



Öffentlich vernetzt

Alles geht schneller. Den Fahrplan fragen wir mit wenigen Klicks online am Computer ab, das Ticket lösen wir mit Apps auf dem Smartphone. Die moderne Welt ist auch öffentlich und vernetzt: Unsere Erlebnisse teilen wir auf Facebook, unsere Meinungen äussern wir auf Twitter, unsere Fotos zeigen wir auf Instagram. Die sozialen Online-Plattformen haben die Gesellschaft durchdrungen und verändert. Die persönliche Mund-zu-Mund-Propaganda von früher wurde von einer digitalen Echtzeit-Verbreitung überholt. Diese erreicht nicht einen überschaubaren Personenkreis, sondern oft ein Publikum von Hunderten oder Tausenden – und das rund um die Uhr. Die sozialen Medien bilden Fragmente unseres Alltags ab, und ein beachtlicher Teil des Soziallebens findet heute im Netz statt.



@zvv
Offizieller Twitterkanal des Zürcher Verkehrsverbunds. Hier zwitschern Mitarbeiter der Kommunikationsabteilung.

Der ZVV – präsent auf vielen Kanälen

Der öffentliche Verkehr ist heute «vernetzt» wie nie zuvor. Auch der Zürcher Verkehrsverbund nimmt in den sozialen Medien aktiv teil, nicht zuletzt auf der Kurznachrichten-Plattform «Twitter». Hier setzen Benutzer in bisweilen verblüffender Kadenz Kurztexthe aus maximal 140 Zeichen ab, die sie mit einem @-Zeichen an andere Nutzer adressieren und in denen sie Stichworte mit dem berühmten, vorangestellten # («Hashtag») verschlagworten.

Twitter funktioniert fast wie SMS-Schreiben – mit dem entscheidenden Unterschied, dass die breite Öffentlichkeit mitliest. Eifrig wird hier auch der öffentliche Verkehr besprochen, gerühmt, kritisiert. Wer genau hinhört, erkennt die relevanten Stimmen im digitalen Gezwitscher. Den vorliegenden Geschäftsbericht umrahmen Nachrichten und Konversationen über den öffentlichen Verkehr im Grossraum Zürich. Diese sogenannten «Tweets» geben einen Einblick in die Twitter-Welt des ZVV.

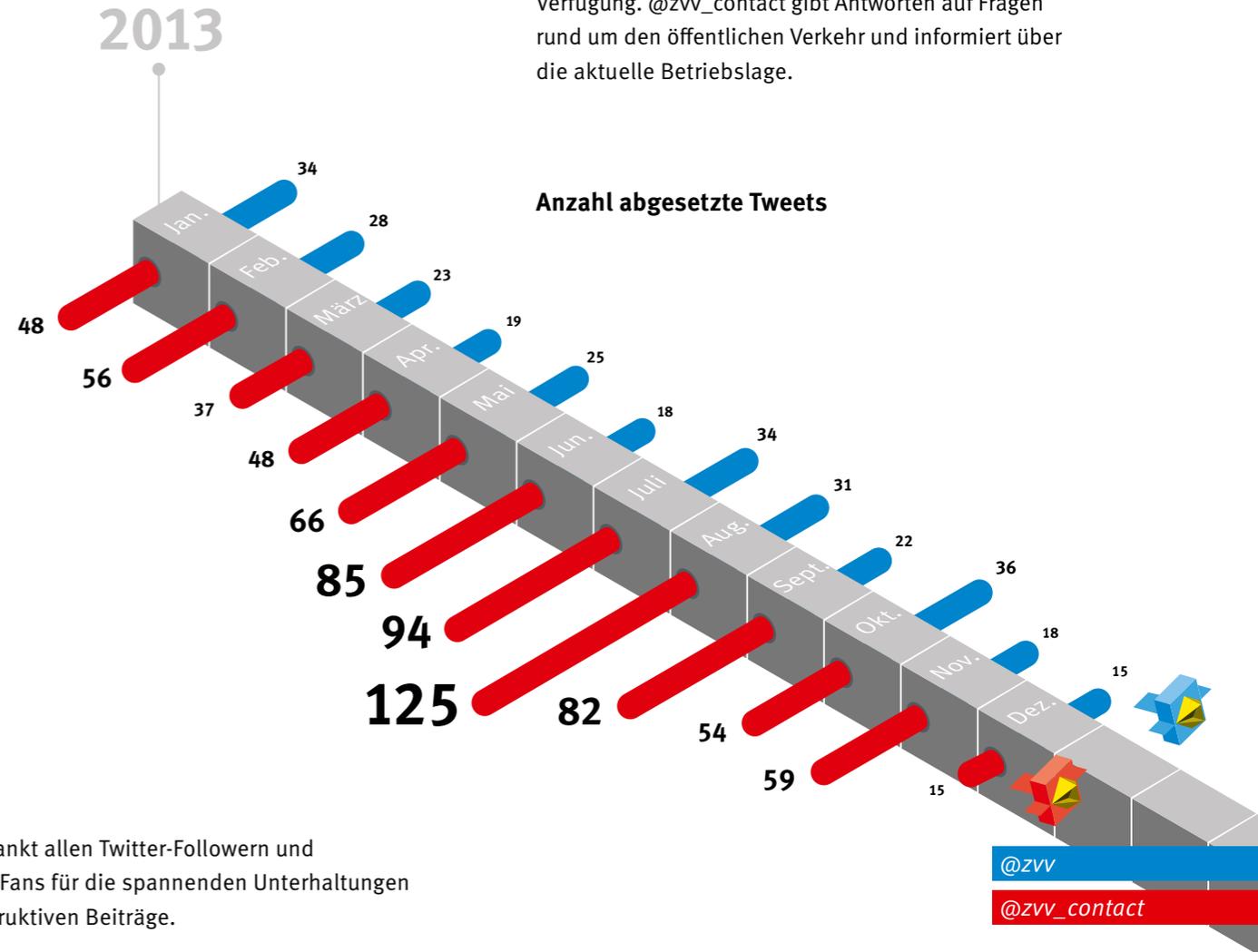


@ZVV

Der Zürcher Verkehrsverbund eröffnete seinen Twitterkanal anfangs 2012. Die Kommunikationsabteilung veröffentlicht hier Neuigkeiten aus dem Verbund sowie wissenswerte Fakten zum öffentlichen Verkehr im In- und Ausland. Im Vordergrund steht jedoch ganz im Sinne der sozialen Medien der Dialog mit der Schweizer Twitter-Gemeinschaft.

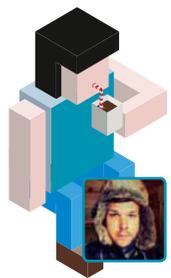
@zvv_contact

ZVV-Contact ist der Kundendienst des Zürcher Verkehrsverbundes. Nebst persönlichen, telefonischen und schriftlichen Auskünften steht ZVV-Contact den Fahrgästen seit Anfang 2012 auch auf Twitter zur Verfügung. @zvv_contact gibt Antworten auf Fragen rund um den öffentlichen Verkehr und informiert über die aktuelle Betriebslage.



Musik hören, lesen, lismen, schlafen... Wie nutzt Du Deine Zeit im öV?

Wer heute in den Stosszeiten Bahn, Bus oder Tram fährt, könnte zum Schluss kommen, die Menschheit kenne nur noch einen Zeitvertreib: das Mobiltelefon. Alle Augen sind auf Mini-Bildschirme gerichtet, hie und da bewegen sich ein paar Finger. E-Mails müssen schleunigst gecheckt sein, die neuesten SMS- oder Whatsapp-Nachrichten warten auf Antwort, Facebook präsentiert Fotos und Gedanken aus dem Leben der anderen und über die Ohrstöpsel trällern die aktuellsten Podcasts. Schöne neue Welt.



Oli Dischoe

1403

tweets

435

follower

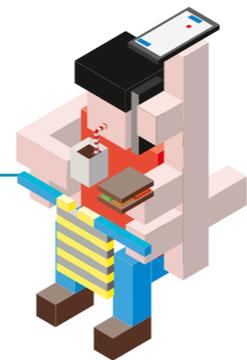
@Dischoe

Radiomann, Reisender, Blogger

- Balthasar Glättli** @bglaettli @zvv mailen, lesen, parlamentieren, twittern, smsen, und manchmal auch einfach: zum Fenster rausschauen. #zvv
- ZVV** @zvv @bglaettli die Schweizer Politik wird also auch im öV geformt – sozusagen eine zweite Wandelhalle :) #zvvpolitik

Oli Dischoe @Dischoe

@ZVV rausschauen, beobachten, zuhören, reden, schlafen, träumen, musik hören, schreiben, lesen, twittern, essen, trinken, LEBEN! :-)



Stefan Büsser @stefanbuesser twittern ... RT «@ZVV: @stefanbuesser Lesen? Musik hören? Schlafen? Comedy-Material sammeln? – Wie nutzt Du Deine Zeit im öV? #zvv»

Michel Wittmer @Lokifuehrer Aus dem Fenster schauen ;-) «@zvv: Musik hören, lesen, lismen, schlafen ... Wie nutzt Du Deine Zeit im öV? #zvv #followerpower»

ZVV @zvv @Lokifuehrer Hoffentlich gerade aus!?!?!?!?!?

Michel Wittmer @Lokifuehrer @zvv *türlich. Obwohl der Blick zur Seite (und zum Spiegel) genau so wichtig ist. Entdecke aber heute noch Neues draussen.

Andreas Burger @aburgerabz @zvv multitasken: sprechen, lachen, twittern und instantmessaging #crossmedia

ZVV @zvv @aburgerabz Das klingt in unseren Ohren ziemlich anstrengend... #multitasking #zvv

Andreas Burger @aburgerabz @zvv lismen waer anstrengender, da ich das nicht kann ;-)

vbz tweet @vbtweet @zvv – iPädlen, was denn sonst ;-) VBZ #vbz ZVV #zvv

Thomas Kellenberger @tkellenberger @zvv #Quizduell – schuldig im Sinne der Anklage *leichtbeschämt*

Tibor Naphegyi @tibornaphegyi @zvv musik hören trifft es auf den punkt! #ipodrules

ZVV @zvv @tibornaphegyi Das wäre bei «5 gegen 5» sicherlich auch die Top-Antwort gewesen! Oh, der @svenepiney twittert ja gar nicht ...

Phil Geld @phil_geld @zvv Twittern natürlich, und andere Leute beim telefonieren belauschen ;-)

ZVV @zvv @phil_geld Und? Was hört man so Spannendes? ;-) #lauschgriff

Phil Geld @phil_geld @zvv Beziehungskisten... meist schlimmer als 3+ und RTL zusammen ;-)

Matthias @mvp_zuerich @zvv Videospiele spielen, twittern, Gadgets ausprobieren. #zvv

Patrick Rohr @patrickrohrkomm @zvv Mit Lesen. Am liebsten auf meinem Smartphone, wo ich zahlreiche News-Apps habe.

ZVV @zvv

Trinkt denn eigentlich niemand mehr Kaffee im Zug? #zvv #zeit_im_oev

Andrea Jerger @AndreaJerger @zvv lieber Energy Drink

Agnès-Orianne W @OrianneW @AndreaJerger @zvv Das Zeug ist ungesund, und überall liegen die Büchsen herum.

Andrea Jerger @AndreaJerger @OrianneW @zvv aber ich räume immer meine Dosen weg.

ZVV @zvv @AndreaJerger @OrianneW Sehr vorbildlich!

Christian Ginsig @ginsig @zvv Aber sicher!



Patrick Rohr

297

tweets

2426

follower

@patrickrohrkomm

Patrick Rohr ist Journalist, Moderator, Buchautor. Die Patrick Rohr Kommunikation GmbH bietet Medientrainings und Rhetorikkurse an.

Matthias Dörig @matthias_doerig @zvv Mit dem Kaffee im Zug ist es so eine Sache. Seit es in den Abteilen keine #Mülleimer mehr gibt.

