

# VBZ Geschäftsbericht 2018

---



**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](http://www.vbz.ch)

 [info@vbz.ch](mailto:info@vbz.ch)

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

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

 [@vbz\\_zueri\\_linie](https://twitter.com/vbz_zueri_linie)

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

 [vbzonline.ch](http://vbzonline.ch)



9







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



## Unsere Mobilität schafft Lebensqualität

---

Alles, was wir tun, tun wir für unsere Kundinnen und Kunden. So haben wir 2018 die Unternehmensstrategie 2017–2021 weiter umgesetzt sowie eine Markenstrategie und eine Digitalisierungsstrategie erarbeitet. In der strategischen Stossrichtung «Smarter Mobilitätsdienstleister» konnten die VBZ unter anderem mit dem Testbetrieb des autonomen Fahrzeugs «Self-e» einen Akzent setzen. Mit dem Entscheid für den städtischen Strategieschwerpunkt «Zukunftsformen der integrierten öffentlichen Mobilität» des Stadtrats sowie dem Einbezug der dazugehörigen Elemente in die «Strategie Smart City Zürich» haben die VBZ ihre Schlüsselrolle in der Weiterentwicklung der Mobilität in Zürich weiter gefestigt und wichtige strategische Elemente auf gesamstädtischer Ebene verankert.

Ein weiterer wichtiger Pfeiler der VBZ-Strategie ist die eBus-Strategie. Die VBZ wollen die Busflotte bis 2030 weitgehend emissionsfrei betreiben. Mit Projekten wie dem Probebetrieb Batteriebus haben wir Erfahrungen gesammelt mit neuen Technologien für einen energieeffizienten Busverkehr im Einklang mit der 2000-Watt-Gesellschaft. So sollen verschiedene Quartierbuslinien bis Ende 2020 auf elektrischen Betrieb umgestellt werden. Zudem können unter anderem dank der neuen Technologie des «SwissTrolley plus», die einen zeitweise fahrleitungslosen Betrieb erlaubt, weitere Buslinien elektrifiziert werden, dies ohne dass durchgängige Fahrleitungen gebaut werden müssen.

Auch in unserem Kerngeschäft haben wir wichtige Projekte in der Netzentwicklung umsetzen können. So konnte im Dezember 2017 die Tramverbindung Hardbrücke eröffnet werden. Die neue Tramlinie 8 bindet den wichtigen Bahnhof Hardbrücke optimal ans Zürcher Tramnetz an und schafft eine direkte Verbindung zwischen Zürich-West und dem Stadtzentrum. Die neue Verbindung wurde von unseren Fahrgästen sehr gut aufgenommen. Auch die Verlängerung der Buslinie 31 von Witikon zum Hauptbahnhof wird von unseren Fahrgästen rege genutzt. Diese wichtige Ost-West-Verbindung wird noch attraktiver, wenn entlang der Linie zusätzliche

Busspuren entstehen. Eine separate ÖV-Spur zwischen Herdernstrasse und Hardplatz konnten die VBZ bereits in Betrieb nehmen. Separate Busspuren und die ÖV-Bevorzugung bei der Verkehrssteuerung spielen eine wichtige Rolle für die Pünktlichkeit und damit für die Attraktivität des urbanen öffentlichen Verkehrs. 2018 haben die VBZ zudem mit dem Vorprojekt für die Tramverbindung nach Affoltern begonnen. Dieser Planungsschritt mit Einbezug der Affolterer Bevölkerung, der die Lage der Fahrspuren, Tramgleise, Haltestellen, Geh- und Radwege wie auch die Gestaltung des Strassenraums definieren soll, wird bis Ende 2019 abgeschlossen sein. Ebenfalls auf Kurs ist die Beschaffung der neuen Flexity-Trams. Das erste Fahrzeug wird Ende 2019 bei den VBZ erwartet. Mit dem Start im Linienbetrieb ist im Sommer 2020 zu rechnen.

Operativ konnten die VBZ 2018 mit dem finanziellen Jahresabschluss eine Punktlandung realisieren und das im Rahmen der Zielvereinbarung 2017–2021 mit dem ZVV vereinbarte Kosteneinsparungsziel für 2018 erreichen. Mit diesem Teilerfolg befinden sich die VBZ auf Zielkurs, auch wenn aus heutiger Sicht die weitere Erreichung des Kostenziels als kritisch einzuschätzen ist, da es Jahr für Jahr schwieriger wird, die zusätzlichen Sparbeiträge einbringen zu können. Im Bereich «Nebenetragssteigerung» konnte aufgrund konjunktureller Rahmenbedingungen der Zielwert leider nicht erreicht werden. Um die Erreichung des finanziellen Jahresziels 2019 zu gewährleisten, haben die VBZ umfassende Sparmassnahmen im Budget beschlossen.

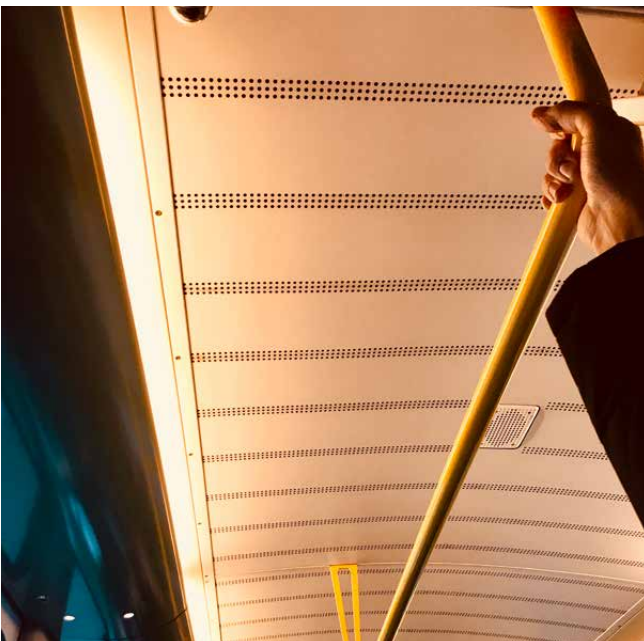
Ich danke unseren Partnern in der Stadt und im Kanton Zürich sowie unseren Sozialpartnern für die gute Zusammenarbeit sowie allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für den engagierten Einsatz.



Dr. Guido Schoch  
Direktor







Seiten 7–17: Auszug aus dem  
Geschäftsbericht 2018 des  
Departements der Industriellen Betriebe

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

---

Als integriertes Unternehmen planen sie das Angebot, erbringen Fahrdienstleistungen, erneuern die Infrastruktur und warten die Fahrzeuge. Als kompetenter Partner für den öffentlichen Verkehr arbeiten die VBZ eng mit anderen städtischen und kantonalen Dienststellen zusammen, 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.

### Weiterentwicklung der öffentlichen Mobilität

Die Umsetzung der «Unternehmensstrategie 2017–21» wurde weitergeführt. In der strategischen Stossrichtung «Smarter Mobilitätsdienstleister» konnten die VBZ unter anderem mit dem Testbetrieb des autonomen Fahrzeugs «Self-e» einen Akzent setzen. Obwohl der Digitalisierung in den aktuellen strategischen Zielen bereits Rechnung getragen wird, haben die VBZ die Unternehmensstrategie um eine spezifische «Digitalisierungsstrategie» erweitert, um bei der rasanten Entwicklung in diesem Bereich am Ball zu bleiben. Des Weiteren erarbeiteten die VBZ eine «Markenstrategie», mit der ihre Position als Mobilitätsanbieter und das damit einhergehende wachsende Angebot weiter gestärkt wird. Mit dem Entscheid für den städtischen Strategieschwerpunkt «Zukunftsformen der integrierten öffentlichen Mobilität» des Stadtrats sowie dem Einbezug der dazugehörigen Themenfelder in die «Strategie Smart City Zürich» konnten die VBZ ihre Schlüsselrolle in der Weiterentwicklung der Mobilität in Zürich festigen und wichtige strategische Elemente auf gesamtstädtischer Ebene verankern.

### Trambeschaffung

Durch Rechtsstreitigkeiten bei der Ausschreibung wurde die Beschaffung des Flexity-Trams um 4 Jahre verzögert. Inzwischen ist die Produktion bei Bombardier in vollem Gang. Das erste Fahrzeug wird Ende 2019 bei den VBZ erwartet. Mit dem Start im Linienbetrieb ist im Sommer 2020 zu rechnen.



Visualisierung Flexity-Tram



Das Vorprojekt für die Tramverbindung nach Affoltern wurde gestartet.

---

## Netz- und Marktentwicklung

---

### Revision kommunaler Richtplan

Grössere Anlagen für den öffentlichen Verkehr sind bereits im kantonalen und regionalen Richtplan festgesetzt. Im kommunalen Richtplan sind die Infrastruktur für Quartierbusse sowie ein alternativer Standort für einen Reisebusterminal eingetragen. Der kommunale Richtplan wurde überarbeitet und öffentlich aufgelegt.

### FlexNetz

Der gesellschaftliche Trend hin zum Teilen von Objekten und Dienstleistungen sowie technologische Entwicklungen ermöglichen neue Mobilitätsangebote. Die VBZ testen neue Formen in der Stadt Zürich, um ihre Angebote den Bedürfnissen der Fahrgäste anzupassen. Konkret planen sie in den Quartieren Altstetten und Albisrieden einen Versuch mit Kleinbussen als Ergänzung zum Linienverkehr. Die Fahrten werden per Smartphone gebucht. Die Fahrzeiten und Routen

Visualisierung Tram in der Glaubtenstrasse in Affoltern



orientieren sich weder an einem fixen Fahrplan noch an einem fixen Streckennetz. Fahrtwünsche mit ähnlichen Reisezielen werden vom System automatisch gebündelt und im gleichen Fahrzeug zusammengefasst. Der Stadtrat hat dem Gemeinderat für dieses Vorhaben einen Kredit von CHF 2.98 Millionen beantragt.

### **eBus-Probetrieb**

Von 2016 bis 2018 testeten die VBZ je einen elektrischen Quartier- und einen Standardbus im Linienbetrieb. Damit haben sie zentrale Grundlagen für die Einführung batteriebetriebener Busse geschaffen. Die Ausschreibung und Beschaffung der ersten elektrischen Quartierbusse startet im Herbst 2019, womit die Quartierbuslinien 35, 38, 39 und 73 bis Ende 2020 auf elektrischen Betrieb umgestellt werden sollen. Auch der Probetrieb mit dem «SwissTrolley plus» wurde erfolgreich beendet, und das Fahrzeug verkehrt zuverlässig im regulären Betrieb.

### **Elektrifizierung der Linien 69 und 80**

Der Bund hat die Elektrifizierung der Linien 69 und 80 ins Agglomerationsprogramm aufgenommen, so dass die VBZ mit der Projektierung der Fahrleitungsanlagen beginnen können. Aufgrund der Entwicklung bei den Fahrzeugen kann teilweise auf Fahrleitungen verzichtet werden. Die Busse verfügen über leistungsfähige Batterien, mit denen sie über längere Abschnitte fahrleitungslos verkehren können. Die VBZ streben die Umstellung der beiden Linien bis 2024/25 an.

