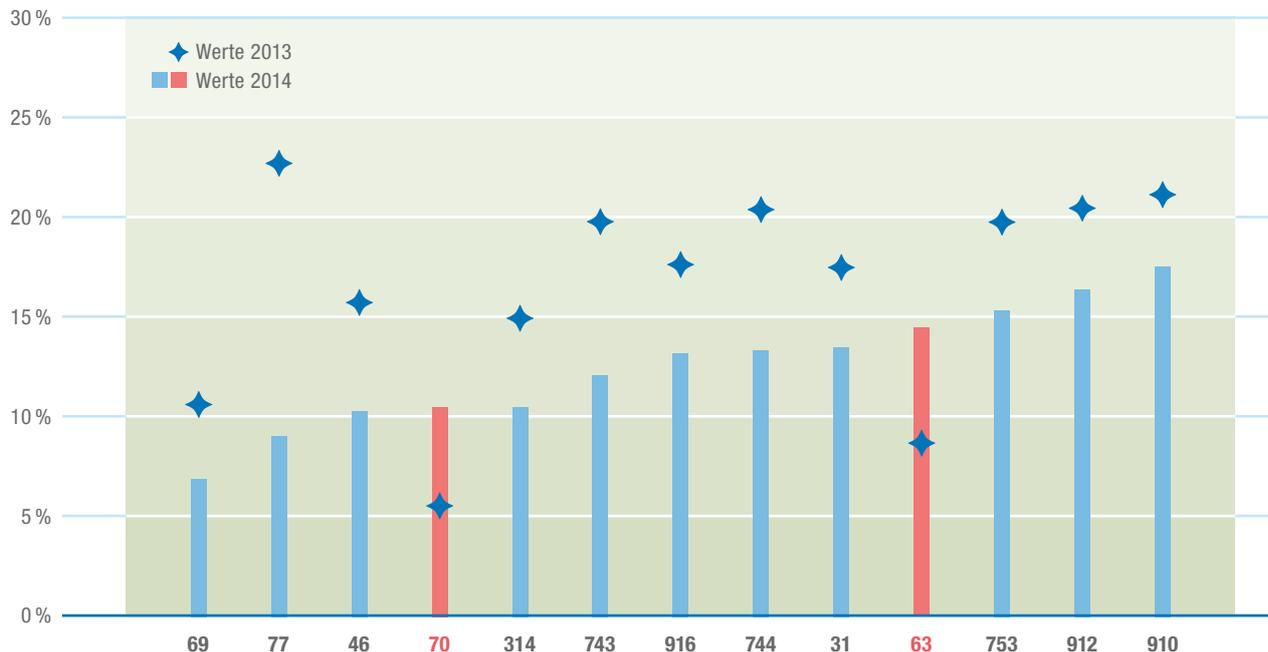


Abbildung 9  
Pünktlichkeit während der gesamten Betriebszeit

- verfrüht
- ab 5 Minuten verspätet
- 2 bis 5 Minuten verspätet
- pünktlich

Abbildung 11 Linien mit den grössten Veränderungen bei den Verspätungen



Neben diesen Negativbeispielen weisen auch viele Linien eine Verbesserung der Pünktlichkeit auf (Abbildung 11). So konnte nach Abschluss der Bauarbeiten entlang der Linie 77 die Fahrplanstabilität wieder verbessert werden. Häufig vertreten sind zudem die Linien, die am Pfannenstiel sowie im Glattal verkehren. Bei den Linien am Pfannenstiel erfolgten kleine Fahrzeitanpassungen und die Verbesserung im Glattal ist mit der Einführung der Linie 745 und der daraus resultierenden, optimierten Fahrgastverteilung zu begründen. Diese Erhöhung der Pünktlichkeit wirkt sich deutlich auf den Gesamtwert der Region aus, wo Verbesserungen von bis

zu 4 % erkennbar sind (Tabelle 3). Somit erreichen die VBZ in allen Regionen eine Pünktlichkeit von mindestens 82 %, in der Stadt Zürich sogar 88 %.