ZVV @zvv @matthias_doerig So eine Sache? Das 10g-Becherli beim Aussteigen husch in den Kübel schmeissen? Machbar, oder?

Matthias Dörig @matthias_doerig @zvv Klar. Doch wohin mit dem Becherli bis ich aussteige? Auf den Schoss der Nachbarin? In die Westentasche?

ZVV @zvv @matthias_doerig Aufs Ding beim Fenster dort... das Tischli?

Matthias Dörig @matthias_doerig @zvv mach ich. wenn der becher aus der kurve fliegt und ein gucci-täschli versaut, geb ich euch die schuld :-)

ZVV @zvv @matthias_doerig Das muss dann aber eine ziemlich kurvige Strecke sein ;-)

EINS78 @EINS78 Jeden morgen. Wieso? RT @zvv: Trinkt denn eigentlich niemand mehr Kaffee im Zug? #zvv #followerpower #zeit_im_oev

ZVV @zvv @EINS78 Wir fragten das Plenum, was man so macht beim Pendeln (Lesen, Schlafen...) – und Kaffee-trinken fiel nie als Antwort.

EINS78 @EINS78 @zvv Stimmt, sind nicht viele. Reduziert ja auch freie Hände fürs Smartphone um die Hälfte. #duckUndWeg

Twitter ist vieles. Neuland. Bohrloch. Ventil. Wunschkasten. Kummerbox. Überraschungsei.

Männlich und älter als 35 Jahre. So sieht der durchschnittliche «Follower» von @zvv aus, also jene Nutzer, welche den Twitter-Kanal des ZVV abonniert haben. Das sagt die Statistik. Sie besagt auch, dass die überwiegende Mehrheit von ihnen gar nicht selber zwitschert, sondern bloss mitliest. Glücklicherweise finden sich einige äusserst aktive Damen in unserer Gefolgschaft, welche die Männerdominanz brechen. Gemeinsam generieren sie alle ein spannendes Potpourri an Ideen, ein farbiges Grundrauschen von Meinungen, die mal mehr, mal weniger mit dem öffentlichen Verkehr zu tun haben.

ZVV @zvv

RT @bluemekind: Oh #Züri,
du kannst so schön sein ... #ZVV

DeinPendler @DeinPendler

@zvv wie viele «Unfälle» gibt es eigentlich wegen defekten WCs so durchschnittlich? #harndrang #halbstund

Jacqueline Jost @JacquelineJost

Zug verspätet wegen «kurzfristiger änderung der personalplanung» ... lokführer verschlafen;-)? #mademyday @zvv

Bettina Filacavano @befivo

@zvv möchte mich mal bei allen Tram- und BuschauffeurInnen bedanken. Sie übernehmen grosse Verantwortung. Ich könnte das nicht.



Frau W. @Frau_W

Darf man im #öV eigentlich vergnügt vor sich hin trällern? Frage für eine Freundin. @zvv

ZVV @zvv

@Frau_W Welche Melodie denn? #freundinnenfrage

Frau W. @Frau_W

@zvv Natürlich «Bicycle Race» von Queen ;) #chchch

conradin knabenhans @conradion

ÖV-Schocker: Frau klipst sich im Bus ihre Fingernägel. Lebt wohl nach dem @zvv Motto: Ich bin auch ein Nagelstudio.

Flo(h)rian Mauchle @FlohEinstein

@zvv @conradion Ich hoffe bei Leuten die sich im Bus/Zug die Finger machen oder schminken immer auf eine Vollbremsung. Ist das böse?

Incubaal Beats @incubaal

@zvv Liebe ZVV, könnt ihr der S12 sagen, es soll auf mich warten? Das Tram 7 kam nicht pünktlich zur Arbeit.

DäTwtitoro @julianthorner

Erschte Gedanke «Gasleck im Tram», simpli Erkenntnis «Teenie mit Axe» @vbtweet @zvv

ZVV @zvv

@julianthorner Ja öV-Fahren verfeinert den Geruchssinn – leider meist unfreiwillig :-/ #olfaktorischeWeiterbildung



Geschäftsbericht 2013



2

4

Überblick über
das Geschäftsjahr

6

2013 in Kürze

8

Der Ticketautomat
im Taschenformat

12

Fahrplanjahr 2013

14

Finanzielles
Ergebnis

20

Rechnungslegung

22

Kennzahlen

26

Organe des ZVV

Editorial

Ein Schritt zu etwas Grossem

In den letzten Monaten wurden im öffentlichen Verkehr wichtige Weichen gestellt. Das Schweizer Stimmvolk sicherte mit der Annahme der Vorlage FABI im Februar die langfristige Finanzierung und den Ausbau der Bahninfrastruktur – ein wegweisender Entscheid für die geplanten Zürcher Grossprojekte Brüttenertunnel und Bahnhof Stadelhofen. Bereits in Betrieb ist ein anderes Infrastrukturprojekt: die Durchmesserlinie. Seit Mitte Juni 2014 fahren die ersten S-Bahn-Linien durch den Weinbergtunnel und halten im neuen Tiefbahnhof Löwenstrasse. Das Generationenbauwerk ist ein Befreiungsschlag für den Verkehrsknoten Zürich HB und ein Meilenstein in der Geschichte des Zürcher Verkehrsverbundes. Wir brauchen diesen Ausbau. Die Bevölkerung und die Zahl der Arbeitsplätze im Lebens- und Wirtschaftsraum Zürich wachsen, und die Nachfrage im öffentlichen Verkehr wächst mit. Über 612 Millionen Fahrgäste zählte der Zürcher Verkehrsverbund im letzten Jahr. Sie alle erwarten einen attraktiven, leistungsfähigen und qualitativ hochstehenden öffentlichen Verkehr.

Die Durchmesserlinie ist nicht Kür, sondern Pflicht. Wir planen und bauen nicht auf Vorrat, sondern das, was notwendig und sinnvoll ist. Das ist und bleibt unser Anspruch. Mit den neuen Kapazitäten im Zentrum können wir in den kommenden fünf Jahren das Angebot der S-Bahn im ganzen Kanton Zürich um insgesamt 25 Prozent steigern. Das ist der grösste Angebotsausbau in unserer Geschichte. Engpässe werden beseitigt und die Angebotsqualität durch

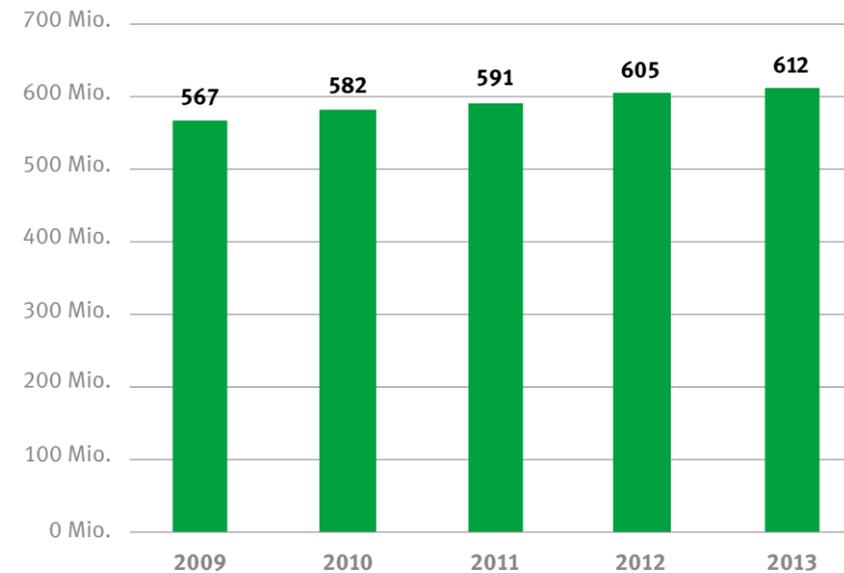
neue und schnellere Verbindungen verbessert. Zusätzliche Busverbindungen schaffen für unsere Passagiere bessere Anschlüsse und Reiseketten. Mehr Angebot heisst aber auch höhere Kosten. Aufgrund der Wachstumsprognosen wird ein funktionierendes öffentliches Verkehrssystem auch in Zukunft auf einen steten, verantwortungsbewussten Ausbau angewiesen sein. Entscheidend ist dabei, dass die Kosten für den Kanton, die Gemeinden und nicht zuletzt auch für die Fahrgäste tragbar bleiben. So behalten wir ein fittes und bezahlbares öffentliches Verkehrssystem für den Grossraum Zürich. Das wollen unsere Fahrgäste – und das wollen wir.

Franz Kagerbauer
Direktor ZVV

Überblick über das Geschäftsjahr

Mehr Fahrgäste, grösserer Ertrag, kleineres Defizit: Der Zürcher Verkehrsverbund blickt auf ein erfreuliches Geschäftsjahr zurück. 1301 Fahrzeuge auf Gleisen, Strassen, auf dem Wasser oder in der Luft bewegten im letzten Jahr wiederum deutlich über 600 Millionen Fahrgäste.

Entwicklung Anzahl Fahrgäste im ZVV (in Millionen)



612 Millionen Fahrgäste im ZVV

Die Fahrgastzahlen im ZVV zeigten auch 2013 aufwärts: Insgesamt beförderten die Verkehrsunternehmen im letzten Jahr 612 Millionen Fahrgäste. Das sind 7 Millionen mehr als im Vorjahr. Somit knackte der ZVV zum zweiten Mal hintereinander die 600-Millionen-Marke. Der Anstieg fiel mit 1,2 Prozent indes leicht tiefer aus als 2012. Bei den Verkehrsunternehmen legten wiederum die Regionalbuslinien am stärksten zu: Sie verbuchten im Jahr 2013 einen Zuwachs von 3,3 Prozent. Die Zürcher S-Bahn benutzten im letzten Jahr rund 175 Millionen Fahrgäste. Das sind fast 2,5 Millionen mehr als 2012, was einer Zunahme von 1,4 Prozent entspricht.

Ertragssteigerung

Auf der Einnahmenseite verlief das Jahr 2013 für den ZVV positiv: Der Ertrag konnte um 4 Prozent auf 611,7 Millionen Franken verbessert werden. Zum einen nutzten mehr Fahrgäste den öffentlichen Verkehr im Grossraum Zürich. Zum andern ist diese Steigerung auf die Tarifierpassungen für das Fahrplanjahr 2013 zurückzuführen. Beide Faktoren führten zu einem höheren Verkaufserlös. Gleichzeitig erzielten die Ver-

kehrsunternehmen mit 101,4 Millionen Franken auch dieses Jahr wieder höhere Nebenerträge als erwartet.

Kleineres Defizit

Das Defizit konnte dank Mehrerträgen und weniger Aufwand als geplant um 14 Millionen Franken reduziert werden. Mit 351,4 Millionen Franken liegt es deutlich unter dem budgetierten Wert und fiel etwa gleich hoch aus wie das Defizit aus dem Jahr 2011. Als Folge davon stieg der Kostendeckungsgrad im Vergleich zum Vorjahr um 1,8 Prozentpunkte auf 63,5 Prozent.

Neue S-Bahn für das ZVV-Nachtnetz

Neu hat auch das Furttal eine Nacht-S-Bahn: Die SN6 fährt von Tiefenbrunnen bis Regensdorf-Watt. Zusätzlich zum Betrieb an den Wochenenden verkehrten die S-Bahnen und Busse im Nachtnetz im letzten Jahr an sieben Extratagen – an Ostern und Auffahrt jeweils an vier aufeinanderfolgenden Nächten. Die Nachfrage blieb im Vergleich zum Vorjahr stabil: Im Durchschnitt wurden 14350 Nachtschwärmer pro Nacht befördert. Wiederum konnte das Nachtnetz kostendeckend betrieben werden.