### **Stadtinterne Zusammenarbeit**

Für die ämterübergreifende Zusammenarbeit bei Strassenbauprojekten und Busbevorzugungsmassnahmen wurden die Anforderungen definiert. Dazu gehören auch Regelmasse für einen behinderungsfreien und sicheren Busbetrieb sowie eine Störungsanalyse, die Problemstellen im Busnetz identifiziert. Diese Analyse ermöglicht eine Gesamtsicht, die als Grundlage für Massnahmen zur Verbesserung der ÖV-Zu-

verlässigkeit dient. Eine departementsübergreifende Arbeitsgruppe wird sich damit befassen.

### **Behindertengerechte Infrastruktur für Tram und Bus**

Die VBZ setzen den behindertengerechten Ausbau der Tram- und Bushaltestellen fort. Neu ist an den Tramhaltestellen Winzerstrasse, Wartau, Billoweg, Kronenstrasse, Beckenhof und Winkelriedstrasse ein stufenfreier Einstieg möglich. Die Benützung der in einer Kurve gelegenen Haltestelle Wetlistrasse ist neu mithilfe der mobilen Faltrampe und Personalunterstützung gewährleistet. Insgesamt ist nun bei 121 Tramhaltestellen ein stufenfreier Einstieg möglich. Bei 32 Haltestellen ist zudem der Einsatz der mobilen Faltrampe ohne Einschränkung gewährleistet.

### **Ausbauten im Raum Hauptbahnhof**

Der in der Netzentwicklung «Züri-Linie 2030» vorgesehene Ausbau der Bahnhofbrücke wurde ins Agglomerationsprogramm aufgenommen.

### **Verlängerung der Linie 2 nach Schlieren**

Ab September 2019 wird die Linie 2 vom Farbhof bis nach Schlieren fahren. Sie ersetzt damit die Buslinie 31 in diesem Abschnitt. Die Linie 31 wird aufgrund der weiteren Bauarbeiten in der Hohlstrasse für die zweite Etappe der Limmattalbahn im Sommer 2019 nur noch ab/bis Bahnhof Altstetten verkehren. Zur weiteren umsteigefreien Anbindung des Farbhofs an den Bahnhof Altstetten verlängern die VBZ die Linie 35 bis Bahnhof Altstetten und lassen den Bus im Takt verkehren.

### **Tramverbindung Hardbrücke und Linie 8**

Seit Dezember 2017 ist die Tramverbindung Hardbrücke in Betrieb. Die Linie bindet den wichtigen Bahnhof Hardbrücke optimal ans Zürcher Tramnetz an und schafft eine direkte Verbindung zwischen Zürich-West und dem Raum Helvetiaplatz / Stauffacher sowie dem Parade-



platz. Dass die neue Verbindung gut ankommt, zeigt die Fahrgastzahl: Im ersten Betriebsjahr der Linie 8 stieg diese im ÖV auf der Hardbrücke insgesamt um rund 26%.

### **Verlängerung der Buslinie 31**

Mit dem Fahrplanwechsel im Dezember 2017 konnten die VBZ die Direktverbindung von Witikon zum Hauptbahnhof realisieren. Die Linie 31 verkehrt nun ab Hegibachplatz via Klusplatz weiter bis Kienastewies. Diese wichtige Ost-West-Verbindung wird attraktiver, wenn entlang der Linie zusätzlich Busspuren entstehen, namentlich entlang der Hohlstrasse und beim Kreuzplatz. Die Linie 31 befördert im Querschnitt Klusplatz-Freiestrasse je Werktag 8'000 Fahrgäste. Im Vergleich zur alten Linie 34 im gleichen Abschnitt entspricht dies einem Plus von ca. 12%. Eine separate ÖV-Spur zwischen Herdernstrasse und Hardplatz konnten die VBZ bereits in Betrieb nehmen.

### **Tram Affoltern**

Die VBZ starteten im März mit dem Vorprojekt für die Tramverbindung nach Affoltern. In dieser Phase treiben sie die Planung auf der Basis der Machbarkeitsstudie von 2015/16 weiter voran. Die Vorprojektierung hat zum Ziel, die genaue Lage der Fahrspuren, Tramgleise, Haltestellen, Geh- und Radwege wie auch die Gestaltung des Strassenraums zu definieren und eine Kostenschätzung zu liefern. Dabei werden einerseits die Bedürfnisse der betroffenen Anstösserinnen und Anstösser mitberücksichtigt und andererseits der Bedarf an Erneuerungen, den die öffentlichen und privaten Werke in diesem Projektperimeter eingebracht haben. Dieser Planungsschritt, in den auch die Affolterner Bevölkerung eingebunden wird, soll bis Ende 2019 abgeschlossen sein.

### **Entwicklungsplanung Hochschulquartier**

Die ETH, die Universität Zürich und das Universitätsspital planen einen grossräumigen Umbau 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 Gloriadreeck sowie den Ausbau der Haltestelle Platte berücksichtigt. Ebenfalls wurden diverse Aufstiegs- hilfen zur Verbesserung des Fussverkehrs und zur Entlastung der Tramlinien untersucht, zum Beispiel ein Ersatz der Polybahn durch Rollbänder oder Rolltreppen, aber auch Liftanlagen zwischen Central, Stadelhofen und dem Hochschulgebiet.

### **Gebietsplanung Lengg**

Der unter der 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. Mit der Umsetzung ist ab 2022 zu rechnen.

### **Buswendeschleife Bahnhof Wollishofen**

Die für die Verlängerung der Buslinien 70, 184 und 185 zum Bahnhof Wollishofen benötigten Haltestellen mitsamt Wendeschleife auf dem Bahnhofareal wurden rechtzeitig zum Fahrplanwechsel fertiggestellt. Es war ein Meilenstein in den langjährigen Planungen. Die definitive Lösung steht im Zusammenhang mit der Arealentwicklung der SBB, die im kommenden Jahr einen Gestaltungswettbewerb vorsieht. Entlang der Buslinien standen ebenfalls einige Anpassungen an. Aufgrund der Verzögerung des Bauprojekts im Quartierzentrum brauchte es am Morgental provisorische Haltestellen. Entlang der Albisstrasse wurden zwei neue Haltekanten notwendig (Dangelstrasse, Wollishofen). Daher verkehrten die Buslinien 184 und 185 zwischen Sunnau und Morgental zwischenzeitlich via Widmer- und Kalchbühlstrasse.

**Angebot**

Dank der Verlängerung der Linien 70, 184 und 185 zum Bahnhof Wollishofen sind nun weitere Teile der Stadt Zürich ohne Umsteigen an einen Bahnhof angeschlossen. Insbesondere Richtung Zürich-Oerlikon und Flughafen ist aus den bedienten Gebieten mit nur einmaligem Umsteigen eine Fahrt möglich. Die Linie 89 ist neu auch am Sonntag zwischen Bahnhof Altstetten und Heizenholz unterwegs. Die Linie 83 startet am Morgen früher und fährt neu abends bis um 20 Uhr. Diverse zusätzliche Früh- und Spätverbindungen auf den Linien 46, 62 und 75 ermöglichen bessere Verbindungen auch zu Randzeiten. Die Linie 79 hingegen verkehrt mangels Nachfrage am Sonntag nicht mehr und lässt die Haltestelle Bocklerstrasse aus. Indes konnten die VBZ die Haltestelle Hegibach-

platz der Linie 31 Richtung Hauptbahnhof nach einjähriger Verzögerung wieder in Betrieb nehmen.

In der Region konnten die VBZ auf der Linie 744 über Mittag einen zusätzlichen Kurs einführen und im oberen Glattal die Hauptverkehrszeit auf der Linie 745 ausdehnen, was zur Behebung der Kapazitätsengpässe beisteuert.

Im Limmattal verkehrt die Linie 309 neu bis um Mitternacht. Somit ist das Entwicklungsgebiet Silbern von Montag bis Freitag vollständig erschlossen.



## NUTZEN FÜR DIE KUNDSCHAFT

<b>Kennzahlen Fahrgäste und Angebot</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>Fahrgäste in Mio.</b> (Einsteigende)	325.36	327.34	324.03	325.24	<b>324.71</b>
<b>Personen-km</b> (in Mio.)	662.09	667.79	663.01	665.34	<b>669.98</b>
<b>Fahrleistungen VBZ Stadt</b> (in Mio. Wagen-km)	28.88	28.91	29.10	29.02	<b>29.63</b>
<b>Fahrleistungen VBZ Region</b> (in Mio. Wagen-km)	3.01	3.00	2.96	2.98	<b>3.01</b>
<b>Fahrleistungen Transportbeauftragte</b> (in Mio. Wagen-km)	4.33	4.33	4.60	4.60	<b>4.56</b>
<b>Linienlänge Stadtnetz in km</b>	285.60	286.00	286.20	286.20	<b>286.80</b>
<b>Linienlänge Regionalnetz in km</b>	219.60	219.60	223.60	223.60	<b>221.40</b>
<b>Linienlänge Nachtbuslinien in km</b>	182.10	183.30	182.70	184.60	<b>186.70</b>
<b>Schienefahrzeuge</b>	258	258	258	258	<b>258</b>
<b>Busse</b> (Niederflur)	217 (213)	223 (223)	220 (220)	223	<b>230</b>





## 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. Aus diesem Grund hat der ZVV die VBZ beauftragt, das Netz der bedienten Verkaufsstellen zu reduzieren. So wurden Ende Jahr die beiden Beratungsstellen am Goldbrunnenplatz und in Schwamendingen geschlossen. Nach wie vor profitiert die Stadtzürcher Bevölkerung von einem überdurchschnittlich guten Netz an bedienten Verkaufsstellen. 95% der Stadtbevölkerung erreichen innert 20 Minuten eine bediente Verkaufsstelle des öffentlichen Verkehrs. Im kantonalen Schnitt

sind dies 90% der Einwohnerinnen und Einwohner.

Mit dem Verkauf von Fahrausweisen haben die VBZ für den ZVV einen Umsatz von CHF 231.6 Millionen erzielt, das sind 7% weniger als im Vorjahr.

An den Beratungsstellen hat der Umsatz um 1.8% zugenommen und betrug CHF 56.1 Millionen. Der Umsatz auf den Billettautomaten ist auf dem annähernd gleichen Niveau geblieben, die Anzahl der verkauften Tickets hat hingegen um 3.8% abgenommen. Rückläufig ist auch der Verkauf im Bus auf den Überlandlinien. Damit werden die Fahrdienstmitarbeitenden zunehmend von der Verkaufstätigkeit entlastet. Bei den VBZ werden 9 von 10 Tickets in Selbstbedienung gekauft. Zugenommen hat demgegenüber der Umsatz beim Contact Center ZVV-Contact.