Pünktlichkeit nach Gebiet

	2012	2013	2014	Δ 2013/14
Stadt Zürich	87 %	87 %	88 %	+ 1 %
Limmattal	85 %	84 %	85 %	+ 1 %
Glattal	81 %	80 %	84 %	+ 4 %
Zimmerberg	84 %	86 %	87 %	+ 1 %
Pfannenstiel	79 %	79 %	82 %	+ 3 %

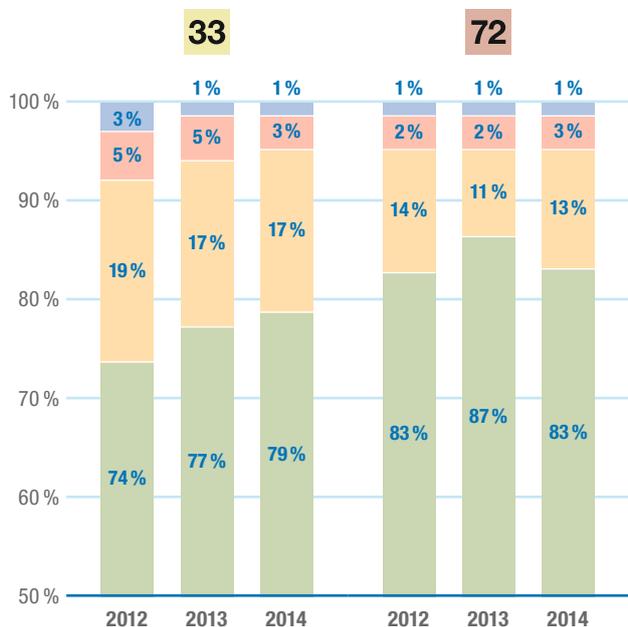
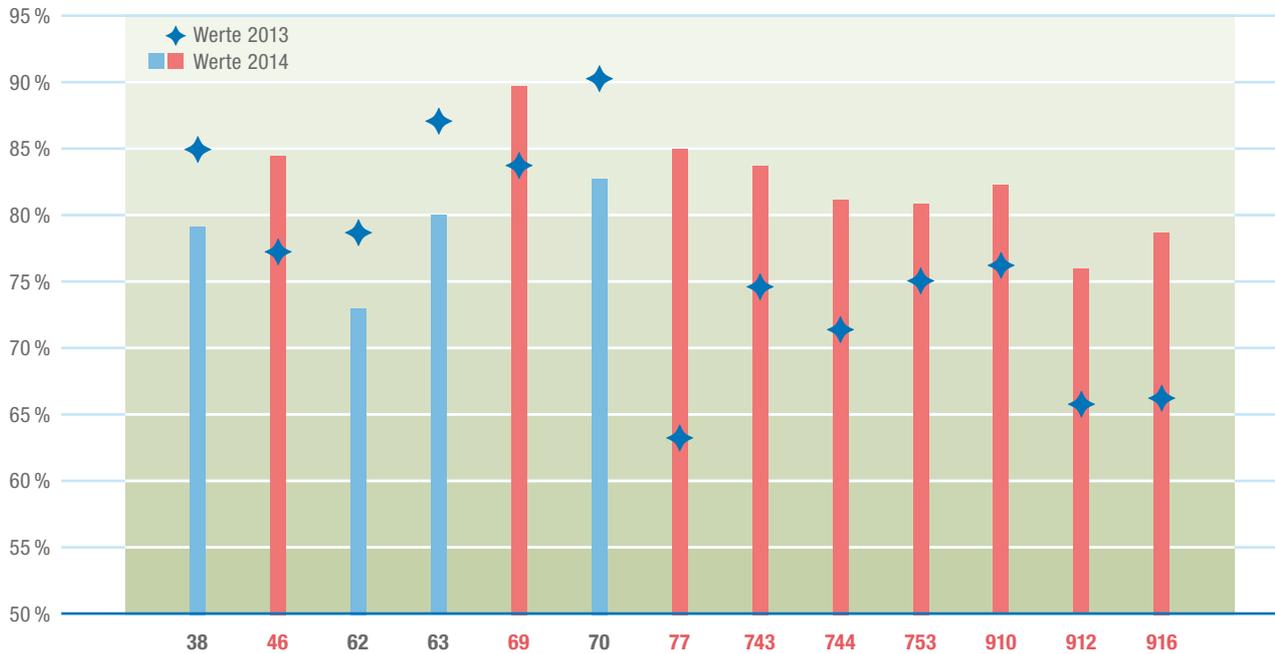


Abbildung 10 Entwicklung der Fahrplanstabilität auf den Linien 33 und 72

- verfrüht
- ab 5 Minuten verspätet
- 2 bis 5 Minuten verspätet
- pünktlich

Abbildung 12 Linien mit den grössten Veränderungen (ab 5 %) der Kundenpünktlichkeit



Werden die Verspätungswerte der einzelnen Linien mit den Fahrgastzahlen gewichtet, ergibt sich die Kundenpünktlichkeit. Auch für diese bestätigt sich die Messung erneut. 2014 erreichten 86 % (+2 %) der Fahrgäste ihre Ausstiegshaltestelle pünktlich (Abbildung 13). In den Hauptverkehrszeiten schafften es die VBZ, etwa 80 % der Fahrgäste pünktlich an ihr Ziel zu bringen. Leider widerspiegelt sich dieses erfreuliche Resultat in der Kunden-

zufriedenheitsumfrage 2014 nicht. Erreichten die VBZ 2012 noch 81 von möglichen 100 Punkten, ist die Zufriedenheit mit der Pünktlichkeit 2014 um 3 Punkte gesunken.