8 Der Ticketautomat
im Taschenformat

12 Fahrplanjahr 2013

14 Finanzielles
Ergebnis

20 Rechnungslegung

22 Kennzahlen

26 Organe des ZVV

2013

in Kürze

In einer auffälligen Konstruktion mitten auf dem Winterthurer Bahnhofplatz eröffnete das erste ZVV-Kundencenter, der Z-Pass-Verbund erhielt Zuwachs und ein Pinguin hilft dem Nachwuchs bei den ersten Gehversuchen im öffentlichen Verkehr: Der Zürcher Verkehrsverbund schaut auf ein bewegtes Jahr zurück.

Ticketverkauf: Immer mehr Selbstbedienung

Die Fahrgäste kauften 2013 drei Viertel aller ZVV-Tickets über einen Selbstbedienungskanal (Automat, Webseite oder per Mobiltelefon). Eine hohe Zuwachsrate von 35 Prozent wurde insbesondere bei den Mobile-Tickets verzeichnet. Aufgrund eines Fehlers bei der Programmierung zeigten die Ticketautomaten anfänglich zu viele Reisemöglichkeiten an, sogenannte Vias. Sofort wurden Massnahmen zur Vereinfachung eingeleitet. Inzwischen konnte die Anzahl der angezeigten Vias auf sämtlichen Verkaufskanälen reduziert werden. Zusätzlich werden die Automaten kontinuierlich mit Funktionen erweitert, die den Kaufvorgang erleichtern und beschleunigen, zum Beispiel kontaktloses Bezahlen.

Eröffnung des Kundencenters «ZVV-Contact» in Winterthur

Im Sommer 2013 eröffneten Stadtbus Winterthur und der ZVV am Hauptbahnhof Winterthur das erste Beratungszentrum unter dem Namen «ZVV-Contact». Der ZVV setzt auch in Zukunft auf kompetente Beratung im bedienten Verkauf und gewährleistet ein gut erreichbares Netz an Dienstleistungsstellen im ganzen Kanton.

S-Bahn: Nervenprobe im Sommer

Im Sommer 2013 ereignete sich eine Reihe von untypischen Störungen an teilweise stark belasteten Stellen im Zürcher S-Bahn-Netz. Dies führte im dichten Fahrplan im Raum Zürich zu grossen Verspätungen. Vorwiegend wegen dieser Unpünktlichkeit verfehlte die SBB ihre Zielvorgaben für das Jahr 2013 und musste dem ZVV den bisher grössten Malus von insgesamt 1,8 Millionen Franken zahlen. Ab dem Herbst verkehrten die S-Bahnen wieder deutlich pünktlicher.

Kanton Glarus neu im Z-Pass-Verbund

Ende 2013 schloss sich der Kanton Glarus dem Tarifverbund OSTWIND und somit auch dem Z-Pass an. Dank der neuen Z-Pass-Zonentickets lösen Glarnerinnen und Glarner bei Fahrten über die Verbundgrenzen hinaus nur noch ein einziges Ticket. Dasselbe gilt auch in der Gegenrichtung: Zürcherinnen und Zürcher kommen mit dem Z-Pass einfacher ins Glarnerland.

Pinguin Ringo und der FerienPass für den Fahrgastnachwuchs

Ein kleiner Pinguin erkundet in «Flieg Ringo, flieg!» den Kanton Zürich mit den öffentlichen Verkehrsmitteln. Das Bilderbuch inklusive CD mit Liedern von Andrew Bond wurde an 1400 Kindergartenklassen abgegeben. Für ältere Kinder gibt es mit dem FerienPass seit Jahren eine Art «Schnupperabo» für den öffentlichen Verkehr. Mit 18 700 Stück wurden 2013 so viele FerienPässe verkauft wie noch nie. Zum ersten Mal waren im Angebot auch Gratisseintritte in 100 Frei- und Hallenbäder enthalten.

Limmattalbahn

Der Bundesrat hat im Oktober die Infrastrukturkonzession für die Limmattalbahn erteilt. Kurz zuvor hatte die Limmattalbahn AG die Baubewilligung für das Projekt beantragt. Das Verfahren dauert rund zwei Jahre. Geplant ist der Baubeginn 2017 und die Inbetriebnahme einer ersten Etappe 2019. Demnächst starten der Kanton Aargau und der ZVV das Auswahlverfahren für den Betreiber der Limmattalbahn.

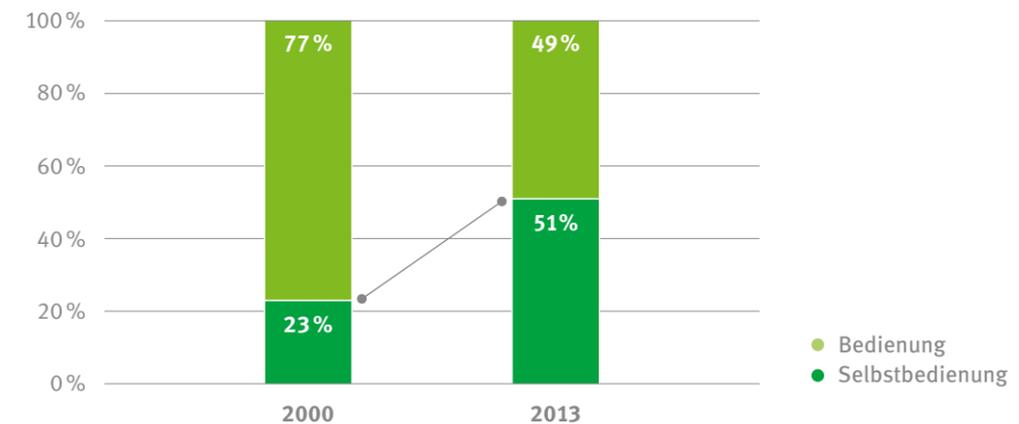
FABI – Planungssicherheit auch für Zürcher Bahnprojekte

Der Kanton Zürich engagierte sich zusammen mit 14 Kantonen in der Allianz Bahnausbau für die Vorlage für die zukünftige Finanzierung und den Ausbau der Bahninfrastruktur (FABI). Der Einsatz zahlte sich aus: Das Schweizer Stimmvolk sagte im Februar 2014 deutlich Ja. Die Vorlage enthält unter anderem Planungskredite für wichtige Projekte in der Region Zürich, die für den künftigen Ausbau des S-Bahn-Netzes notwendig sind (Brüttenertunnel, Erweiterung des Bahnhofs Stadelhofen).

Der Ticketautomat im Taschenformat

Vom Kartonticket über den ersten Tastenautomaten zum virtuellen Mobile-Ticket – der Ticketverkauf im öffentlichen Verkehr hat sich stark gewandelt. Immer mehr Fahrgäste kaufen ihr Ticket oder ihr Abo am Automaten, im Onlineshop oder mit dem Mobiltelefon. Drei Viertel aller ZVV-Tickets werden heute bereits über diese Selbstbedienungskanäle abgesetzt. Mit seiner neuen Vertriebsstrategie rüstet sich der ZVV für die Zukunft.

Anteile Bedienung/Selbstbedienung am Gesamtumsatz



«8.40 Franken» zeigt der Bildschirm des Ticketautomaten an. Die junge Frau zückt ihre Kreditkarte und hält sie vor den Automaten. Es blinkt und piepst – und Sekunden später hat sie eine Tageskarte in der Hand und steigt in die S-Bahn. In der heutigen Zeit muss alles schnell gehen. Konsumentinnen und Konsumenten wollen so rasch und einfach wie möglich bezahlen. Das gilt an der Kasse beim Grossverteiler und noch mehr am Ticketautomaten im öffentlichen Verkehr. Diesem Kundenbedürfnis gilt es Rechnung zu tragen. Seit Ende letzten Jahres kommen Fahrgäste noch einfacher und schneller zu ihren Tickets. Über 1000 Automaten im Verbundgebiet bieten die Möglichkeit, kontaktlos mit einer Kreditkarte zu zahlen. Der Kartenbesitzer muss seine Kreditkarte dazu nicht mehr in den Automaten schieben, sondern es genügt, die Karte beim Bezahlvorgang kurz vor das Funk-Logo am Zahlterminal zu halten.

«Do it yourself» – Selbstbedienung auf dem Vormarsch

Der Grossteil der Fahrgäste löst seine Tickets heutzutage selber. Drei von vier ZVV-Tickets setzen die marktverantwortlichen Verkehrsunternehmen über Selbstbedienungskanäle ab. Die Zahlen sprechen eine

deutliche Sprache. Der Anteil der in Selbstbedienung verkauften Tickets am Gesamtumsatz hat sich seit 2000 mehr als verdoppelt (vgl. Abbildung oben). Der am häufigsten benutzte Kanal ist der Ticketautomat. Aus dem ersten Automaten mit knapp 20 Tasten ist ein digitaler Hightech-Vielkünstler mit Touchscreen geworden, der inzwischen auch von Menschen mit einer Behinderung einfach und selbständig bedient werden kann. Der Kundendienst kann die neue Automaten generation zudem fernsteuern und so Fahrgäste beim Lösen des gewünschten Tickets unterstützen. Daneben können sich Reisende heute auch auf der Webseite oder über mobile Geräte selbst bedienen – und sie tun es gerne.

Mobile-Tickets: Den Ticketautomat überall dabei

Rasant am Wachsen ist die Zahl der Personen, die sich den Gang an den Ticketautomaten oder zum Schalter sparen: Sie kaufen ihre Tickets mit dem Smartphone oder Tablet. In diesem Bereich verzeichnete der ZVV im Jahr 2013 einen Zuwachs von 35 Prozent. Das verwundert nicht, gehört die Schweiz bei der Smartphone-Dichte und der mobilen Internetnutzung doch weltweit zu den Spitzenreitern. Wer zu Stosszeiten unterwegs ist, sieht die Marktdurchdringung mobiler Kommuni-

12 Fahrplanjahr 2013

14 Finanzielles
Ergebnis

20 Rechnungslegung

22 Kennzahlen

26 Organe des ZVV

kationsmittel auf den ersten Blick. Für den öffentlichen Verkehr bedeutet das auch, dass der Fahrgast stets seinen eigenen Ticketautomaten in der Hosentasche mit sich trägt. So kann er unkompliziert überall und rund um die Uhr Tickets kaufen. Darin liegt der Erfolg dieser Kanäle, deren Bedeutung im öffentlichen Verkehr in den nächsten Jahren weiter zunehmen wird.

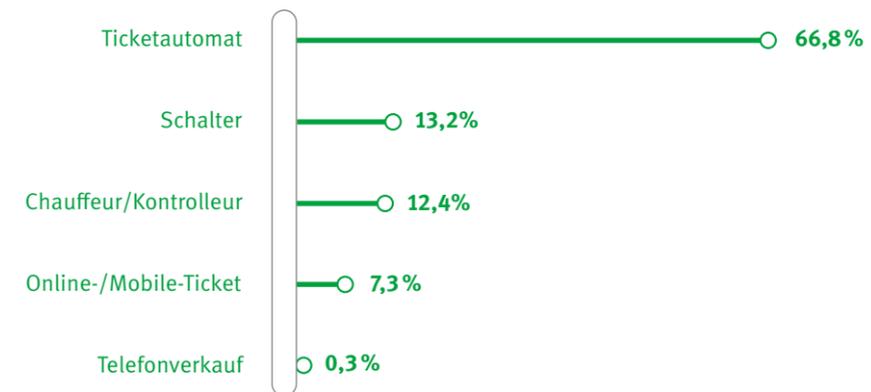
In die Zukunft investieren

Ein einfacher, zeitlich und örtlich unabhängiger Ticketverkauf liegt im ureigenen Interesse des ZVV und stellt auch eine Chance dar. Die Schwelle zur Benutzung des öffentlichen Verkehrs wird dadurch weiter gesenkt. Der Ticketkauf in Selbstbedienung soll darum gefördert werden durch kontinuierliche Verbesserung der Ticketautomaten, neue Smartphone-Anwendungen und den Ausbau des Online-Auftrittes. Das erfordert Investitionen, die aber angesichts der Verkaufszahlen notwendig und gerechtfertigt sind.