Die Beratungsstellen konzentrieren sich immer stärker auf Beratungs- und «Service après-vente»-Leistungen wie beispielsweise Rückerstattungen oder die Nachkontrolle vergessener Abonnemente. Der Wechsel der ZVV-Abos ab Sommer 2018 auf den SwissPass hat zu vielen Rückfragen und längeren Beratungsgesprächen am Schalter geführt.

Produkte und Dienstleistungen	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Ticketumsatz Total</b> (in Mio. CHF)	228.8	237.8	243.9	249.1	<b>231.6</b>
<b>davon VBZ-Ticketeries</b> einschliesslich HB und Ergänzungsleistungen	65.2	60.2	57.1	55.1	<b>56.1</b>
<b>davon ZVV-Contact</b> einschliesslich ESR ZVV-Contact Hardau + ESR	71.1	77.8	82.4	89.5	<b>69.1</b>
<b>davon Umsatz Ticketautomaten</b>	85.5	90.8	94.0	94.8	<b>93.5</b>
<b>Kundenkontakte bei ZVV-Contact</b>	167'902	156'330	157'913	160'908	<b>172'171</b>
<b>davon Kundenreaktionen</b>	10'840	12'383	13'732	13'055	<b>18'071</b>
<b>Fundbüro:</b> abgegebene Fundgegenstände	31'754	33'829	36'450	35'569	<b>35'604</b>
<b>VBZ Traffic Media, Umsatz</b> (in Mio. CHF)	14.6	15.4	14.3	8.54 <sup>1</sup> 11.18 <sup>2</sup>	<b>8.84</b> <b>11.27</b>
<b>VBZ-Extrafahrten, Umsatz</b> (in Mio. CHF)	2.2	1.5	1.5	1.5	<b>1.5</b>

<sup>1</sup> Umsatz Tram/Bus-Werbung

<sup>2</sup> Umsatz Haltestellen-Plakate

Die VBZ legen weiterhin Wert auf den persönlichen Kontakt mit Kundinnen und Kunden. Bei der Messung der Servicequalität erzielten die Mitarbeitenden der VBZ-Beratungsstellen mit 84.4 Punkten erneut ein sehr gutes Resultat.

### **Traffic Media**

Der Werbemarkt unterliegt immer stärkeren Schwankungen. Die Werbeeinnahmen an und in den Fahrzeugen betragen CHF 8.84 Millionen, was ein Plus gegenüber dem Vorjahr von 3.5% bedeutet.

Die Nachfrage für Traffic-Media-Angebote im Innenbereich war unterschiedlich. Das Produkt «Fenstertransparente» erzielte einen Umsatz von CHF 1 Million. Beim langjährigen Erfolgsprodukt «Hängekartons» musste ein Rückgang um 7.5% verzeichnet werden.

Die stark schwankenden Werbeausgaben der Kundinnen und Kunden für den Aussenbereich waren bei den Tram-Vollbemalungen und der Wagendachwerbung ohne «Moving-Poster» am deutlichsten spürbar. Das Produkt «Moving-Poster» hingegen erwirtschaftete gegenüber dem Vorjahr eine Zunahme um 27.6%.

### **Veranstaltungskooperationen**

Bei mehr als 30 Veranstaltungen oder Veranstaltungsreihen war für die Besucherinnen und Besucher die Anreise mit dem ÖV im Eintrittsbillet inbegriffen. Zusätzlich boten zahlreiche Veranstalter den Teilnehmenden die Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel während der Veranstaltungsdauer mittels ZVV-Spezialkarten an. Viele weitere Firmen erwarben die ZVV-Spezialkarten für ihre spezifischen Bedürfnisse. Darüber hinaus stellten die VBZ für Grossveranstaltungen wie zum Beispiel «Cirque du Soleil» auf dem Hardturm-Areal oder «Festspiele Zürich» an diversen Orten in der Stadt Zürich Extraleistungen bereit. Mit diesen Kooperationen kann der öffentliche Verkehr seine Leistungsfähigkeit beweisen und auch im Freizeitbereich an Bedeutung gewinnen. Die VBZ und die Veranstalter fördern so gemeinsam die einfache und umweltfreundliche Anreise zum Veranstaltungsort. Dank einer guten Zusammenarbeit mit den Veran-

staltern und der gezielten Förderung des Verkaufs von Werbung konnte der Umsatz im Vergleich zum Vorjahr um mehr als 70% erhöht werden. Die Anzahl der Ticketintegrationen konnte auf dem Niveau des Vorjahres gehalten werden.

### **Extrafahrten**

Die VBZ-Genuss-Linie konnte auf den öffentlichen Fahrten ein abwechslungsreiches Jahresprogramm anbieten. Im Soulfood-, im Alpenküche-, im Ticino- und im Fondue-Tram wurden insgesamt rund 5'400 Gäste bewirtet. Zudem wurde in Zusammenarbeit mit dem Hotel Storchen das Storchen-Bar-Tram lanciert.

Das Märli tram von Jelmoli hat seinen 60. Geburtstag gefeiert. Es diente deshalb als Sujet für die gesamte Weihnachtskampagne von Jelmoli.

Dank der Wiederinbetriebnahme der zwei Mirage-Fahrzeuge für die geschlossenen Extrafahrten konnten die VBZ die knappe Verfügbarkeit von Linienfahrzeugen weitgehend kompensieren.

Im Bereich Bustransfers und Shuttlebusse ist der Markt hart umkämpft, der Wettbewerb läuft in erster Linie über den Preis. Dennoch gelingt es den VBZ immer wieder, durch Kompetenz Kundinnen und Kunden zu gewinnen.

Insgesamt weist das Geschäftsfeld Extrafahrten einen Umsatz von CHF 1.58 Millionen aus.

### **ZVV-Contact**

Im Auftrag des ZVV betreiben die VBZ den Kundendienst für alle Verbundpartner. Die Zahl aller Kontakte bei ZVV-Contact betrug 172'171. Dieser Wert ist um 7% höher als im Vorjahr. 87.44% aller Anrufe wurden innert 15 Sekunden beantwortet. Auf 96.01% aller E-Mails erfolgte innert 5 Stunden eine erste Antwort. Über alle diese Kanäle wurden pro Woche durchschnittlich 348 Kundenreaktionen bearbeitet, im ganzen Jahr 18'071. Das sind rund 38.42% mehr als im Vorjahr und bedeutet einen neuen Rekord. Die massive Zunahme der Kundenreaktionen ist auf die Einführung von neuen digitalen Vertriebskanälen

## NUTZEN FÜR DIE KUNDSCHAFT

zurückzuführen. Mit der Digitalisierung schreitet auch die Verlagerung im Verkauf weiter voran. Der Verkauf von Abonnements und Billetten hat um 22.8% abgenommen und erbrachte noch CHF 69.11 Millionen.

### ZVV-Contact Kundencenter Zürich HB

Das ZVV-Contact Kundencenter im Hauptbahnhof konnte den Umsatz mit CHF 23.23 Millionen gegenüber dem Vorjahr um 4.6% steigern. Die 222'488 Besuchenden bedeuteten eine Steigerung um 2.2% gegenüber dem Vorjahr. Davon wurden 153'638 Personen effektiv am Schalter beraten. Die Übrigen haben sich selber bedient oder Mitarbeitende konnten deren Bedürfnisse bereits im Wartebereich decken.

### Fundbüro

35'604 Gegenstände fanden den Weg ins Fundbüro; im Vorjahr waren es 35'569. Davon konnten 55.98% an die Besitzer ausgehändigt werden. Am Schalter wurden 44'182 Kunden betreut und 11'874 Telefonanrufe entgegengenommen. Die Express-Suche wurde 600 Mal erfolgreich genutzt, was zusätzlich

CHF 30'000 an Gebühren einbrachte. So waren die Gebühreneinnahmen mit CHF 192'942 (2017: CHF 187'828) höher als im Vorjahr. Über CHF 166'760 Fundgeld wurde abgegeben (2017: CHF 196'775). Davon konnten CHF 30'710 an Finderlohn ausbezahlt werden.

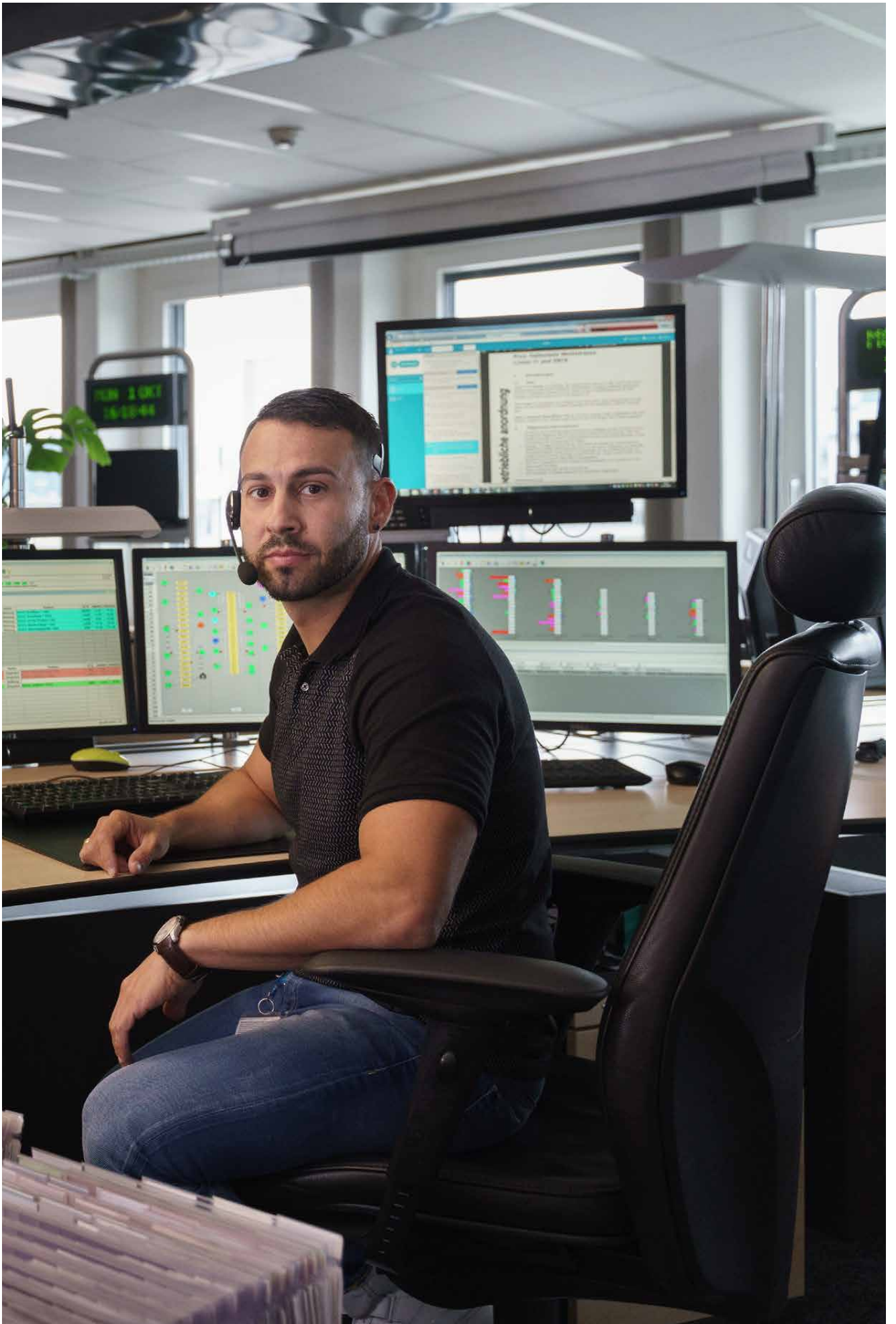
Auf dem EDV-Tool «Easyfind» gingen 11'139 (2017: 11'376) Verlustmeldungen ein.