Für die Betrachtung der Kundenpünktlichkeit der einzelnen Linien kann die Abbildung 12 herangezogen werden. In dieser sind diejenigen Linien mit einer Veränderung von +/-5 % berücksichtigt.

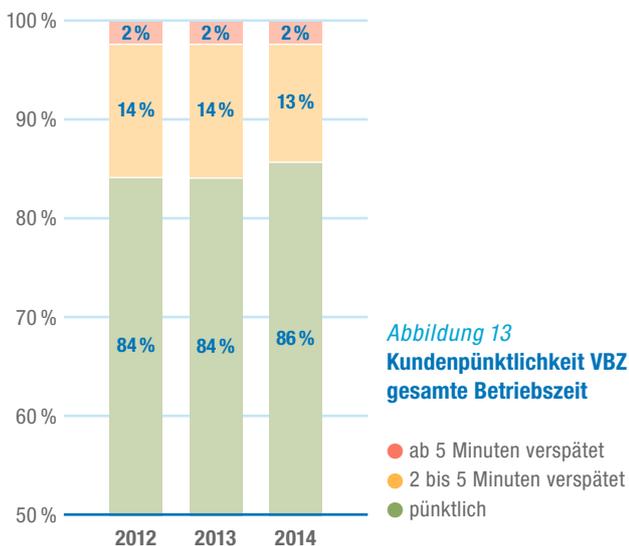


Abbildung 13 Kundenpünktlichkeit VBZ gesamte Betriebszeit

● ab 5 Minuten verspätet  
 ● 2 bis 5 Minuten verspätet  
 ● pünktlich

## 2.3 GESCHWINDIGKEIT

Mit dem zur Verfügung stehenden Leitsystem werden die Fahrten aller Fahrzeuge aufgezeichnet. Die darin enthaltenen Daten zur Ankunfts- und Abfahrtszeit an den einzelnen Haltestellen können zur Ermittlung der Reisezeit herangezogen werden. Behinderungen treten häufig an Lichtsignalanlagen und Knotenpunkten auf. Aus der Reisezeit lässt sich anschliessend die Reisegeschwindigkeit ableiten. Diese ist von mehreren Faktoren abhängig. In der unten stehenden *Tabelle* werden nur die Faktoren mittlerer Haltestellenabstand sowie Anteil Eigentrasse aufgelistet.

Mit Ausnahme der Linien 33 und 72, bei denen der Linienastabtausch für eine Veränderung der Reisegeschwindigkeit sorgte, sind hauptsächlich Baustellen auf den Streckenabschnitten für eine Verminderung der Reisegeschwindigkeit die Ursache. So bei der Linie 10 an der Haltestelle Haldenbach und bei der Linie 32 an der Haltestelle Kalkbreite.

### Reisegeschwindigkeiten für ausgewählte Linien

LINIE	REISEGESCHW. 2013	REISEGESCHW. 2014		MITTLERER HST.ABSTAND	ANTEIL EIGENTRASSE
2	14.7	14.8	→	345	85 %
6	13.6	13.7	→	382	71 %
7	17.8	17.8	→	411	86 %
10	17.5	18.4	↗	434	98 %
11	15.5	15.6	→	375	98 %
12*	25.9	25.9	→	642	100 %
Ø alle Tramlinien	15.4	15.6		374	
31	17.7	17.7	→	405	28 %
32	18.6	18.8	↗	435	13 %
33	18.1	18.5	↗	372	21 %
72	18.9	18.4	↘	438	23 %
Ø alle Trolleybuslinien	18.7	18.8		407	
61	20.0	20.1	→	449	9 %
62	19.9	20.1	→	442	9 %
69	22.2	22.2	→	512	18 %
80	20.2	20.1	→	417	16 %
89	19.5	19.5	→	442	22 %
Ø alle Dieselbuslinien	19.7	19.7		405	

\* Die Tramlinie 12 ist eine Linie der Verkehrsbetriebe Glattal, die durch die VBZ betrieben wird.

## 2.4 ANSCHLUSSSICHERUNG

Ein weiterer Bestandteil der Servicequalität ist die Festlegung und Sicherung von Anschlüssen. Das Sichern von Anschlüssen ist vor allem dann zielführend, wenn kein dichter Takt angeboten wird. Dies ist vor allem in der Agglomeration bei den Anschlüssen von der S-Bahn zu den Bussen der VBZ\*.