Grundversorgung sicherstellen

Der Trend zur Selbstbedienung hat auch eine Kehrseite: Er nagt an der Wirtschaftlichkeit der bedienten Verkaufsstellen, die immer weniger Umsatz erwirtschaften. Trotzdem hält der ZVV auch in Zukunft an bedienten

Anteile der Verkaufskanäle am Ticketabsatz 2013



Standorten fest. Es ist aber angezeigt, dass das Verkaufsstellennetz in den nächsten Jahren überprüft und erforderlichenfalls neu dimensioniert wird. Damit wird auch dem politischen Auftrag des Kantonsrates entsprochen, eine Grundversorgung mit persönlicher Beratung und bedientem Ticketverkauf sicherzustellen. Konkretes Ziel: Mindestens neun von zehn Zürcherinnen und Zürcher gelangen innerhalb von 20 Minuten – zu Fuss oder mit dem öffentlichen Verkehr – zu einem bedienten Servicepunkt. Die Standorte sollen sinnvoll auf das gesamte Verbundgebiet verteilt sein. Da der Ticketverkauf am Schalter an Bedeutung verliert, stehen künftig vor allem die qualitativ hochstehende Beratung und Dienstleistungen rund um den öffentlichen Verkehr im Zentrum.

Neue Kundencenter in Winterthur und Zürich

Die Beratung erfolgt künftig vermehrt unter der Marke des ZVV. Den Anfang machte das neue Kundencenter am Hauptbahnhof Winterthur, das im Sommer 2013 eröffnet wurde. Es trägt den Namen ZVV-Contact und wird von Stadtbus Winterthur betrieben. Direkt beim Zugang zum neuen Tiefbahnhof Löwenstrasse im Zürcher Hauptbahnhof stehen seit Juni 2014 die Türen des zweiten ZVV-Kundencenters offen, das von den

Verkehrsbetrieben Zürich geführt wird. Der ZVV verfügt heute über eine moderne und breite Palette an Vertriebs- und Beratungskanälen, die auf die Bedürfnisse einer mobilen Gesellschaft abgestimmt sind. Damit ist die Aufgabe aber nicht erledigt. Es gilt, am Puls der Zeit zu bleiben und auf Entwicklungen rechtzeitig und angemessen zu reagieren. Damit es in Zukunft noch einfacher wird, ein Ticket zu kaufen.

Fahrplanjahr 2013

12	
14	Finanzielles Ergebnis
20	Rechnungslegung
22	Kennzahlen
26	Organe des ZVV

Das letztjährige Fahrplanjahr brachte überschaubare Änderungen. Zu grösseren Umstellungen kam es auf dem Bahnnetz im Zürcher Unterland. Weitere Schwerpunkte waren die Einführung einer neuen Nacht-S-Bahn im Furttal sowie zahlreiche Entlastungskurse während der Hauptverkehrszeiten in der Stadt Zürich.

Grössere Umstellungen im Unterland

Fahrplanperioden dauern grundsätzlich zwei Jahre. In der Mitte einer Fahrplanperiode gibt es einen sogenannten kleinen Fahrplanwechsel, bei dem es in der Regel zu Anpassungen im Minutenbereich kommt. Obwohl der Fahrplanwechsel im Dezember 2012 ein solcher kleiner Fahrplanwechsel war, gab es im Unterland grössere Umstellungen. Auslöser war der Anschluss der Ost- und Westschweiz an das europäische Eisenbahn-Hochgeschwindigkeitsverkehrsnetz (HGV). Im Rahmen des HGV-Programms wurde zwischen Zürich und Schaffhausen der Halbstundentakt im Fernverkehr eingeführt, was zahlreiche Fahrplananpassungen im S-Bahn-Verkehr zur Folge hatte. So mussten die Abfahrtszeiten der S5, S22 und S55 zwischen Oberglatt und Niederweningen sowie zwischen Oberglatt, Rafz und Schaffhausen je um eine halbe Stunde verschoben werden. Auch die Zusatzzüge waren betroffen. Sie verkehren mehrheitlich nur noch zwischen Bülach und Zürich. Dies löste wiederum grössere Anpassungen

bei 15 Buslinien im Unterland aus. Diese Neukonzeption wurde teilweise für weitere Änderungen genutzt, z. B. beim Linienvverlauf oder bei den Betriebszeiten. Schlecht ausgelastete Kurse oder nicht mehr notwendige Zusatzfahrten wurden aufgehoben, und die Mittel zugunsten neuer Kurse in nachfragestarken Zeiten eingesetzt.

Anpassungen im Limmat- und Glattal

Auch im Limmattal erfolgte auf das Zwischenjahr der Fahrplanperiode eine Neukonzeption. Betroffen waren vor allem die Linien auf der Nordseite der Limmat. Das Ziel der Überarbeitung war es, Kapazitätsengpässe zu beheben und die Netzstruktur besser auf die aktuellen Fahrgastströme auszurichten. Die Anschlüsse der Busse an die S-Bahn sollten ebenfalls verbessert werden. Die Linie 301 verkehrt in den Hauptverkehrszeiten neu in einem 15-Minuten-Takt (vorher 10-Minuten-Takt) und gewährt Anschluss auf die S3 und S12. Die Linie 302 wurde von Weiningen bis Bahnhof Dietikon verlängert und ermöglicht in Dietikon den Anschluss auf die S12. Die Linien 304 und 308 verkehren neu vom Frankental weiter bis Bahnhof Altstetten und erhalten zu den Hauptverkehrszeiten Gelenkbusse. Im Gegenzug wurde die Linie 323 eingestellt. Im Glattal erfolgte ein Ausbau auf der Linie 797 (Rümlang – Oberhasli). Sie verkehrt von Montag bis Freitag am Morgen und am Abend im 30-Minuten- statt im 60-Minuten-Takt.

Fahrplanwechsel Dezember 2013

Bei der S-Bahn liefen die Vorbereitungen für den ausserordentlichen Fahrplanwechsel im Juni 2014, der im Zusammenhang mit der Eröffnung der Durchmesserlinie und des Tiefbahnhofs Löwenstrasse in Zürich stattfand. Auf den gleichen Zeitpunkt wurde die erste Etappe der 4. Teilergänzungen umgesetzt. Aus diesen Gründen wurden im Dezember 2013 nur wenige Änderungen vorgenommen. Bei der S5 und S55 im Unterland erfolgten Anpassungen bei den ersten Kursen am Morgen. Die S6 verkehrt nun dank zwei zusätzlicher

Kurse im Halbstundentakt bis Betriebsschluss. Auch die S7 erhielt abends eine zusätzliche Fahrt. Auf der S18 wurden Schnellkurse am Morgen eingeführt und der Fahrplan der S26 um einen Zusatzkurs am Morgen ergänzt. Das ZVV-Nachtnetz wurde um eine neue Nacht-S-Bahn erweitert: Die neue SN6 verkehrt zwischen Tiefenbrunnen und Regensdorf-Watt.

Hinzu kamen Angebotsänderungen auf rund 170 Tram- und Buslinien. Die wichtigsten waren:

- Die Tramlinie 10 verkehrt neu auch auf dem Abschnitt Zürich Oerlikon – Zürich Flughafen tagsüber im 7,5-Minuten-Takt.
- Um die Kapazität in der Zürcher Bahnhofstrasse sowie zwischen dem Bahnhof Enge und dem Uetlihof zu erhöhen, wird die Tramlinie 17 in den Hauptverkehrszeiten vom Hauptbahnhof bis zum Albisgütli verlängert.
- Um die Betriebsstabilität der Buslinie 33 zu verbessern, musste diese verkürzt werden. Dazu tauschten die Linie 33 und die kürzere Linie 72 ab Albisriederplatz die Linienäste. Die Linie 33 verkehrt neu vom Triemli zum Tiefenbrunnen, während die Linie 72 vom Morgenthal zum Milchbuck führt. Der Abschnitt Albisriederplatz bis Rosengartenstrasse wird in den Hauptverkehrszeiten durch die neue Linie 71 entlastet.
- Die Buslinien aus dem Unterland und Glattal zum Flughafen Zürich zeigen eine überaus erfreuliche Nachfrageentwicklung und eine hohe Wirtschaftlichkeit. Deshalb wurde das Kursangebot am Morgen verstärkt.

20 Rechnungslegung

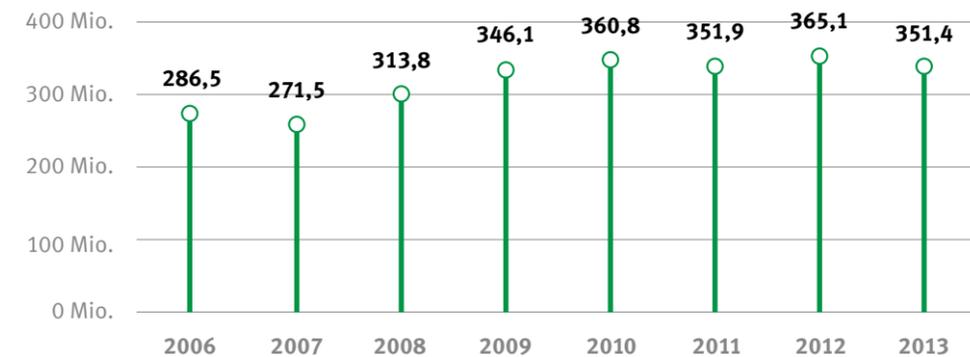
22 Kennzahlen

26 Organe des ZVV

Finanzielles Ergebnis

Die Kostenunterdeckung des ZVV konnte im vergangenen Jahr reduziert werden: Sie sank um 13,7 Mio. auf 351,4 Mio. Franken. Der Kostendeckungsgrad erhöhte sich dadurch von 61,7% auf 63,5%. Das erfreuliche Rechnungsergebnis ist vor allem auf die positive Ertragsentwicklung und eine Zunahme der Fahrgastzahlen zurückzuführen. Gleichzeitig stiegen die Kosten nur geringfügig.

Kostenunterdeckung (in Millionen Franken)



Der ZVV hat seine Kosten im Griff. Trotz eines engen finanziellen Spielraums bleibt das Defizit seit Jahren stabil. Die Kostenunterdeckung sank im vergangenen Geschäftsjahr sogar. Das Budget wies für 2013 einen Rückgang der Kostenunterdeckung auf 371,6 Mio. Franken aus. Das Rechnungsergebnis fiel jedoch um 20,2 Mio. Franken besser aus als budgetiert. Verantwortlich dafür ist in erster Linie ein Niveaueffekt: Zum Zeitpunkt der Prognose der Kostenunterdeckung 2013 war das Ergebnis 2012 noch nicht bekannt. Dieses fiel in der Folge deutlich besser aus als budgetiert, weshalb sich das Ausgangsniveau für das Budget 2013 nachträglich als zu hoch herausgestellt hatte. Die nicht beanspruchten Mittel werden vollumfänglich an den Kanton und die Gemeinden zurückerstattet.

Rahmenkredit 2012/2013 nicht ausgeschöpft

Der ZVV wird finanziell mit einem Rahmenkredit des Kantonsrats gesteuert, der für die Periode 2012/2013 auf 798,2 Mio. Franken festgelegt worden ist. Basis war die anfangs 2011 erstellte Finanzplanung des ZVV. Aufgrund der Rechnungsabschlüsse 2012 und 2013, die beide besser ausfielen als geplant, wurde dieser Betrag deutlich unterschritten. Der abgerechnete Rahmenkredit 2012/2013 beträgt 716,4 Mio. Franken.

Bescheidenes Aufwandswachstum

Der Aufwand ist insgesamt um 10,0 Mio. Franken oder 1,0% gestiegen. Dabei sind bei den einzelnen Kostenpositionen unterschiedliche Entwicklungen zu verzeichnen.