Die nicht abgeholten VBZ-Fundgegenstände wurden erfolgreich über den Online-Shop fundsachenverkauf.ch verkauft.

<b>Fahrausweiskontrollen</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>Veränderungen von 2017 zu 2018</b>
<b>Zeitaufwand Kontrolle</b> in Std.	45'517	40'852	42'336	29'132	25'644	<b>- 11.97%</b>
<b>Kontrollierte Fahrgäste</b>	3'684'682	3'116'217	3'412'185	2'982'791	2'913'507	<b>- 2.32%</b>
<b>Gebühreneinnahmen</b> in CHF	3'197'214	2'738'433	3'458'348	3'512'692	3'421'556	<b>- 2.59%</b>
<b>Schwarzfahrerquote</b>	1.15%	1.15%	1.06%	1.07%	1.14%	<b>+ 6.54%</b>
<b>Schwarzfahrerquote*</b>	0.87%	0.95%	0.97%	0.92%	0.89%	<b>- 3.26%</b>

\* Nach Berücksichtigung vorgewiesener persönlicher Abonnemente





## Der vorübergehende Fachkräftemangel im Fahrdienst konnte behoben werden.

Bei den VBZ waren Ende Jahr 493 Mitarbeiterinnen und 2'101 Mitarbeiter beschäftigt (ohne Lernende und Praktikanten), die sich 2'403.7 Stellenwerte teilten. 568 Mitarbeitende waren in einem Teilzeitpensum (kleiner als 100%) angestellt, wobei der Anteil bei den Männern rund 15%, bei den Frauen 50% betrug. Die Fluktuation lag bei 3.75% (ohne Pensionierungen), einschliesslich der Altersrücktritte betrug sie 7.03%.

Im Vorjahr hatten die VBZ überdurchschnittlich viele Frühpensionierungen aufgrund von Änderungen im städtischen Personalrecht zu verzeichnen. Dies wirkte sich auf 2018 aus. Zusammen mit dem allgemein zu beobachtenden Fachkräftemangel führte dies zu einem vorübergehenden Engpass im Fahrdienst. Seit September sind die Stellen wieder besetzt.

<b>Tabelle Mitarbeitende</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>Personalbestand</b> (ohne Mietpersonal)	2'520	2'544	2'576	2'559	<b>2'594</b>
<b>Stellenwerte</b> (Jahresdurchschnitt ohne Lernende und Temporäre)	2'305	2'320	2'308	2'313	<b>2'346</b>
<b>Frauenanteil</b>	18.23%	18.76%	18.88%	19.02%	<b>19.00%</b>
<b>Anteil Teilzeitmitarbeitende</b>	18.27%	19.57%	20.64%	20.89%	<b>21.92%</b>
<b>Fluktuationsrate</b>	2.71%	1.89%	2.06%	3.46%	<b>3.75%</b>

102 Gruppen mit total 1'536 Personen nutzten die Führungen durch die Zentralwerkstatt und die 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 102 Gruppen aus nah und fern empfangen, was einer Besucherzahl von rund 1'536 Personen entspricht.

Allein in der Zentralwerkstatt (ZW) fanden 27 Anlässe statt mit 700 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 Liniennetzplanung 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 836 Besucherinnen und Besucher. Das Spektrum der 75 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 St. Paolo, von St.



Petersburg, die Geschäftsleitung von Trapeze aus Kanada, Mitarbeiter Trapeze aus Australien und Politiker aus Thailand zu Besuch auf der Leitstelle.

### **Schulreferentendienst**

Der Schwerpunkt der Führung durch den Schulreferenten liegt bei der Prävention und dem korrekten und sicheren Verhalten im öffentlichen Verkehr. An diesen Veranstaltungen erarbeiten wir für jede und jeden Teilnehmer Sicherheitstipps analog unserer Safety-Card. Wir üben das richtige Verhalten in und um die Fahrzeuge. Dadurch wird die Sequenz für die Schülerinnen und Schüler praxisbezogener und interessanter. So haben 72 Depotbesichtigungen von Schulklassen mit rund 1'500 Kindern stattgefunden. Es wurden speziell ausgerichtete Programme für 10 Integrationsklassen wie auch für 4 Klassen von Heilpädagogischen Schulen durchgeführt. Neu haben wir auch Kurse für Kita-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter angeboten.

### **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 21 Anlässe mit je ca. 20 bis 25 Seniorinnen und Senioren durchgeführt. Dabei ging es um das sichere Verhalten in Tram und Bus sowie rund um die Haltestellen. Ebenso wurde das Ein- und Ausladen von Rollstühlen, Rollatoren, Kinderwagen und deren korrektes Sichern während der Fahrt geübt. Intensiviert wurden die Sicherheitsschulungen mit einem Aktionstag zur Sensibilisierung der Fahrgäste auf dem VBZ-Netz. Das damit verbundene Ziel ist die Reduktion der Stoppunfälle. An diesen Anlässen waren gegen 40 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vom Unternehmensbereich Betrieb an fünf gut frequentierten Plätzen in der Stadt unterwegs. Sie verteilten unsere Safety-Card und suchten das Gespräch mit unseren Kundinnen und Kunden.

Zusammen mit der Präventionsstelle der Stadtpolizei Zürich führten wir zusätzlich 6 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 200 Seniorinnen und Senioren erreicht. Mit der Präventionsstelle der Stadtpolizei lancierten wir 2018 auch die Zivilcourage-Kampagne HEH! Der Inhalt der Kampagne ist, dass Zivilcourage bereits beginnt, wenn Menschen nicht wegschauen. HEH gleich: Hinschauen, Einschätzen, Handeln. 2018 führten wir viele Standaktionen in der Innenstadt zum Thema Zivilcourage mit dem Personal unseres Bereichs Prävention und Support durch.

### **Digitale Kommunikation**

Die VBZ sind auf den Social-Media-Kanälen Facebook, Twitter, Instagram und YouTube vertreten. 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 zunehmend eine Kontaktaufnahme über die Social-Media-Kanäle der VBZ. Die Beiträge auf den Social-Media-Kanäle setzen darum inhaltlich eigene Akzente, nehmen allerdings ebenfalls Themen der unterschiedlichen Zielgruppen auf und helfen Fragen direkt zu klären.

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.

Bei 13 Gleisbaustellen erfolgten Tramsperungen am Wochenende.

---

## Substanzerhaltung

---

### Systeme und Anlagen

Die Entwicklungs- und Pilotphase für den Ersatz der Bordrechner und des Fahrgastinformationssystems in über 1'000 ZVV-Fahrzeugen wurde erfolgreich abgeschlossen.

### Wartehallen

Für Gleisbaustellen, Tiefbauprojekte oder private Bauten demontierten die VBZ 22 Wartehallen und montierten sie nach Ende der Bauarbeiten neu. Zudem bauten sie 2 Wartehallen ab und erstellten 7 neue.

### Gleisbaustellen

Im vergangenen Jahr gab es 13 Gleisbaustellen mit 13 Tramsperungen an Wochenenden. Davon waren 6 Reparaturbaustellen. Bereits zu Beginn des Jahres wurde im Tramdepot Wollishofen die Einfahrtsharfe erneuert und elektrifiziert.

- Tramdepot Wollishofen, Gleisersatz und Elektrifizierung Einfahrtsharfe
- Ersatz Weiche 217, Hardturm
- Universitätstrasse, Sonneggstrasse bis Bolleystrasse
- Museumstrasse, Zollbrücke bis Walchedreieck
- Universitätstrasse, Bolleystrasse bis Universitätstrasse 112
- Schaffhauserstrasse Teil 2, Felsenrainweg bis Haltestelle Seebach
- Hohlstrasse, Überführung SBB
- Bleicherweg, Ersatz 5 Weichen und Reparatur ZV-Weiche 163
- Hardturmstrasse, Ersatz Weiche 211
- Stampfenbachstrasse Teil 2, Georgenstrasse bis Kronenstrasse
- Limmattalstrasse Teil 2, Bombachsteig bis Winzerstrasse
- Seestrasse, Haltestelle Billoweg
- Kraftstrasse, Gladbachstrasse bis Kraftstrasse 28
- Depot Geslikon, Heberanlage

## Fahrzeuge, Systeme und Anlagen

---

### Tram

Die internen Vorbereitungsarbeiten fürs Flexity sind angelaufen, bei Bombardier ist die Produktion bereits gestartet. Das erste Flexity wird Ende 2019 in Zürich erwartet.

Durch Rechtsstreitigkeiten bei der Ausschreibung wurde die Beschaffung des Flexity um 4 Jahre verzögert, dadurch ist ein Fahrzeugengpass entstanden. Um Kursausfälle zu vermeiden, wurde im Dezember ein Mirage-Tram für den Linieneinsatz vorbereitet.

### Bus

Beschaffung von Quartier-eBussen: Der Verkehrsrat hat das vorgeschlagene Vorgehen gutgeheissen, die Beschaffung der Fahrzeuge kann nun ausgelöst werden.

Der Pilotbetrieb mit Quartier- und Standard-eBus (12 m) wurde im November erfolgreich abgeschlossen. Ein detaillierter Abschlussbericht wurde im Frühling 2019 veröffentlicht.

Die Ausschreibung über 16 Standardbusse ist weit fortgeschritten. Der Entscheid fiel auf den Standardbus Electric Hybrid 7900 von Volvo. Die Produktion läuft. Die ersten Fahrzeuge werden ab ca. Juni 2019 im Linienbetrieb sein.

Der «Swisstrolley plus», welcher im Rahmen eines Leuchtturmprojektes in Zusammenarbeit mit dem Fahrzeughersteller Hess, der Berner Fachhochschule, der ETH Zürich und dem Bundesamt für Energie, BFE bei den VBZ erprobt wird, hat im Rahmen einer Roadshow Einsätze in diversen Schweizer Städten erfolgreich absolviert und ist ansonsten bei den VBZ zuverlässig im normalen Linieneinsatz unterwegs.