Die wichtigen Umsteigeknoten in den Agglomerationen sind in nebenstehender Tabelle dargestellt. Wie zu erkennen ist, erreichen alle Verknüpfungspunkte eine sehr hohe «Erfolgsquote» von über 90 %. Im Vergleich zum Vorjahr konnte der Anteil der erreichten Anschlüsse überall erhöht oder gehalten werden.

*\* Es erfolgt keine Sicherung der Anschlüsse von den Bussen zur S-Bahn.*

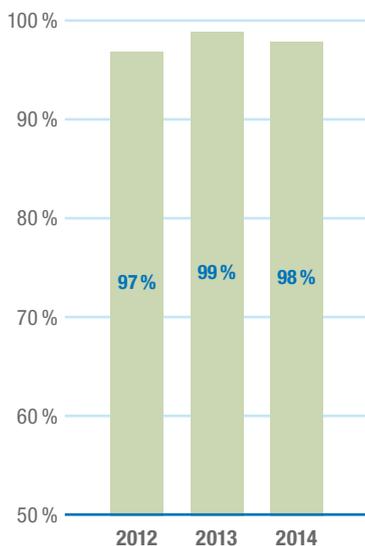
### Erfolgsquote der gesicherten Anschlüsse (S-Bahn auf Bus)

	2013	2014
Bahnhof Dietikon	91 %	93 %
Bahnhof Birmensdorf	93 %	96 %
Bahnhof Schwerzenbach	86 %	93 %
Bahnhof Stettbach	94 %	94 %
Bahnhof Weihermatt	91 %	93 %
Bahnhof Glanzenberg	89 %	91 %
Bahnhof Schlieren	92 %	93 %

## 2.5 NIEDERFLURKONZEPT

Da die VBZ-Tramflotte sowohl aus Niederflur- als auch aus Hochflurfahrzeugen besteht, wurde ein Niederflurkonzept eingeführt. Somit sollen 50 % der Tramfahrten (Linien 5, 8 und 15) mit Niederflurfahrzeugen durchgeführt werden.

In der *Abbildung 14* wird dargestellt, ob auf den definierten Kursen tatsächlich ein Niederflurfahrzeug eingesetzt wurde. Leider wurde der Erfüllungsgrad von 2013 geringfügig unterschritten. Grund dafür ist die Kombination von präventiven und gestiegenen Aufwänden für korrektive Arbeiten an den Cobra-Fahrzeugen. Mit einem Wert von 98 % ist der Erfüllungsgrad des Niederflurkonzeptes jedoch weiterhin sehr hoch.



*Abbildung 14*  
Jahresmittelwerte zur  
Erfolgsquote des Nieder-  
flurkonzeptes

### 3 FAZIT

Mit den im Dezember 2013 umgesetzten Fahrplananpassungen konnten einige wesentliche, jedoch nicht alle Problemfelder behoben werden. Erfolgreich war die Verlängerung der Linie 17 zu den Hauptverkehrszeiten bis ins Albisgütli, die für eine Kapazitätssteigerung in der Bahnhofstrasse und in Zürich Süd sorgte. Somit waren im Fahrplanjahr 2014 keine Fahrten in diesem Bereich mit Überlast unterwegs. Auch die Einführung der Linie 745 im Glattal hat ihre Wirkung voll entfaltet.

Der Abschnitt Bellevue – Kantonsschule sowie Haltestellenabschnitte im Bereich der Hardbrücke sind dagegen trotz der ergriffenen Massnahmen weiterhin von sehr hohen Auslastungen zu den Hauptverkehrszeiten geprägt.

Die Einführung der Linie 71 im Bereich der Hardbrücke sorgte für eine kleine Entlastung. Mit einer Verlängerung in Richtung Milchbuck und Altstetten ab Dezember 2015 sollte die Linie noch attraktiver werden und so für eine weitere Entlastung der Linien 33 und 72 sorgen. Diese Angebotsanpassung ist innerhalb des Fahrplanverfahrens 2016/2017 geplant.

Neben dem Ziel, Kapazitätsengpässe zu beseitigen, sollte trotz gesteigerter Pünktlichkeit die Fahrplanstabilität nicht ausser Acht gelassen werden. Das Beispiel der Linie 745 hat gezeigt, dass sich eine verbesserte Fahrgastverteilung positiv auf die Fahrplanstabilität auswirken kann. Wie im Bericht aufgezeigt werden konnte, ist der Zeltweg aktuell der Haltestellenabschnitt mit den meisten Fahrzeitverlusten. Es liegen erste Ansätze für eine verbesserte Priorisierung der Busse auf diesem Abschnitt vor, entsprechende Massnahmen sollten spätestens im Hinblick auf die geplante Verlängerung der Linie 31 nach Witikon umgesetzt werden.