Das Leistungsentgelt an die aufwandfinanzierten Verkehrsunternehmen ist um 3,5% oder 29,1 Mio. Franken auf 864,2 Mio. Franken angewachsen. Ohne Berücksichtigung von Sonderfaktoren im Zusammenhang mit Sanierungsbeiträgen für Pensionskassen der Verkehrsunternehmen hätte die Zunahme bei nur rund 1,5% gelegen. Da 2013 grundsätzlich keine Mittel für Lohnerhöhungen vorgesehen waren und die Teuerungsentwicklung sehr gering ausfiel, ist die allgemeine Kostenentwicklung nur für einen kleinen Teil des Anstiegs verantwortlich. Zum übrigen Kostenwachstum trugen viele Einzelfaktoren mit verhältnismässig kleinen Anteilen bei. Dazu zählen unter anderem die Auswirkungen der Inbetriebnahme der neuen Ticketautomaten, das Mehrangebot in der Fahrplanperiode 2013 und nicht zuletzt die Abschreibungen, die den hohen Investitionsvolumen der Verkehrsunternehmen geschuldet sind und die nach wie vor zunehmen.

20 Rechnungslegung

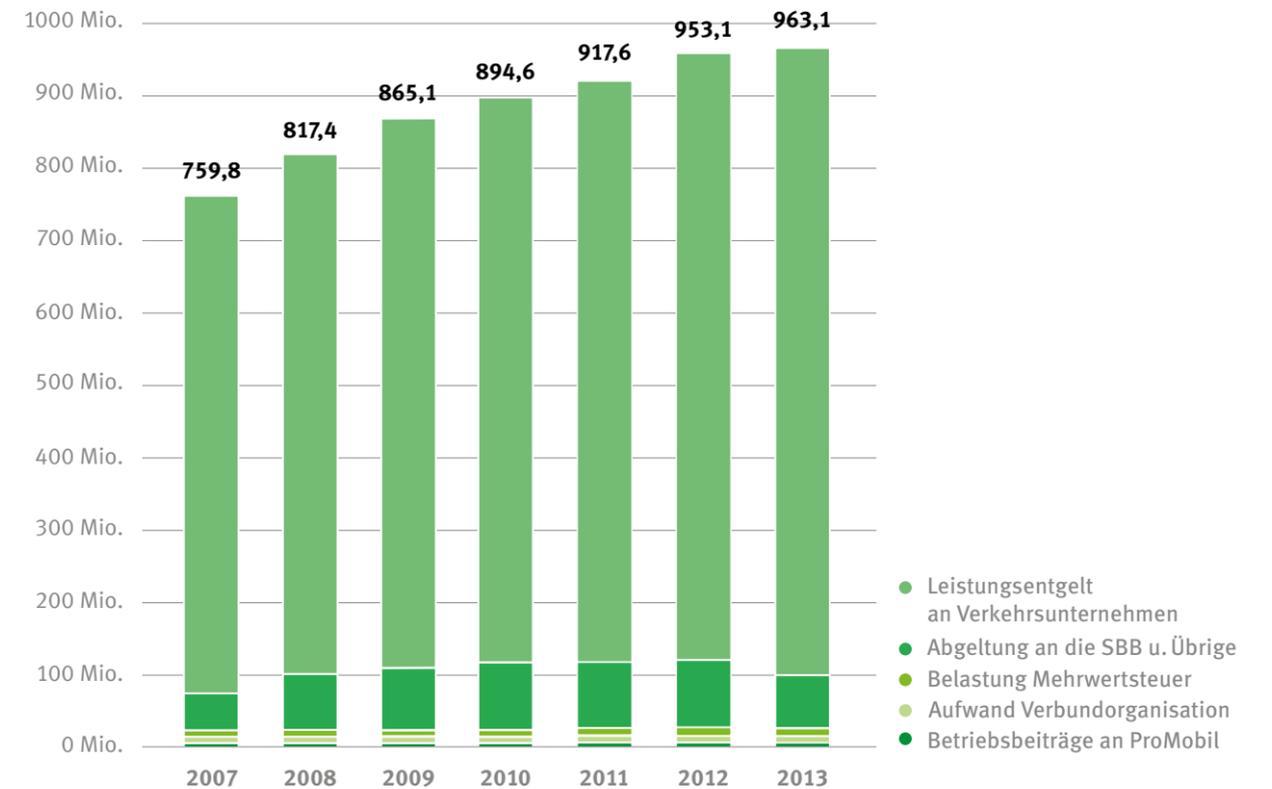
22 Kennzahlen

26 Organe des ZVV

Bei den Abgeltungen an die SBB und die übrigen Verkehrsunternehmen handelt es sich um die Defizitbeiträge des Kantons Zürich an die gemeinsam mit dem Bund bestellten, abgeltungsberechtigten Regionalverkehrsleistungen im ZVV. Diese reduzierten sich gegenüber 2012 um 19,8 Mio. Franken auf 72,8 Mio. Franken. Die Verkehrsunternehmen stellten in ihren Offerten infolge der Tarifanpassungen 2013 höhere Wachstumsraten bei den Verkehrserträgen ein als bei den Kosten. Dadurch reduzierten sich die Abgeltungen für die ungedeckten Kosten. Aufgrund der Grössenverhältnisse entfällt der Hauptanteil dieser Verbesserung auf die Abgeltung an die SBB. Zudem musste die SBB aufgrund der ungenügenden Qualität bei der S-Bahn einen Malus von 1,8 Mio. Franken bezahlen, der als Aufwandminderung verbucht wurde. Diese beiden Faktoren haben insgesamt zu geringeren Abgeltungen von rund 9 Mio. Franken geführt. In der Position «Abgeltung» ist auch der Beitrag des Bundes an den Kanton Zürich für die Vorteilsanrechnung enthalten. Da der Bund in den Vorjahren mit den Zahlungen in Rückstand geraten war, wurde 2013 ein gegenüber dem Vorjahr um 11 Mio. Franken höherer Betrag ausgerichtet.

Bei der Belastung Mehrwertsteuer handelt es sich um den Aufwand für nicht rückforderbare Vorsteuern bei subventionierten Unternehmen, der pauschal 3,7% der mehrwertsteuerlich relevanten Subventionen entspricht. Diese Steuer hat sich geringfügig auf 10,9 Mio. Franken vermindert.

Aufwandentwicklung (in Millionen Franken)



Die Kosten für die Verbundorganisation nahmen um 0,8 Mio. Franken zu auf total 9,2 Mio. Franken. Zum einen stieg der Beschäftigungsumfang um 1,6 Stellen, zum andern erhöhten sich als Folge der Tarifierhöhungen die intern belasteten Kosten für die Behördenabonnemente. Der Beitrag des ZVV an die Behindertentransportorganisation ProMobil betrug auch 2013 wie in den Vorjahren 6 Mio. Franken. Dabei handelt es sich um einen fest vereinbarten Maximalbetrag.

Erfreuliche Ertragsentwicklung

Die Verkehrserträge und die Nebenerträge haben sich sehr positiv entwickelt. Das Ertragsergebnis ist durch drei Faktoren geprägt. Erstens stiegen die Fahrgastzahlen im letzten Jahr um 1,2% auf 612,1 Millionen Fahrgäste, was zu zusätzlichen Erträgen führte. Zweitens wurde auf das Fahrplanjahr 2013 eine Tarifierhöhung vorgenommen. Der durch-

schnittliche Preisaufschlag betrug 3,3%. Drittens wurde der Z-Pass-Verbundtarif, der vorher nur für Abonnemente bestand, zu einem integralen Tarifverbund erweitert. Seit Dezember 2012 werden in den entsprechenden Korridoren des ZVV mit den Nachbarverbänden auch Einzeltickets angeboten. Gewisse Tickets des nationalen Tarifs, die bisher direkt durch die SBB oder andere abgeltungsfinanzierte Verkehrsunternehmen vereinnahmt wurden, wurden durch Verbundtickets ersetzt. Aus diesem Grund stiegen auf der einen Seite die Erlöse aus Ticketverkäufen einmalig stark an (7,2%). Auf der anderen Seite wurden zum Beispiel der SBB Erlöse, die ihr aus dem Verbundticketverkauf zustehen, als Einnahmenanteile wieder ausbezahlt. Die Einnahmenanteile nahmen deshalb ebenfalls stark zu (13%). Die Erlöse aus Ticketverkäufen betragen 2013 fast 800 Mio. Franken. Sie sind aber aus den erwähnten Gründen

20 Rechnungslegung

22 Kennzahlen

26 Organe des ZVV

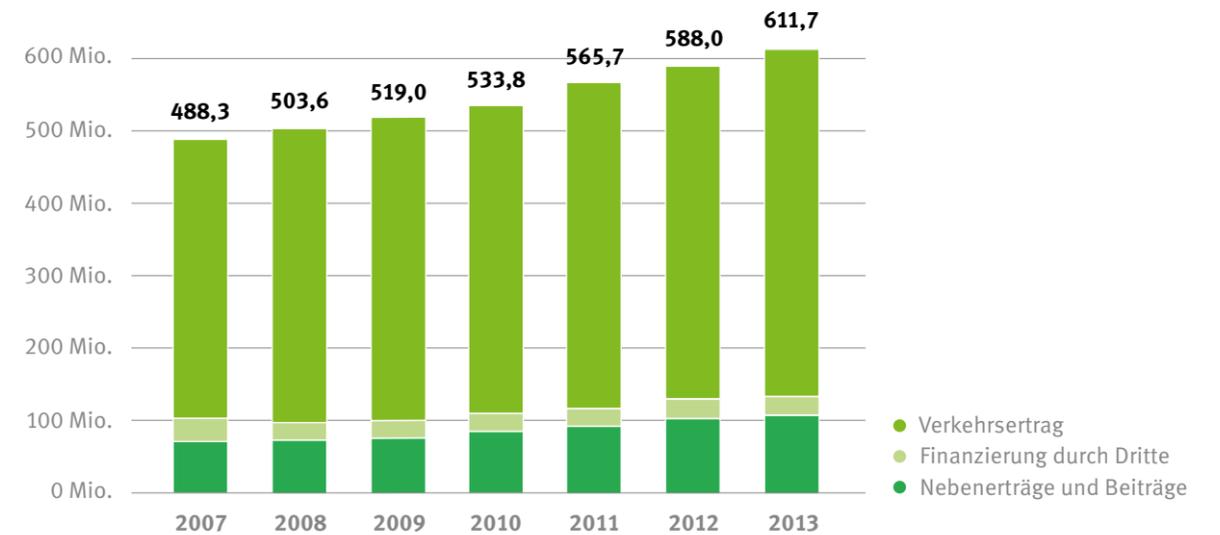
kein geeigneter Massstab für die effektive Erlösentwicklung.

Der Verkehrsertrag widerspiegelt hingegen die Entwicklung einigermaßen richtig. Dieser konnte um 4,4 % auf 478,1 Mio. Franken gesteigert werden. Unter der Annahme, dass die Preiserhöhungen am Markt gut umgesetzt werden konnten, resultierte ein reales Wachstum von 1,1 %. Dieses korrespondiert sehr gut mit der Frequenzentwicklung im ZVV.

Die Nebenerträge der Verkehrsunternehmen verzeichneten ein Wachstum von 4,5 % oder 4,4 Mio. Franken auf 101,4 Mio. Franken. Der Anstieg ist hauptsächlich auf höhere Verrechnungen zwischen den Verkehrsunternehmen zurückzuführen, während sich die Leistungen für Dritte auf einem hohen Niveau stabilisierten. Die durch Dritte bestellten und finanzierten Angebotserweiterungen fielen wiederum höher aus, sodass die Nebenerträge und Beiträge insgesamt um 5 Mio. Franken oder 4,8 % gegenüber dem Vorjahr zunahmen.

Bei den Finanzierungen durch Dritte handelt es sich vor allem um die Beiträge des Bundes und der Nachbarkantone an die aufwandfinanzierten Regionalverkehrsnetze im ZVV, zum Beispiel die Leistungen der SZU. Hier spielt der gleiche Effekt wie bei den vom ZVV ausbezahlten Abgeltungen. Dank grösserer Wachstumsraten beim Ertrag als bei den Kosten reduzierten sich die Abgeltungen des Bundes und der Nachbarkantone an diese Verkehrsunternehmen.