Im Rahmen einer Optionseinlösung konnten 2018 drei Doppelgelenktrolleybusse mit der Technologie des «Swisstrolley plus» in Betrieb genommen werden. Diese vier Fahrzeuge sind mit Traktionsbatterien von 60 bzw. 70 kWh Energieinhalt ausgestattet und können damit längere oberleitungsfreie Strecken befahren.

Im Jahr 2018 wurden weitere fünf Hybridgelenkbusse beschafft. Die Hybridgelenkbusflotte zählt aktuell 19 Fahrzeuge.

### Systeme und Anlagen

Für den dynamischen Fahrgastinformationsanzeiger (DFI) im gesamten Gebiet des Kantons Zürich konnte die Entwicklungsphase für den Ersatzrechner erfolgreich abgeschlossen werden. Mit dem Ersatzrechner ist der DFI-Anzeiger mit dem neuen 4G-Mobilefunkstandard, welcher den 2G-Standard ablöst, kompatibel.

Der Testbetrieb «Swiss Trolley plus» wurde abgeschlossen.

---

## Umwelt und Energie

---

### Umweltmanagementsystem ISO 14001:2015

Im Februar 2018 wurde das Umweltmanagementsystem, das im Vorjahr nach ISO 14001:2015 zertifiziert worden war, erfolgreich überprüft. 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 bei den Gebäuden und Fahrzeugen, die Treibhausgas-Emissionen und Gefahrstoffe.

### 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 2018 «Jahresziele eBus-Strategie umsetzen» wurde erreicht. Dieser beinhaltet den abgeschlossenen Probetrieb mit Batteriebusen und den Testbetrieb mit dem «Swiss Trolley plus».

### 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.

Die Energieeffizienz ist 2018 gegenüber dem Vorjahr um 7.3 Prozentpunkte gestiegen. Das vertraglich festgelegte Ziel wurde somit bereits zum zwölften Mal in Folge erreicht und das Gesamtziel 2020 bereits übertroffen. Nach mehr als 10 Jahren Massnahmenumsetzung ist das Energieoptimierungspotenzial bei den Gebäuden – ausser im Rahmen von umfassenden Gebäudesanierungen und teilweise bei der Beleuchtung – weitgehend ausgeschöpft.



### **Energieeffiziente Beleuchtung**

Mit der technischen Weiterentwicklung von Leuchtmitteln und innovativen Ansätzen kann auch der Energieverbrauch der Beleuchtung weiter reduziert werden. In verschiedenen Depots und in der Zentralwerkstatt wurden Leuchtstoffröhren durch die sparsameren LED-Leuchtmittel ersetzt, deren Energieeffizienz ca. 2.5-Mal höher ist. Ausserdem testen die VBZ in wenig begangenen Bereichen eine intelligente Beleuchtung, die in Abhängigkeit der Personenpräsenz die Lichtstärke regelt und somit dort weniger Strom verbraucht wird.

### **Elektrobusse**

Aus dem im November 2018 abgeschlossenen zweijährigen Probetrieb mit zwei Batteriebusen kann auch in Bezug auf die Ökologie ein positives Fazit gezogen werden. Die Lärmemissionen sind im Vergleich mit einem Dieselbus, vor allem bei geringen Geschwindigkeiten, deutlich tiefer und die direkten Luftschadstoffe Stickoxid und Feinstaub sowie die Treibhausgas-Emissionen fallen durch den Elektroantrieb ganz dahin.

### **EcoDrive**

Die VBZ schulen ihre Fahrdienstmitarbeitenden in «EcoDrive»; einer ökologischen, ökonomischen, vorausschauenden und sicheren Fahrweise. Den Start machten 2017 ein Teil der Busfahrerinnen und Busfahrer. Seit 2018 werden die verbleibenden Bus- und Tramfahrdienstmitarbeitenden geschult. Bis Ende 2019 sollen diese Schulungen abgeschlossen sein.

### **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 Bienenvölker der Imkerei WABE 3.

### **Mitarbeitersensibilisierung**

Im Januar 2018 wurden die Mitarbeitenden der VBZ mittels «EnergieTouren» und einer begleitenden Plakatkampagne zum Thema Energie sensibilisiert. Rund 12% der Mitarbeitenden des Standorts Altstetten haben bei Rundgängen, z.B. in den Heizungskeller, teilgenommen. Vor Ort wurden Informationen zum energiesparenden Heizen und Lüften, zur idealen Raumtemperatur und zum energieeffizienten Einsatz von IT-Mitteln vermittelt und die Teilnehmenden erhielten Tipps zur Umsetzung im Alltag.

### **Gefahrgutaudit Transport, Lagerung und Entsorgung**

Der Jahresbericht 2018 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 2017 um rund 3% gesunken. Die Eigenproduktion von Photovoltaikstrom für die Gebäude ist 2018 stark gesunken, da seit März 2018 der auf dem Dach des Depots Irchel produzierte Strom ins Traktionsnetz gespeist wurde anstatt wie vorher ins Gebäude.

Der Wärmeverbrauch ist absolut um 12.4% und heizgradtagbereinigt (HGT) um 10.5% gesunken. Dies ist hauptsächlich auf den Minderverbrauch von Heizöl zurückzuführen, da während der Gebäudesanierung des Depots Kalkbreite weniger geheizt wurde. Es war aber auch ein wärmerer Winter mit 9% weniger Heizgradtagen als im Vorjahr. Der gesamte Energieverbrauch der Gebäude sank absolut um 8% und bezogen auf die Energiebezugsfläche (EBF) um 9.8%. Die rechnerische Korrektur mit HGT gestattet Rückschlüsse auf den klimabedingten Wärmeenergieverbrauch.

<b>Energieverbrauch Gebäude</b>	<b>Einheit</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>Veränderungen zum Vorjahr</b>
Elektrische Energie (ewz ökopower) <sup>1</sup>	kWh	10'206'073	10'106'743	- 1.0%
Photovoltaik (Eigenproduktion) <sup>2</sup>	kWh	477'321	267'585	- 43.9%
<b>Stromverbrauch Total</b>	<b>kWh</b>	<b>10'683'394</b>	<b>10'374'328</b>	<b>- 2.9%</b>
Fossile Brennstoffe (Erdöl, Erdgas)	kWh	7'575'856	6'018'000	- 20.6%
Erneuerbare Energie <sup>3</sup>	kWh	4'659'758	4'698'344	0.8%
<b>Wärmeenergieverbrauch Total</b>	<b>kWh</b>	<b>12'235'614</b>	<b>10'716'344</b>	<b>- 12.4%</b>
Wärmeverbrauch HGT-korrigiert	kWh	13'135'001	11'758'301	- 10.5%
<b>Jahresenergieverbrauch Total <sup>4</sup></b>	<b>kWh</b>	<b>22'919'008</b>	<b>21'090'672</b>	<b>- 8.0%</b>
<b>Jahresenergieverbrauch relativ <sup>5</sup></b>	<b>kWh/m<sup>2</sup> EBF</b>	<b>125</b>	<b>113</b>	<b>- 9.8%</b>

<sup>1</sup> Stromverbrauch Betriebsgebäude und Haltestellen

<sup>2</sup> 2018 Einspeisung Produktion Irchel ins Traktionsnetz (217 MWh)

<sup>3</sup> Fern- und Nahwärme, Biogas, Wärmepumpe, Solarwärme, Holzpellets

<sup>4</sup> Jahresenergieverbrauch nicht Heizgradtag-korrigiert, inkl. Haltestellen

<sup>5</sup> Ohne Haltestellen

### Energie- und Treibstoffverbrauch Fahrbetrieb und Dienstfahrzeuge

Der Energieverbrauch des Personentransports mit Tram und Trolleybus (Traktion) sowie Batteriebussen stieg gegenüber 2017 um rund 1% an. Dies ist auf die zusätzliche Tramverbindung Hardbrücke sowie veränderte Angebote verschiedener Trolleybuslinien (Verknüpfung 31/34, Taktverdichtung 46, Baustellenkonzept 33) zurückzuführen. Bezogen auf eine beförderte Person pro Kilometer (Personenkilometer, Pkm) wurde für Tram und Bus 0.3% mehr Strom benötigt.

Ebenso stieg der Dieserverbrauch für den Busbetrieb um rund 1%, was mit der Taktverdichtung der Linie 67 in Zusammenhang stehen dürfte. Pro 100 Kilometer sank der Verbrauch geringfügig und pro Personenkilometer um rund 1%.

Für die Dienstfahrten wurde absolut 0.9% weniger Treibstoff verbraucht.

### Energie- und Treibstoffverbrauch Fahrbetrieb und Dienstfahrzeuge

	<b>Einheit</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>Veränderungen zum Vorjahr</b>
Traktionsstrom <sup>1,2</sup> (Tram, Trolleybus), Batterietrolley, Batteriebus, Signale, Weichenheizung	kWh	77'906'847	78'737'121	1.1%
	kWh/Pkm	0.154	0.155	0.3%
Treibstoffverbrauch Busbetrieb <sup>2</sup>	Liter	5'011'434	5'069'458	1.2%
	Liter/100 Fzg-km	52.21	52.08	- 0.3%
	kWh/Pkm	0.433	0.429	- 0.9%
Treibstoffverbrauch Dienstfahrzeuge <sup>3</sup>	Liter	205'756	203'814	- 0.9%

<sup>1</sup> Stromqualität: ewz naturpower und ein geringer Anteil (0.3%) Eigenproduktion Photovoltaik Depot Irchel

<sup>2</sup> Ohne Transportbeauftragte

<sup>3</sup> 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 Fahr-energie einbezogen sind.

<b>Energieziel Energieeffizienz</b>	<b>Einheit</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>Veränderungen zum Vorjahr</b>
Energieverbrauch Gebäude (Strom und Wärme)	kWh	22'919'008	21'090'672	– 0.8%
Energieverbrauch Personentransport und Dienstfahrten (Traktion und Treibstoffe)	kWh	129'000'660	130'415'189	1.1%
<b>Gesamter Energieverbrauch</b>	<b>kWh kWh/Pkm</b>	<b>151'954'317 0.246</b>	<b>151'505'861 0.243</b>	<b>– 0.3% – 1.3%</b>

### Weitere Ressourcenverbräuche

2018 wurde weniger Papier verbraucht und der Anteil an Recyclingpapier ist auf 87 % gestiegen. Die starken

Veränderungen der Betriebsabfälle haben sich aufgrund von geänderten Datengrundlagen ergeben.

<b>Weitere Ressourcenverbräuche</b>	<b>Einheit</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>Veränderungen zum Vorjahr</b>
Wasserverbrauch Betriebsgebäude; mit Haltestellen	m <sup>3</sup> m <sup>3</sup> /FTE <sup>1</sup>	44'710 13	45'405 14	1.6% 5.3%
Kopierpapierverbrauch	t/a kg/FTE	16.2 7.06	14.1 6.01	– 13.2% – 14.9%
Anteil Recyclingpapier	%	85	87	2.4%
Abfall zur Verbrennung	t	553	483	– 12.6%
Abfall zur Wiederverwertung (Recycling)	t	559	454	– 18.8%
Sonderabfall	t	240	101	– 57.7%
<b>Betriebsabfälle Total</b>	<b>t kg/FTE</b>	<b>1'352 589</b>	<b>1'039 444</b>	<b>– 23.1% – 24.6%</b>
Fahrgastabfälle <sup>2</sup>	t	140	118	– 16.1%

<sup>1</sup> FTE: Mitarbeitendenzahlen in Vollzeitstellen

<sup>2</sup> Verbrennung in KVA und Recycling

### Treibhausgas-Emissionen (THG, CO<sub>2</sub>-eq)

Die gesamten Treibhausgas-Emissionen des Energie- und Treibstoffverbrauchs sanken um 1.6%. Die überdurchschnittliche Reduktion der Emissionen des Stromverbrauchs der Betriebsgebäude ist durch den geringeren Anteil von Strom aus Photovoltaik entstanden. Strom aus Photovoltaik hat einen höheren

Emissionsfaktor als der vom ewz gelieferte Strommix. Die Emissionen des Wärmeverbrauchs sind aufgrund des Minderverbrauchs von Heizöl um rund 18% gesunken. Die Treibhausgas-Emissionen widerspiegeln die Entwicklung des Energieverbrauchs und die Zusammensetzung der Energieträger.

### Treibhausgas-Emissionen

	Einheit	2017	2018	Veränderungen zum Vorjahr
Stromverbrauch Betriebsgebäude; inkl. Haltestellen <sup>1</sup>	kg CO <sub>2</sub> -eq <sup>2</sup>	164'653	147'558	- 10.4%
Wärmeverbrauch Betriebsgebäude	kg CO <sub>2</sub> -eq	2'571'550	2'118'490	- 17.6%
Traktionsstrom (Tram, Trolleybus), Signale, Weichenheizung	kg CO <sub>2</sub> -eq kg CO <sub>2</sub> -eq/Pkm	728'105 0.0014	736'192 0.0014	+ 1.1% + 0.3%
Treibstoffverbrauch Busbetrieb <sup>3</sup>	kg CO <sub>2</sub> -eq kg CO <sub>2</sub> -eq/Pkm	14'733'616 0.130	14'904'207 0.129	+ 1.2% - 0.9%
Treibstoffverbrauch Dienstfahrzeuge <sup>4</sup>	kg CO <sub>2</sub> -eq	623'942	616'799	- 1.1%
<b>Treibhausgas-Emissionen Total</b>	<b>kg CO<sub>2</sub>-eq</b>	<b>18'822'190</b>	<b>18'523'246</b>	<b>- 1.6%</b>

<sup>1</sup> Inkl. Photovoltaik

<sup>2</sup> Die Masseinheit CO<sub>2</sub>-eq (CO<sub>2</sub>-Äquivalente) verdeutlicht das Treibhausgaspotenzial einer chemischen Verbindung. Als Vergleichswert dient Kohlenstoffdioxid (CO<sub>2</sub>).

<sup>3</sup> Ohne Transportbeauftragte, ohne Dieserverbrauch Trolleybus

<sup>4</sup> PW, LKW, Lieferwagen, 2-Weg-Fahrzeuge (Gleisreinigung), Baustellenfahrzeuge

### Vergleich Fahrbetrieb Strom vs. Dieseltreibstoff (kWh/Pkm und CO<sub>2</sub>-eq/Pkm)

Bei der Betrachtung des Energieverbrauchs im Personenverkehr zeigt sich, dass für den Transport einer Person mit den strombetriebenen Trams und Bussen der Energieverbrauch pro Kilometer (kWh/Pkm) 2.8-mal geringer ist als mit einem Dieselfahrzeug.

Die Treibhausgas-Emissionen pro Personenkilometer (CO<sub>2</sub>-eq/Pkm) von Tram und Trolleybus sind sogar rund 90-mal tiefer als die Emissionen des Dieselfahrzeugs.







Die wichtigsten Zahlen und  
Fakten im Überblick



**258**

**Schienerfahr-  
zeuge**



**230**

**Busse**  
(Niederflur)



**324.7** Mio.

**Fahrgäste**  
(EinsteigerInnen)



**670** Mio.

**Personen-km**



**35'604**

**abgegebene  
Fundgegenstände**  
(Fundbüro)



**172'171**

**Kundenkontakte  
bei ZVV-Contact**



**231.6** Mio. CHF

**Ticketumsatz**



**20.11** Mio. CHF

**Werbeträger  
Umsatz**



**1.58** Mio. CHF

**Extrafahrten  
Umsatz**



Linienlänge  
Stadtnetz

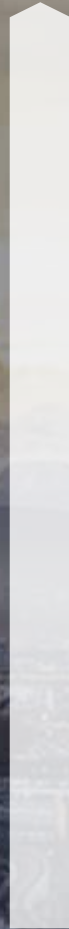
**286.8** km



Fahrleistungen  
VBZ Stadt

**29.63** Mio.

Wagen-km



Linienlänge  
Regionalnetz

**221.4** km



Fahrleistungen  
VBZ Region

**3.01** Mio.

Wagen-km



Linienlänge  
Nachtbuslinien

**186.7** km



Fahrleistungen  
Transportbeauftragte

**4.56** Mio.

Wagen-km



vbzonline .ch

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



## Wir putzen, wenn die Stadt schläft

Jeden Morgen, schon kurz nach fünf Uhr in der Früh, warten Fahrgäste am Bürkliplatz auf die ersten Trams. In Richtung Paradeplatz ist es der 11er um 5.03 Uhr, der als Erster einfährt. 628 Wartehallen sind es, welche auf dem VBZ-Netz stehen. Diese sollen möglichst sauber und aufgeräumt daherkommen und den Fahrgästen ein angenehmes Warten bieten. Wir zeigen Ihnen in diesem Videobeitrag, was nötig ist, um die Haltestellen sauber zu halten.

→ [mehr dazu hier](#)



## Anschluss gesucht

«Wenn ich vom Bus aufs Tram umsteigen will, fährt mir Letzteres regelmässig vor der Nase weg. Könnt ihr nicht auf den Bus warten?» Solche Fragen erreichen uns öfter, denn natürlich sind Wartezeiten grundsätzlich mühsam.

→ [mehr dazu hier](#)



## Schwarzes Gold für den Trolleybus

Der Trolleybus feiert Jubiläum! Seit nunmehr 80 Jahren meistert er stark nachgefragte, topographisch anspruchsvolle Strecken in der Stadt effizient und umweltfreundlich. Ein kleines, schwarzes Teilchen spielt dabei eine entscheidende Rolle: die Kohle. Ohne sie macht der an der Fahrleitung angedockte Trolleybus keinen Wank. Wir sagen warum und berichten über die neuste Innovation bei den VBZ: den automatisierten «Checkpoint» für Kohleinsatzstücke.

→ [mehr dazu hier](#)



## Die Zeit wird reif

Affoltern und der ÖV – das war in früheren Jahren vor allem eine Geschichte misslungener Bestrebungen. Beim Bus brauchte es 5 Anläufe und 27 Jahre, bis eine einigermaßen befriedigende Lösung realisiert werden konnte. Die Affoltemer Tramidee ist noch viel älter. Bereits vor 122 Jahren gab es den ersten Anlauf, dann war das Thema 50 Jahre lang ein Dauerbrenner.

→ mehr dazu [hier](#)



## Wie weiss der autonome Bus wenn die Ampel rot ist

«Autonomes Fahren» ist eines der grossen Zukunftsthemen. Wie autonom die autonomen Fahrzeuge wirklich sind und wieviel Autonomie die neuesten technischen Entwicklungen den Menschen bringen werden, darüber spricht René Krieger, Projektleiter für Innovationen bei den Verkehrsbetrieben Zürich.

→ mehr dazu [hier](#)



## Digitalisierung ist in erster Linie eine Chance

Im Showcase «Holotram» zeigen die Verkehrsbetriebe Zürich (VBZ) zusammen mit Bombardier und Bitforge die mögliche Zukunft bei der Instandhaltung von Trams mittels Augmented Reality (erweiterte Realität) auf.

→ mehr dazu [hier](#)



## Flexibilität und Planbarkeit

Hannes Hug trifft in unserer Video-Rubrik «Wo ane geht's?» Stadtrat Michael Baumer im Tram zu einem Gespräch über die Zukunft des öffentlichen Verkehrs in der Stadt Zürich.

→ mehr dazu [hier](#)

# Die Kosten-Zielvorgabe des ZVV wurde erreicht.

## Finanzteil

### Jahresrechnung

Aufgrund der Umstellung auf den ZVV-Kontenplan und der gleichzeitigen Einführung der neuen Rechnungslegung bei der Stadt Zürich (HRM2) präsentiert sich die Jahresrechnung der Verkehrsbetriebe Zürich in einem neuen Gewand. Durch die Umgliederung einiger Sachkonten kann es bei einigen Positionen markante Verschiebungen geben, welche den Vergleich mit älteren Jahresrechnungen erschwert.

Aufgrund der im Transportvertrag für die Fahrplanperiode 2018/2019 vereinbarten und nachkalkulierten Leistungen entschädigte der Zürcher Verkehrsverbund (ZVV) die Verkehrsbetriebe (VBZ) für das Jahr 2018 mit CHF 506'346'194.32.

Da der ZVV die Nachkalkulation bis zur Deckung der Ist-Kosten vergütet hat, liegt der Betriebsaufwand genau auf der Höhe des Leistungsentgeltes und der

Erfolg bei CHF 0.00. Damit haben die VBZ per Ende 2018 hinsichtlich der Kosten-Zielvorgabe des ZVV eine erfreuliche Punktlandung geleistet.

Die Einlage in gesetzliche Reserve (PBG Art. 36, Spartenergebnis abgeltungsberechtigter Regionalverkehr) betrug im Berichtsjahr CHF 134'186.00. Des Weiteren richtete der ZVV für das Jahr 2018 entsprechend dem Ergebnis aus der Messung der Servicequalität MSQ einen Bonus im Betrag von CHF 1'645'070.00 aus, welcher direkt in die gebundenen Spezialreserven geflossen ist. Per Ende 2018 ergaben sich bei den Reserven Änderungen gemäss untenstehender Tabelle.

### Linienfolgsergebnis 2017 Regionalverkehr PBG Art. 36

Nach Vorliegen der Linienfolgsrechnung 2017 ist das Ergebnis der abgeltungsberechtigten Linien der VBZ in der Rechnung 2018 zu berücksichtigen. Für die VBZ beläuft sich der Betrag über alle RPK-Linien auf CHF 134'186.00 (Gewinn). Dieser wurde über die Gewinnverwendung den Reserven zugewiesen.