Ertragsentwicklung (in Millionen Franken)



Vor grossen Ausbausritten und der Inkraftsetzung von FABI

Die Kostenunterdeckung des ZVV bewegt sich seit 2009 in einer Bandbreite von 346 bis 365 Mio. Franken. Dank regelmässiger Tarifierungen, kontinuierlich steigender Nachfrage, günstiger wirtschaftlicher Rahmenbedingungen und kostenbewussten Verhaltens ist es gelungen, den Mittelbedarf der öffentlichen Hand in dieser Bandbreite zu halten. Gleichzeitig konnte das Angebot schrittweise ausgebaut werden. Im laufenden Jahr und 2015 wird sich an diesen Rahmenbedingungen und an der Ergebnisentwicklung wenig ändern. Dies obwohl ab Mitte 2014 die erste Etappe der Durchmesserlinie und der 4. Teilerweiterungen der S-Bahn in Betrieb genommen wurde.

Mit der Inbetriebnahme der zweiten Etappe auf Dezember 2015 wird aber ein sehr grosser Angebotsausbausritt vollzogen, was zu einer Mehrbelastung der Rechnung des ZVV führen wird. Gleichzeitig werden auf Bundesebene die neuen Regelungen

zur Finanzierung und zum Ausbau der Bahninfrastruktur (FABI) in Kraft gesetzt. Die Infrastrukturfinanzierung der konzessionierten Transportunternehmen (ausgenommen SBB), die aktuell noch eine Verbundaufgabe ist, wird in die Bundesverantwortung übergehen. Dies führt zu einer geringfügigen Entlastung der ZVV-Rechnung von rund 15 Mio. Franken. Hingegen werden die Kantone mit FABI verpflichtet, gemeinsam einen jährlichen Pauschalbeitrag von 500 Mio. Franken in den Bahninfrastrukturfonds des Bundes (BIF) einzuzahlen. Der Beitragsanteil wird auf Basis der Zugskilometer und der Personenkilometer berechnet. Da diese im Zürcher S-Bahn-System sehr hoch sind, wird der Kanton Zürich finanziell am stärksten belastet und muss jährlich rund 120 Mio. Franken in den BIF einzahlen.

22 Kennzahlen

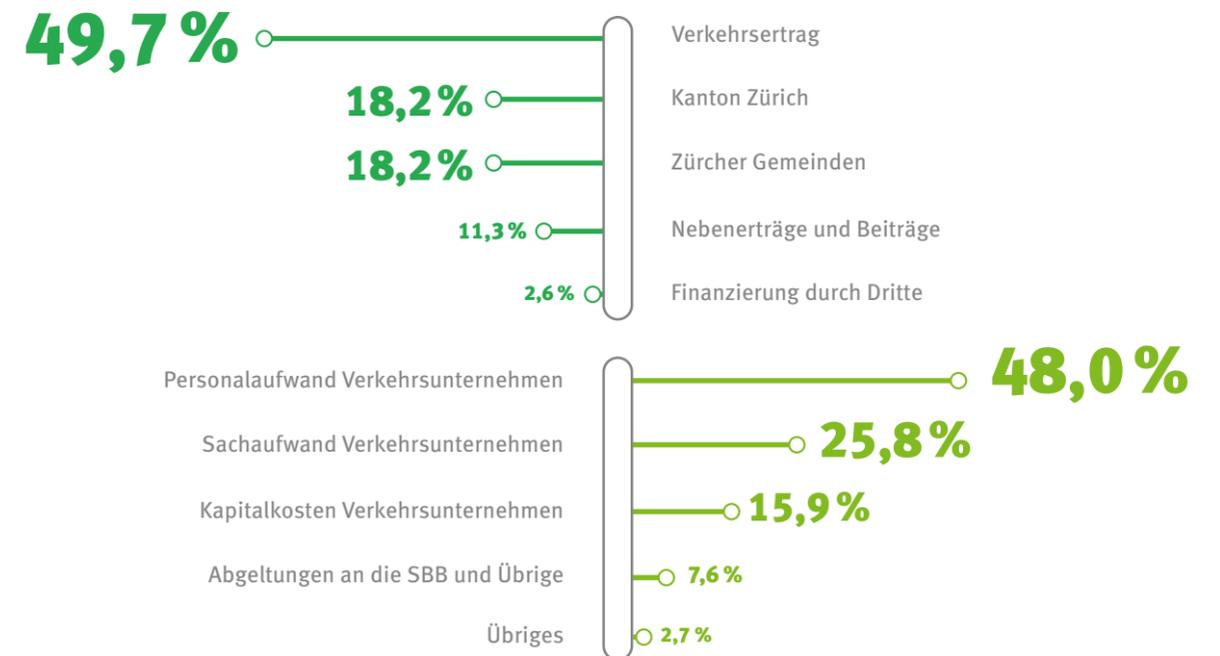
26 Organe des ZVV

Rechnungslegung

Budget und Abrechnung (in Franken)

	Budget 2013	Abrechnung 2013
Leistungsentgelt an Verkehrsunternehmen	852 107 000.00	864 167 996.73
Abgeltungen an die SBB u. übrige Verkehrsunternehmen	81 234 000.00	72 805 649.20
Belastung Mehrwertsteuer	11 500 000.00	10 905 061.70
Aufwand Verbundorganisation	10 039 300.00	9 176 320.23
Betriebsbeiträge an ProMobil	6 000 000.00	6 000 000.00
Total Aufwand	960 880 300.00	963 055 027.86
Verkaufserlös aus Tickets	776 950 000.00	799 939 306.09
./. Einnahmenanteile	-265 700 000.00	-284 374 530.95
./. Mehrwertsteuer	-37 870 000.00	-37 423 535.01
Verkehrsertrag	473 380 000.00	478 141 240.13
Nebenerträge	86 107 000.00	101 400 629.82
Beiträge Dritter	5 773 000.00	6 506 197.43
Nebenerträge ZVV-Organisation	165 300.00	441 755.45
Nebenerträge und Beiträge	92 045 300.00	108 348 582.70
Ertrag	565 425 300.00	586 489 822.83
Finanzierung Nachbarkantone	2 469 000.00	2 331 529.40
Finanzierung Bund	21 432 000.00	22 864 613.00
Finanzierung durch Dritte	23 901 000.00	25 196 142.40
Total Ertrag und Finanzierung durch Dritte	589 326 300.00	611 685 965.23
Kostenunterdeckung	371 554 000.00	351 369 062.63
Kreditunterschreitung		-20 184 937.37

Woher kommt das Geld? Wohin fließt das Geld?



Entwicklung der Kostenunterdeckung (in Millionen Franken)

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Leistungsentgelt an Verkehrsunternehmen	685,4	716,2	757,2	778,7	803,2	835,1	864,2
Abgeltungen an die SBB u. übrige Verkehrsunternehmen	50,8	77,1	85,5	93,2	90,2	92,6	72,8
Belastung Mehrwertsteuer	9,2	9,5	7,7	8,6	9,7	11,0	10,9
Aufwand Verbundorganisation	8,4	8,6	8,7	8,1	8,5	8,4	9,2
Betriebsbeiträge an ProMobil	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0	6,0
Total Aufwand	759,8	817,4	865,1	894,6	917,6	953,1	963,1
Verkaufserlös aus Tickets	622,3	653,7	681,7	692,9	727,1	746,2	799,9
./. Einnahmenanteile	-208,5	-217,4	-232,4	-236,0	-242,9	-251,7	-284,4
./. Mehrwertsteuer	-29,0	-31,1	-31,3	-32,8	-35,3	-36,5	-37,4
Verkehrsertrag	384,8	405,2	418,0	424,1	448,9	458,0	478,1
Nebenerträge und Beiträge	71,4	74,1	76,8	85,4	92,9	103,4	108,4
Ertrag	456,2	479,3	494,8	509,5	541,8	561,4	586,5
Finanzierung Nachbarkantone	2,9	2,8	2,7	2,6	2,6	2,5	2,3
Finanzierung Bund	29,2	21,5	21,5	21,7	21,3	24,1	22,9
Finanzierung durch Dritte	32,1	24,3	24,2	24,3	23,9	26,6	25,2
Total Ertrag und Finanzierung durch Dritte	488,3	503,6	519,0	533,8	565,7	588,0	611,7
Kostenunterdeckung	271,5	313,8	346,1	360,8	351,9	365,1	351,4

Kennzahlen

Knapp eine Million Menschen pendeln im Kanton Zürich zur Arbeit oder zur Schule. Die Hälfte von ihnen benutzt dazu die öffentlichen Verkehrsmittel. Viele sitzen mehr als eine Stunde pro Tag in der Bahn, im Bus oder im Tram. Um täglich eine solche Vielzahl Personen zu transportieren, sind eine leistungsfähige Infrastruktur und ein dichtes Verkehrsangebot notwendig. Die folgenden Kennzahlen verschaffen einen Überblick.

Strukturdaten

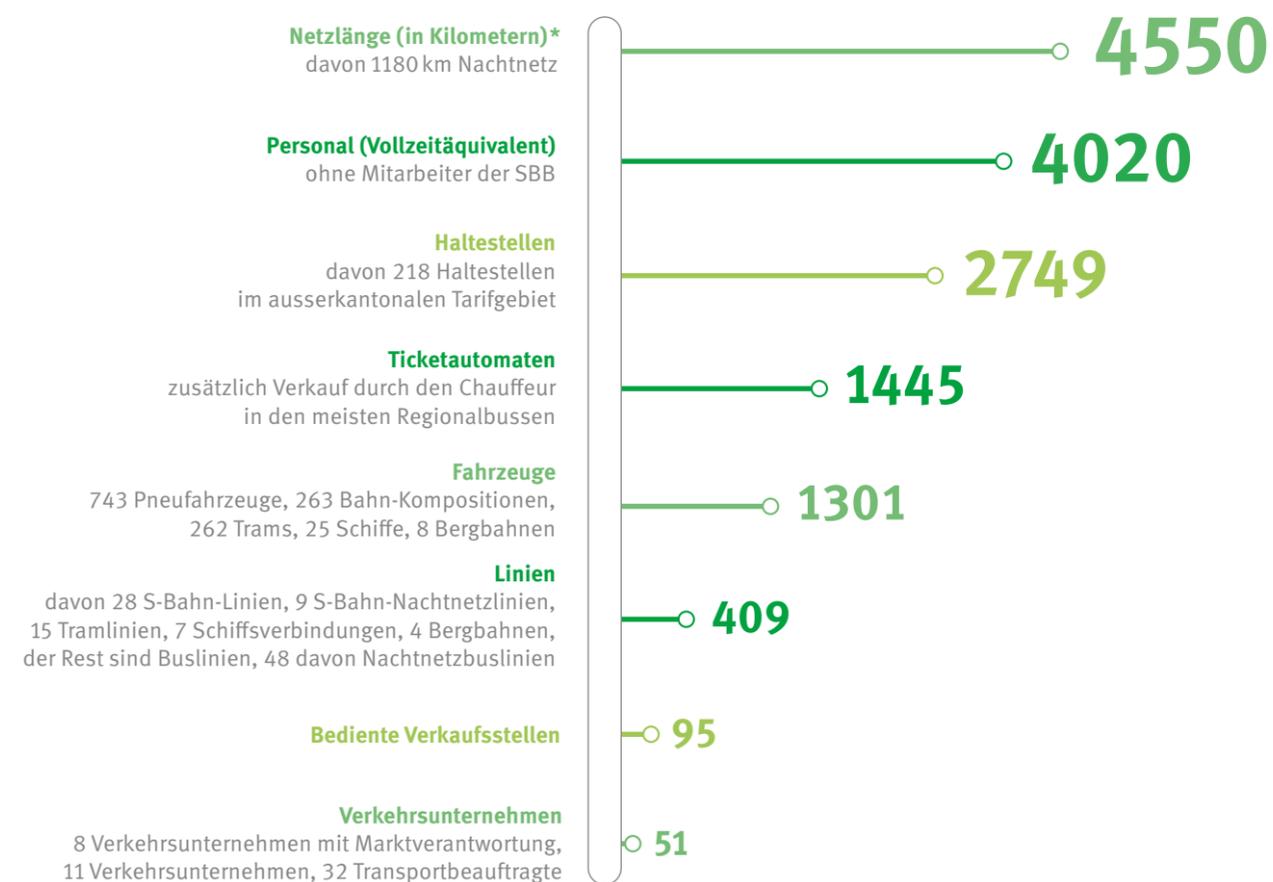
Ausserkantonales Tarifgebiet
 Verbundgebiet **111 km²**
 Bevölkerung **0,08 Mio.**
 Politische Gemeinden **15**