### Reserven 2018

Beträge in CHF

<b>Gebundene Spezialreserve</b>	<b>- 1'645'070.00</b>
Einlage Bonuszahlungen 2018 Messung Kundenzufriedenheit	- 1'645'070.00
<b>Gesetzliche Reserve Regionalverkehr PBG Art. 36</b>	<b>- 134'186.00</b>
Linienfolgsrechnung 2017 (Gewinn)	- 134'186.00
<b>Freie Spezialreserve</b>	<b>5'349.95</b>
Einlage Mieterträge ohne Ablieferung ZVV	- 220'000.00
Entnahme für eigenfinanzierte Projekte	214'650.05
<b>Entnahme/Einlage gebundene Spezialreserve</b>	<b>0.00</b>
Betriebserfolg 2018	0.00



## Aufwand

---

### Personalaufwand

Die ausbezahlten Löhne für Festangestellte, Mietpersonal sowie Lernende entsprachen im Jahresmittel 2'463.2 Stellenwerten (Vorjahr 2'413.6). Basierend auf der städtischen Lohnentwicklungsmatrix wurden die Löhne der Mitarbeitenden ab 1. April 2018 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 4.41 Millionen über den Kosten des Vorjahres, inklusive der Erhöhung für ausstehende Ferien/Zeitguthaben um CHF 0.57 Millionen. Für Dienstaltersgeschenke wurden rund CHF 0.59 Millionen weniger ausbezahlt. Die Arbeitgeberzuschüsse für AHV/IV/EO/ALV, berufliche Vorsorge und Unfallversicherung basierten auf den geltenden Beitrags-/Prämiensätzen.

Nach der massiven Zunahme der Pensionierungen durch freiwilligen vorzeitigen Altersrücktritt 2017 fielen die Arbeitgeberbeiträge für Überbrückungszuschüsse 2018 gegenüber dem Vorjahr um rund CHF 2.65 Millionen tiefer aus.

Die Kosten für Mietpersonal stiegen im laufenden Jahr um CHF 0.53 Millionen an und der übrige Personalaufwand lag rund 0.9% über dem Vorjahreswert. Gesamthaft erhöhte sich der Personalaufwand um 0.6%.

### Sachaufwand

Der Sachaufwand konnte gegenüber dem Vorjahr um 7.5% reduziert werden, wobei die Abschreibungen um CHF 18.71 Millionen abnahmen (Details siehe Kapitalkosten). Die restlichen Positionen des Sachaufwandes fielen in der Summe um CHF 0.97 Millionen höher aus.

Beim Raumaufwand konnten vor allem durch die Reduktion beim Gebäudeunterhalt die Kosten um CHF 0.52 Millionen gesenkt werden.

Der Betriebsaufwand wuchs im Berichtsjahr um 6% auf CHF 20.03 Millionen. Der grösste Posten fiel dabei beim Unterhalt und bei Anschaffungen von Einrichtungen, Maschinen und Geräten an, welche zum Vorjahr um CHF 0.59 Millionen zunahmen.

Der Fahrzeugaufwand stieg um CHF 3.85 Millionen an, was einer Zunahme von über 14% entspricht. Der grösste Teil des Anstieges erklärt sich mit grösserem Reparaturanfall beim Tram 2000, Übergang in den umfassenderen 2. Revisionszyklus beim Cobra sowie einer Zunahme an Motorschäden bei den Dieseln. Auch zu der Steigerung beigetragen haben Treibstoffkosten für die Linienfahrzeuge, welche um CHF 0.55 Millionen höher ausfielen.

Bei den Sachversicherungen, Abgaben und Gebühren/Bewilligungen gab es nur einen leichten Anstieg von CHF 0.03 Millionen zu verzeichnen. Auch die Kosten für Energie und Entsorgungsaufwand blieben auf dem Vorjahresstand.

Der Aufwand für die Verwaltung und Informatik sank gegenüber dem Vorjahr um 2.3% oder CHF 0.40 Millionen. Bei den Beratungskosten wurden CHF 0.63 Millionen weniger ausgegeben, dafür stiegen die Kosten im IT-Bereich um CHF 0.28 Millionen an.

Der Rückgang beim Werbeaufwand um CHF 3.03 Millionen begründet sich vor allem mit dem rückläufigen Aufwand für Aufträge/Verkäufe an Dritte. Dem Zuwachs beim Einkauf von Transportleistungen um CHF 0.78 Millionen liegen 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 Kontokorrentzinsen an die Finanzverwaltung der Stadt Zürich. Durch die Reduktion des Zinssatzes von 2.0% auf 1.875% ging der Aufwand um CHF 0.89 Millionen zurück.

#### **Nicht aktivierbare Bau- und Erneuerungskosten**

Wie im Vorjahr gelang es nicht, alle Projekte mit Substanzerhaltungscharakter planungsgemäss zu realisieren. Rund 40% der budgetierten Kosten wurden nicht ausgeschöpft und blieben dadurch 15.4% unter dem Vorjahreswert.

#### **Kapitalkosten**

Die Abschreibungen reduzierten sich gegenüber dem Vorjahr um 19.7%. Im Jahr 2018 wurde mit dem ZVV eine Sonderabschreibung (Verkürzung der Nutzungsdauer von Gleisanlagen) von rund CHF 5.2 Millionen vereinbart. Dies bewirkt in Zukunft weniger Restbuchwertabschreibungen in diesem Bereich. Die Zusatzkosten wurden vom ZVV vollumfänglich über die Nachkalkulation entschädigt. Gegenüber dem Vorjahr war der Sonderabschreiber rund CHF 10.2 Millionen tiefer. Es wurden zudem Anlagen-Restbuchwerte auf Gleisanlagen von rund CHF 0.8 Millionen ausgebucht. Diese Werte wurden ebenfalls beim Jahresabschluss nachkalkuliert. Die Abschreibungen für die Bereinigung von Lagerartikeln in der Höhe von knapp CHF 1.2 Millionen haben sich gegenüber dem Vorjahr kaum verändert.

## Ertrag

---

### Erträge

Die Dienstleistungserträge lagen mit CHF 35.13 Millionen um 13.8% unter dem Vorjahreswert von CHF 40.79 Millionen, wobei die Aufträge an Dritte mit CHF 3.92 Millionen am stärksten betroffen waren, da aufgrund des Baufortschrittes bei der Tramverbindung Hardbrücke weniger Verrechnungen im Vergleich zu den Vorjahren angefallen sind.

Die Rückerstattung für Treibstoffzölle blieben fast auf Vorjahresniveau (-0.4%), dafür gingen die Gebühren für die Infrastrukturnutzung um CHF 1.37 Millionen zurück. Auch bei den übrigen Erträgen mussten Rückgänge hingenommen werden – weniger Werbeerträge (- 3.2%) und Mieterträge (- 10.9%).

### Bilanz

Die Bilanzsumme hat sich um CHF 3.82 Millionen reduziert. Die Hochbauten sind bei der kantonalen Gebäudeversicherungsanstalt neu mit CHF 545.6 Millionen und die übrigen Sachanlagen mit CHF 1'710.0 Millionen bei der Privatassekuranz versichert.

Der Buchwert der Anlagenrechnung (ohne unvollendete Bauten) reduzierte sich um CHF 27.4 Millionen. Anlagenzugängen von netto CHF 40.0 Millionen stehen ordentliche Abschreibungen von CHF 61.4 Millionen und betriebsbedingte Ausrangierungen-/Anlagenbereinigungen von CHF 6.0 Millionen gegenüber. Auf den 31. Dezember 2018 waren Bauprojekte in Höhe von CHF 297.6 Millionen (Vorjahr CHF 271.3 Millionen) unvollendet.

Guthaben aus Lieferungen und Leistungen nahmen um CHF 3.1 Millionen zu, die sonstigen Forderungen veränderten sich nur geringfügig.

Gegenüber dem Vorjahr verzeichnete das Waren-/Materiallager einen Rückgang um CHF 1.4 Millionen. Die aktiven Rechnungsabgrenzungen beinhalten ausstehende Unfallgelder, Rückerstattungen der Oberzolldirektion, die Abrechnung des Leistungsentgelts ZVV sowie die Abgrenzung von Drittaufträgen und liegen mit CHF 3.9 Millionen um CHF 4.5 Millionen unter dem Vorjahr.

Die Schuld an die Stadtkasse mit Stichtag 31. Dezember lag mit CHF 782.9 Millionen um CHF 9.5 Millionen unter dem Vorjahreswert.

Da der Betriebserfolg CHF 0.00 betrug, konnte in der laufenden Periode nebst der Einlage des Gewinns Linienerefolgsrechnung von CHF 134'186.00, gemäss PBG Art. 36 Richtlinie des BAV, und der Einlage des Qualitätsbonus ZVV von CHF 1'645'070.00 in die gebundenen Spezialreserven noch der Gewinn aus dem Convenience-Store von CHF 5'349.95 als Einlage in die freien Spezialreserven verbucht werden.

Die ausstehenden Lieferantenverbindlichkeiten konnten wie im Vorjahr nochmals gesenkt werden und liegen nun bei CHF 13.2 Millionen. Bis Ende 2018 sind von Bund und Kanton Zürich für pendente Objekte gesamthaft CHF 189.2 Mio. geleistet worden und die Abgrenzung des Leistungsentgelts vom Zürcher Verkehrsverbund bleibt unverändert bei CHF 130.0 Millionen.

Die passiven Rechnungsabgrenzungen beinhalten bilanzierte Ruhetage sowie Ferien-, Überzeit- und weitere Guthaben des Personals von rund CHF 8.0 Millionen. Weiter sind in den Rechnungsabgrenzungen verschiedene ausstehende Lieferantenrechnungen (Aufwand 2018) von CHF 2.2 Millionen enthalten sowie Rückstellungen für Rostsanierungen und Schadstoffe von je CHF 2.2 Millionen.

### Genehmigung durch das Bundesamt für Verkehr/BAV

Gemäss Art. 37 Abs. 2 des Personenbeförderungsgesetzes prüft das BAV, ob die Jahresrechnung mit den gesetzlichen Vorschriften und den darauf basierenden Vereinbarungen über Beiträge und Darlehen der öffentlichen Hand übereinstimmen. Aufgrund von Änderungen in der Rechtsgrundlage (Bundesgesetz über das Stabilisierungsprogramm 2017–2019) werden die subventionsrechtlichen Prüfungen des BAV ab Geschäftsjahr 2017 periodisch oder nach Bedarf und nicht mehr zwingend jährlich durchgeführt. Mit Schreiben vom 6. März 2019 hat das BAV mitgeteilt, dass es nach Art. 37 Abs. 2 PBG die Jahresrechnung 2018 der VBZ subventionsrechtlich nicht geprüft hat.