Kanton Zürich
 Verbundgebiet **1728 km²**
 Bevölkerung **1,41 Mio.**
 Politische Gemeinden **171**

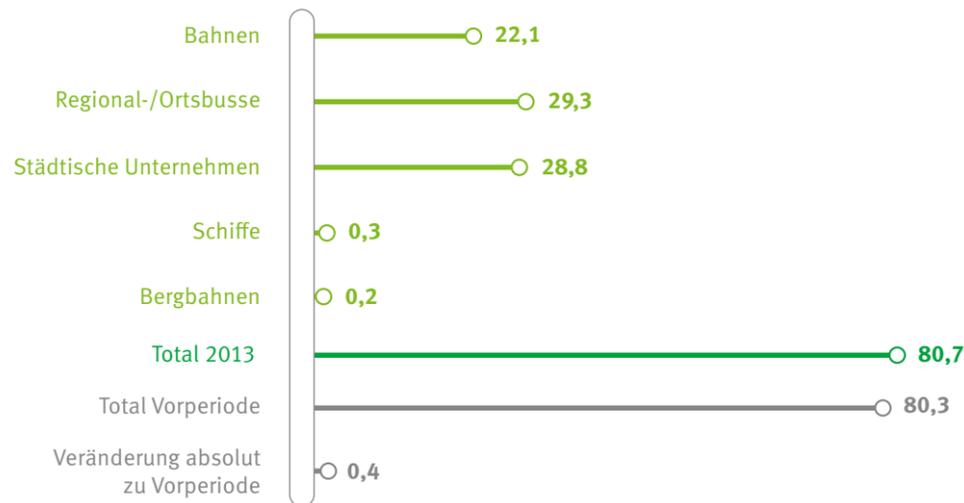
Total Verbund 2013
 Verbundgebiet **1839 km²**
 Bevölkerung **1,49 Mio.**
 Politische Gemeinden **186**
 Arbeitsstätten **70 300**
 Beschäftigte **830 000**

Verkehrsnetz/Infrastruktur inklusive ausserkantonales Tarifgebiet



* Das Berechnungsmodell für die Netzlänge wurde 2013 verändert.

Betriebsleistungen (Fahrzeugkilometer in Millionen)



Einnahmen aus Verbundtickets nach Distributionskanal (in Millionen Franken) ¹⁾

	Verkaufsstellen bedient/stationär 2013	Verkaufsstellen bedient/mobil 2013	Telefonverkauf 2013	Ticketautomaten 2013	Z-Pass 2013	Total 2013	Total 2012	Veränderung absolut 2012-2013
JahresPass	119,1	*	101,4	*	18,4	238,8	227,4	11,3
MonatsPass	90,4	*	0,5	53,4	12,1	156,4	148,5	7,9
Multi-Karte 24-Stunden	32,6	1,9	0,3	16,4	1,7	52,8	57,9	-5,1
Multi-Karte Kurzzeit	8,3	0,9	0,1	7,2	2,4	19,0	17,7	1,3
Einzel-Ticket 24-Stunden	16,4	17,5	12,1	83,7	11,2	140,9	126,7	14,1
Einzel-Ticket Kurzzeit	4,3	10,1	4,3	60,0	13,2	91,9	80,2	11,6
Freizeit-/Pauschalübernahmen	1,2	4,0	0,0	0,0	3,3	8,6	8,7	-0,1
Total	272,3	34,4	118,7	220,7	62,2	708,3 ²⁾	667,3	41,0

¹⁾ Abweichungen bei den Summierungen ergeben sich durch die Rundungen.

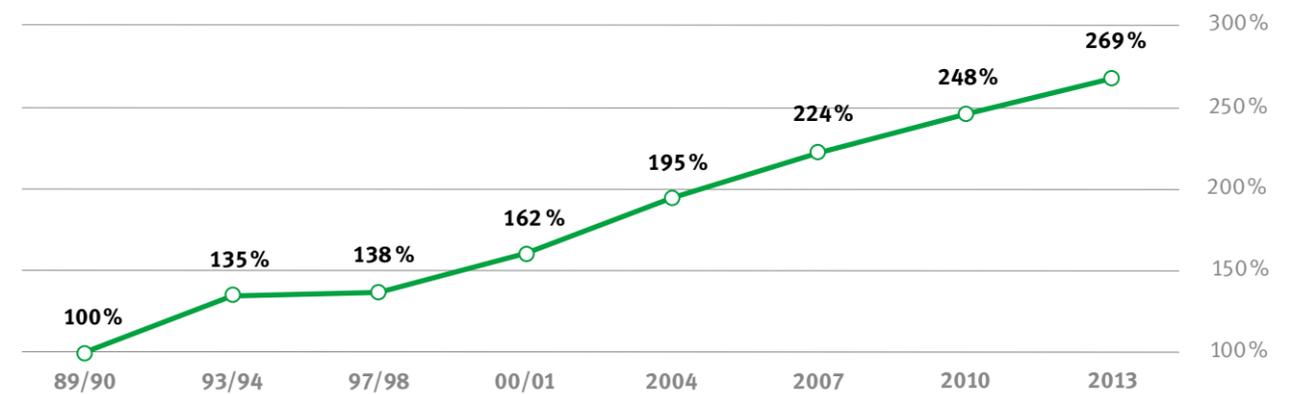
* kein Verkauf über diesen Distributionskanal

²⁾ Die Differenz zum Verkaufserlös aus Tickets (Seite 20 und 21) ergibt sich aus den Einnahmenanteilen des direkten Verkehrs.

Nachfrageentwicklung aller Verkehrsmittel im ZVV-Gebiet (in Millionen Personenkilometern)

Verkehrsmittel	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Bahnen	1 681	1 792	1 909	1 923	2 043	2 050	2 088	2 106
Regional-/Ortsbusse	257	273	284	295	301	315	324	335
Städtische Unternehmen	578	600	616	604	609	612	620	625
Schiffe/Bergbahnen	25	26	29	31	28	31	29	26
Nachtnetz	9	10	11	14	15	16	17	17
Total	2 551	2 702	2 848	2 868	2 996	3 024	3 078	3 109

Fahrgastentwicklung S-Bahn seit Verbundstart (gemessen an der Stadtgrenze Zürich)



Fahrgastzahlen (Tagesfrequenzen pro Werktag an der Stadtgrenze Zürich)

Korridor	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Flughafen	10 091	11 891	14 152	13 943	15 142	15 765	16 169	16 586
Forchbahn – Pfannenstiel	9 025	9 865	9 604	10 365	9 947	10 255	10 243	10 452
Furttal	10 715	11 286	12 702	12 898	13 805	14 085	14 199	14 584
Glattal/Oberland	61 681	66 565	71 025	73 116	74 019	74 691	75 457	75 401
Knonaeramt	15 949	17 179	19 334	20 392	19 242	19 147	19 272	19 750
Limmattal	31 123	33 161	35 195	35 012	36 037	36 473	38 862	40 414
Linkes Seeufer (ohne IC/EC)	27 587	29 026	32 104	32 337	33 475	33 586	34 263	35 764
Rechtes Seeufer	28 913	29 970	33 575	33 299	34 220	34 868	35 918	37 314
SZU – Zimmerberg/Uetliberg	27 203	30 262	31 776	32 351	32 683	33 582	33 532	34 590
Unterland	22 169	23 236	24 857	24 860	24 918	25 065	24 766	31 983
Zürich – Winterthur (inkl. IC/EC)	88 725	93 899	99 274	99 279	101 252	104 748	107 898	110 928
Gesamt	333 181	356 340	383 598	387 852	394 740	402 265	410 579	427 766

Organe des ZVV

Verkehrsrat

Stand Dezember 2013

Ernst Stocker, Regierungsrat Zürich, Präsident
 Nicolas Germanier, SBB, Division Infrastruktur
 Victor Gähwiler, Gemeindepräsident Uitikon
 Richard Hirt, Gemeindepräsident Fällanden
 Hansruedi Bachmann, Generalsekretär der Finanzdirektion
 Barbara Günthard-Maier, Stadträtin Winterthur
 Martin Farner, Gemeindepräsident Oberstammheim
 Petra Breuer, Bundesamt für Verkehr
 Martin Waser, Stadtrat Zürich

Direktion und Geschäftsleitung

Stand Dezember 2013

Franz Kagerbauer, Direktor
 Dominik Brühwiler, Leiter Verkehrsplanung, stv. Direktor
 Lukas Tenger, Leiter Marketing
 Yves Gaillard, Leiter Finanzen
 Helmut Maier, Leiter Stab
 Thomas Kellenberger, Informationsbeauftragter

Kommission für Energie, Verkehr und Umwelt des Kantonsrates (KEVU)

Stand Dezember 2013

Ruedi Lais, Wallisellen, Präsident
 Robert Brunner, Steinmaur
 Marcel Burlet, Regensdorf
 Gerhard Fischer, Bäretswil
 Lorenz Habicher, Zürich
 Andreas Hasler, Illnau-Effretikon
 Hanspeter Haug, Weiningen
 Alex Gantner, Maur
 Konrad Langhart, Oberstammheim
 Christian Lucek, Dänikon
 Roland Munz, Zürich
 Barbara Schaffner, Otelfingen
 Gabriela Winkler, Oberglatt
 Andreas Wolf, Dietikon
 Orlando Wyss, Dübendorf

Verkehrsunternehmen

Stand Dezember 2013

Marktverantwortliche Verkehrsunternehmen

PostAuto Schweiz AG, Region Zürich
 SBB, Regionalverkehr Zürich
 Sihltal Zürich Uetliberg Bahn SZU AG
 Stadtbuss Winterthur
 VBG Verkehrsbetriebe Glattal AG
 Verkehrsbetriebe Zürich
 Verkehrsbetriebe Zürichsee und Oberland AG
 Zürichsee Schifffahrtsgesellschaft AG

Verkehrsunternehmen

BDWM Transport AG
 Busbetrieb Bamert GmbH
 Dolderbahn-Betriebs-AG
 Forchbahn AG
 Luftseilbahn Adliswil Felsenegg AG
 O. Schneider AG
 Turbo AG
 UBS-Polybahn AG
 Schifffahrts-Genossenschaft Greifensee
 Schweizerische Südostbahn AG

Hinzu kommen Postautounternehmer in diversen
 Regionen und weitere Transportbeauftragte.

Präsidentinnen/Präsidenten der regionalen Verkehrskonferenzen

Präsidium Stand Mai 2013

RVK Furttal	Marcel Rauschenbach, Buchs
RVK Glattal	André Ingold, Dübendorf
RVK Knonauer Amt	Willy Weiss, Aeugst a. Albis
RVK Limmattal	Toni Brühlmann, Schlieren
RVK Oberland	Susanna Jenny, Grüningen
RVK Pfäffikon ZH/ mittleres Tösstal	Margrit Berlinger, Russikon
RVK Pfannenstiel und Umgebung	Thomas Lüthi, Männedorf
RVK Stadt Winterthur	Martin Graf, Brütten
RVK Stadt Zürich	Guido Schoch, Zürich
RVK Unterland	Melissa Hösl-Vorrasi, Oberweningen
RVK Weinland	Stephan Dové, Laufen-Uhwiesen
RVK Zimmerberg	Richard Gautschi, Thalwil

Impressum

Herausgeber

Zürcher Verkehrsverbund
 Hofwiesenstrasse 370, 8090 Zürich
 Telefon 043 288 48 48, Fax 043 288 48 40
 info@zvv.ch, www.zvv.ch
 Juni 2014

Konzept und Gestaltung

PMS Dialog AG, Zürich

STEIG EIN. KOMM WEITER.