## Jahresrechnung

### Aufwand (Beträge in CHF)

	Rechnung 2018	Rechnung 2017
<b>Personalaufwand</b>	<b>289'158'697.55</b>	<b>287'443'237.22</b>
Lohnaufwand	214'116'368.35	209'708'227.70
Überzeitenschädigungen	494'661.80	517'245.80
Zulagen	16'724'739.70	16'924'932.60
Sozialversicherungsaufwand	54'093'719.20	56'927'185.45
Rückerstattungen Sozialversicherungen	– 5'873'050.24	– 5'636'361.94
Übriger Personalaufwand	7'356'665.91	7'290'455.91
Mietpersonal	2'245'592.83	1'711'551.70
<b>Sachaufwand</b>	<b>217'187'496.77</b>	<b>234'923'121.57</b>
Raumaufwand	3'654'348.99	4'173'148.80
Betriebsaufwand	20'038'097.13	18'859'321.63
Fahrzeugaufwand	31'147'800.35	27'300'722.14
Sachversicherungen, Abgaben, Gebühren, Bewilligungen	1'018'347.16	987'896.77
Energie- und Entsorgungsaufwand	21'263'076.49	21'262'740.47
Verwaltungs- und Informatikaufwand	16'752'325.59	17'152'949.82
Werbeaufwand	5'550'323.27	8'584'674.39
Einkauf von Transportleistungen	27'753'931.90	26'978'593.20
Abschreibungen	76'438'830.09	95'155'358.37
Finanzerfolg	13'570'415.80	14'467'715.98

## RECHNUNG

### Ertrag (Beträge in CHF)

	Rechnung 2018	Rechnung 2017
<b>Betrieblicher Ertrag aus Lieferungen und Leistungen</b>	<b>- 506'346'194.32</b>	<b>- 521'018'685.26</b>
<b>Dienstleistungserlöse</b>	<b>- 35'132'384.55</b>	<b>- 40'794'352.04</b>
Personenverkehrsertrag	- 14'948'062.73	- 14'553'761.76
Dienstleistungsertrag	- 16'340'383.62	- 21'016'955.43
Treibstoffzollrückerstattungen	- 1'212'945.20	- 1'218'141.85
Infrastrukturbenützungsgebühren	- 2'630'993.00	- 4'005'493.00
<b>Leistungsentgelt Zürcher Verkehrsverbund</b>	<b>- 506'346'194.32</b>	<b>- 521'188'886.43</b>
<b>Übrige Erträge</b>	<b>- 28'798'850.13</b>	<b>- 30'282'867.34</b>
Werbeerträge	- 21'082'646.42	- 21'787'227.45
Mieterträge	- 4'170'654.33	- 4'679'105.47
Entschädigung aus Personen- und Sachschäden	- 2'805'518.50	- 3'172'187.17
Sonstige Erträge	- 740'030.88	- 644'347.25
<b>Eigenleistungen</b>	<b>- 11'406'703.66</b>	<b>- 11'896'766.74</b>
<b>Nebenertragsablieferung an den Zürcher Verkehrsverbund</b>	<b>75'337'938.34</b>	<b>83'144'187.29</b>

### Betriebserfolgsrechnung (Beträge in CHF)

	Rechnung 2018	Rechnung 2017
<b>Betrieblicher Ertrag aus Lieferungen und Leistungen</b>	<b>- 506'346'194.32</b>	<b>- 521'018'685.26</b>
<b>Personalaufwand</b>	<b>289'158'697.55</b>	<b>287'443'237.22</b>
<b>Sachaufwand</b>	<b>217'187'496.77</b>	<b>234'923'121.57</b>
<b>Betriebserfolg</b>	<b>-</b>	<b>1'347'673.53</b>

### Betriebsfremder Erfolg und Abschluss

<b>Betriebsfremder und ausserordentlicher Erfolg</b>	<b>- 5'349.95</b>	<b>745'347.62</b>
<b>Betriebsfremder Erfolg</b>	<b>- 213'461.35</b>	<b>-</b>
<b>Ausserordentlicher Erfolg</b>	<b>208'111.40</b>	<b>745'347.62</b>
<b>Abschluss</b>	<b>5'349.95</b>	<b>- 2'093'021.15</b>
<b>Gewinnverwendung</b>	<b>5'349.95</b>	<b>- 2'093'021.15</b>



## Bilanz

	Rechnung 2018	Rechnung 2017
<b>Aktiven</b> (Beträge in CHF)	<b>1'223'521'267.49</b>	<b>1'227'336'664.14</b>
<b>Umlaufvermögen</b>	<b>61'005'174.49</b>	<b>63'755'672.14</b>
<b>Flüssige Mittel</b>	<b>90'728.40</b>	<b>87'817.35</b>
<b>Forderungen aus Lieferungen und Leistungen</b>	<b>12'797'394.56</b>	<b>9'632'203.95</b>
<b>Übrige kurzfristige Forderungen</b>	<b>2'545'920.89</b>	<b>2'485'110.14</b>
<b>Vorräte und nicht fakturierte Dienstleistungen</b>	<b>41'609'428.39</b>	<b>43'046'617.94</b>
<b>Aktive Rechnungsabgrenzungen</b>	<b>3'961'702.25</b>	<b>8'503'922.76</b>
<b>Anlagevermögen</b>	<b>1'162'516'093.00</b>	<b>1'163'580'992.00</b>
<b>Beteiligungen</b>	<b>10'000.00</b>	<b>10'001.00</b>
<b>Anlagen Infrastruktur</b>	<b>464'734'579.00</b>	<b>494'352'090.00</b>
<i>Anlagen Infrastruktur</i>	<i>1'121'988'634.00</i>	<i>1'113'520'498.00</i>
<i>Wertberichtigungen Anlagen Infrastruktur</i>	<i>- 722'948'055.00</i>	<i>- 682'726'508.00</i>
<i>Anlagen im Bau Infrastruktur</i>	<i>65'694'000.00</i>	<i>63'558'100.00</i>
<b>Anlagen Verkehr</b>	<b>496'472'322.00</b>	<b>486'917'454.00</b>
<i>Anlagen Verkehr</i>	<i>426'652'280.00</i>	<i>403'179'702.00</i>
<i>Wertberichtigungen Anlagen Verkehr</i>	<i>- 118'140'473.00</i>	<i>- 103'730'963.00</i>
<i>Anlagen im Bau Verkehr</i>	<i>187'960'515.00</i>	<i>187'468'715.00</i>
<b>Liegenschaften</b>	<b>201'299'192.00</b>	<b>182'301'447.00</b>

RECHNUNG

	Rechnung 2018	Rechnung 2017
<b>Passiven</b> (Beträge in CHF)	<b>- 1'223'521'267.49</b>	<b>- 1'227'336'664.14</b>
<b>Kurzfristiges Fremdkapital</b>	<b>- 1'130'551'394.51</b>	<b>- 1'136'017'211.11</b>
<b>Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen</b>	<b>- 13'221'451.92</b>	<b>- 16'859'365.53</b>
<b>Kurzfristige verzinsliche Verbindlichkeiten / KK Stadt</b>	<b>- 782'918'917.52</b>	<b>- 792'370'809.06</b>
<b>Übrige kurzfristige Verbindlichkeiten</b>	<b>- 319'802'643.00</b>	<b>- 312'425'161.10</b>
<i>Übrige kurzfristige Verbindlichkeiten staatlicher Stellen</i>	<i>- 319'212'043.00</i>	<i>- 312'380'343.00</i>
<i>Übrige kurzfristige Verbindlichkeiten Dritte (unverzinslich)</i>	<i>- 590'600.00</i>	<i>- 44'818.10</i>
<b>Passive Abgrenzungen und kurzfristige Rückstellungen</b>	<b>- 14'608'382.07</b>	<b>- 14'361'875.42</b>
<b>Langfristiges Fremdkapital</b>	<b>- 231'843.00</b>	<b>- 231'843.00</b>
<b>Langfristige Darlehen</b>	<b>- 231'843.00</b>	<b>- 231'843.00</b>
<b>Eigenkapital</b>	<b>- 92'738'029.98</b>	<b>- 91'087'610.03</b>
<b>Reserven</b>	<b>- 92'738'029.98</b>	<b>- 91'087'610.03</b>
<i>Freie Spezialreserve</i>	<i>- 28'506'819.09</i>	<i>- 28'714'930.49</i>
<i>Freie Reserve Conv. Store</i>	<i>- 278'850.25</i>	<i>- 65'388.90</i>
<i>Gebundene Spezialreserve</i>	<i>- 40'656'867.59</i>	<i>- 39'145'983.59</i>
<i>Gebundene Spezialreserve US-Leasing</i>	<i>- 20'178'741.05</i>	<i>- 20'178'741.05</i>
<i>Spezialreserve Regionalverkehr PBG Art. 36</i>	<i>- 3'116'752.00</i>	<i>- 2'982'566.00</i>

## Anhang zur Bilanz

(Beträge in Mio. CHF)

	Rechnung 2018	Rechnung 2017
<b>Brandversicherungswerte</b>		
Hochbauten	545.6	541.6
Übrige Sachanlagen (Wert für die ganze Stadt Zürich)	1'710.0	1'710.0
<b>Betriebshaftpflichtversicherung</b>		
Personen- und Sachschäden pro Ereignis	100.0	100.0
<b>EDV-Versicherung</b>		
Datenausfall-Versicherung	18.0	18.0
<b>Motorfahrzeug-Haftpflichtversicherung</b>		
Bus- und Dienstfahrzeuge	100.0	100.0
<b>Sachversicherung</b>		
Sach- und Elementarschaden im Rahmen der städtischen Versicherungspolice	200.0	200.0
<b>1. Vereinbarung Art. 56 EBG vom 16.11.2004</b>		
Darlehen Bund bedingt rückzahlbar Knoten Airgate	- 231'843	- 231'843
<b>Investitionsbeiträge der öffentlichen Hand</b>		
		<b>189'212'043</b>
<b>Pendentes, unvollendetes Projekt</b>		
		<b>1'541'800</b>
Tram Affoltern, Leistungsauftrag Verkehrsfonds ZVV		
<b>Sanierung Depot Kalkbreite</b>		
		3'030'000
Rahmenkredit Grundwasserwärmepumpe	400'000	
Rahmenkredit innere Haut	2'300'000	
Rahmenkredit Photovoltaikanlage	330'000	
<b>Tram Zürich West</b>		
		95'343'628
Bund (Akontozahlungen)	58'700'000	
Kanton Zürich (Akontozahlungen)	36'643'628	
<b>Provisorische Abrechnung</b>		
		987'900
Fahrleitungsprojekte ZVV		
		88'308'715
Tramverbindung Hardbrücke		
- davon Anteil Bund	23'860'706	
- davon Anteil Kanton Zürich	64'448'009	

### Eventualverpflichtung per 31.12.2018

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

### Leistungsentgelt Verkehrsverbund

#### (Abgeltung Verkehrsbetriebe Zürich Fahrplanjahr 2018; 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 8'823'244 (Bundesanteil CHF 2'967'647 und Kantonsanteil CHF 5'855'597) vor, welche den Verkehrsbetrieben Zürich über das Leistungsentgelt des Zürcher Verkehrsverbundes bereits 2018 entschädigt wurden. Der zwingende Ausweis und die Nachführung der Reserve gemäss Art. 36 PBG im Eigenkapital können 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 2019, erfolgen.

## RECHNUNG

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

[www.vbz.ch](http://www.vbz.ch)