August Fontaine

@August_Fontaine
@zvv werden die trambillete immer teurer weil ihr uns mit einer U-Bahn ueberraschen wollt?

Lars Neumann @lupmac

Das Fundbüro der @zvv und ein ehrlicher Mensch haben mir heute eine sehr grosse Freude bereitet!

Matthias Mehl @Smartmedia_Matt

Einem alten Herrn in der Bahn den Sitzplatz überlassen – 15 Minuten stehen. Ist es noch selbstlos, wenn man sich nachher als Held fühlt?

Nicole Marti @nigorjeo

«Der Bahnverkehr zwischen Dübendorf und Uster konnte behoben werden.» Na dann, gute Fahrt @zvv!

ZVV @zvv

@nigorjeo :-)) Wo hast Du das denn aufgeschnappt? Durchsage?

Nicole Marti @nigorjeo

@zvv die durchsagerin hat sich natürlich sofort selbst korrigiert – und mir ein morgendliches Grinsen entlockt.

ZVV @zvv

@nigorjeo Das Ende jeglicher Stellwerkstörungen: Die Behebung des Bahnverkehrs :-)) Wir sind froh, gibts im Morgenchaos auch Schmunzelmomente

Kasi @kasi_said

– ZVV Monatsabo: 128.30 – Auf der Busspur am Stau vorbeifahren: unbezahlbar – sehen wie ein Porsche geblitzt wird: GÖTTLICH @zvv #ÖV

Frau W. @Frau_W

Sogar wenn ich krank bin, ist mir das öV/@zvv ganz nah. Die Verkehrsstörungs-Durchsagen schallen bis zu mir hoch ;) #Fan #Stadtleben

FM Gmür @fmgmuer

Neuster Trend im #zvv: man stellt sich an die Tür und wartet, bis ein anderer den Öffner betätigt.

ZVV @zvv

@fmgmuer Dem sagt man #Türautomatik.

FM Gmür @fmgmuer

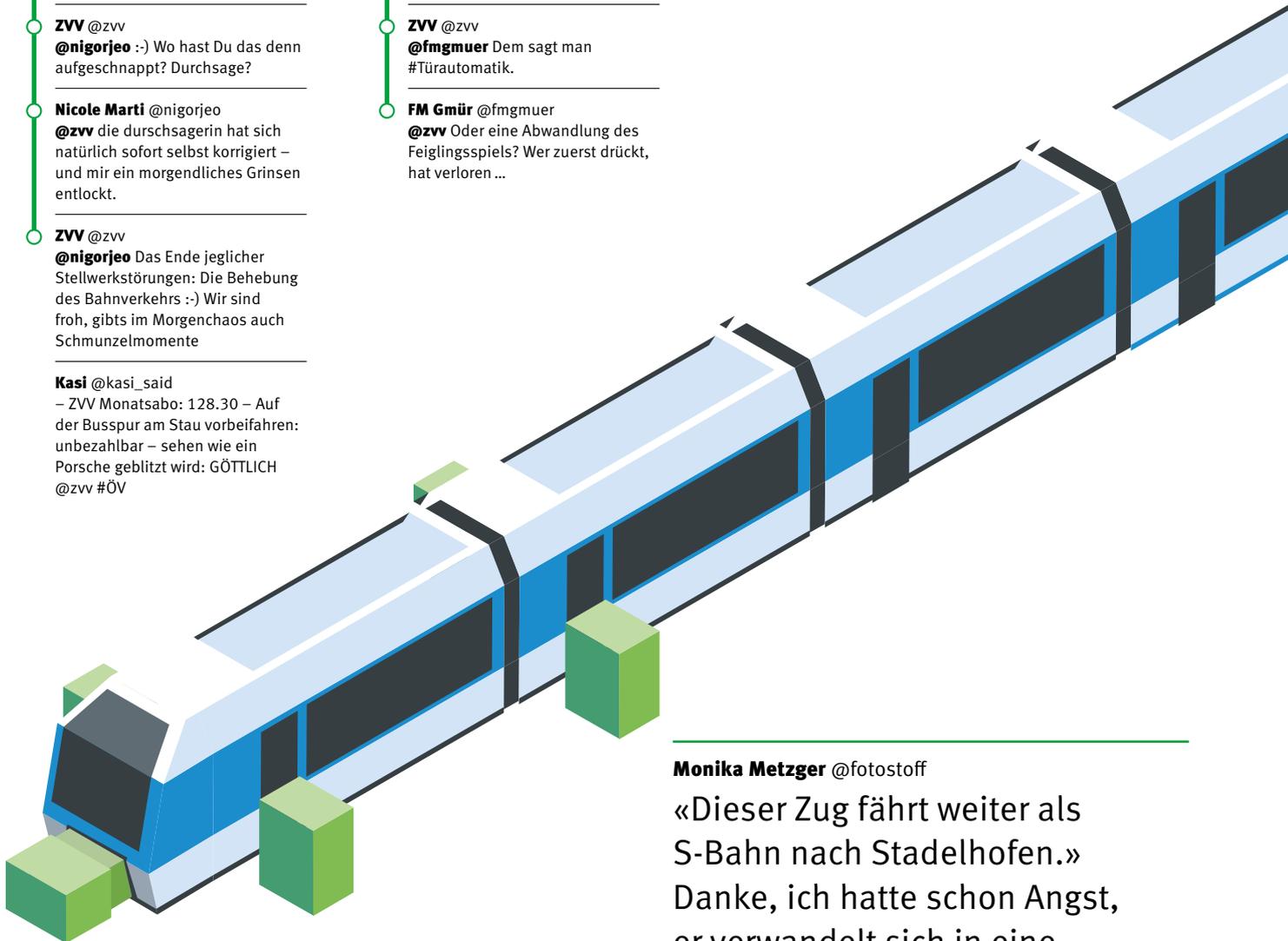
@zvv Oder eine Abwandlung des Feiglingsspiels? Wer zuerst drückt, hat verloren ...

Atilla Karatay @runatilla

durchsage von tramfaherin «grüezi mitenand! ganz e schöne abe wünsch ig ihne!» das wünsch i o ;-)) #sympathisch @zvv #zurich

Der letzte LizlümmeL @Lizluemmel

Merci an alle die Chauffeure/sen, die uns auch am #1mai14 fahren. Musste auch mal gesagt sein. @zvv



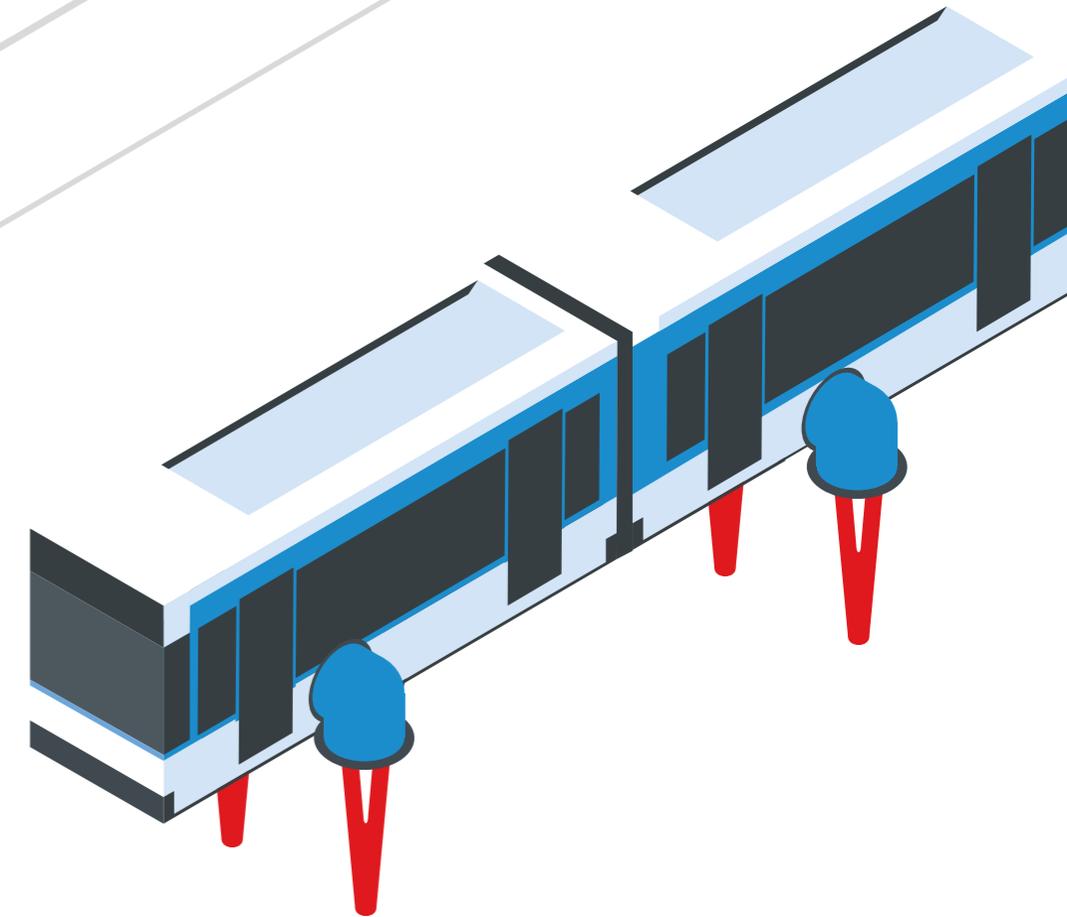
Monika Metzger @fotostoff

«Dieser Zug fährt weiter als S-Bahn nach Stadelhofen.» Danke, ich hatte schon Angst, er verwandelt sich in eine Schildkröte! @zvv

Führerlose Highspeed-Züge, Raumschiffe oder einfach Beamen? Wie pendeln wir im Jahr 2043?



Erinnern Sie sich an die Film-Trilogie «Zurück in die Zukunft» aus den Achtzigerjahren? Der Hauptprotagonist reist dort ins Jahr 2015. Strassen braucht man keine mehr, die Autos düsen auf Luftautobahnen durch den Himmel. Gut 25 Jahre später muss man sich eingestehen: Die Filmemacher waren ein wenig gar optimistisch. Trotzdem wagen wir den Blick nach vorne. Twitter als Futurologie.



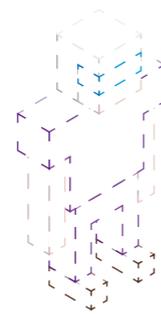
Laura Eberspächer @ls_eberspaecher
@zvv eine bahnschifftrambuseilbahnlinie namens s-überallhin bei jedem vor der tür – sekunden-schnell – das wärs! #zvvfuture

ZVV @zvv
@ls_eberspaecher Was Du meinst, heisst glaubs Taxi. :-)

Laura Eberspächer @ls_eberspaecher
@zvv das alles spielt sich nur in gedanken ab – «fingerschnips» und man ist am ziel – also doch beamen :-). #beamen

August Fontaine @August_Fontaine
@zvv zuerst einmal die Ubahn! Aber bitte ohne preiserhoehung #diehemmerschognuegoft

ZVV @zvv
@August_Fontaine ab Juni bieten wir ja zumindest schon mal einen zweiten U-Bahnhof an :-). #Durchmesserlinie #Löwenstrasse



Marc @slartbart
@zvv keine Ahnung, ich hoffe bis 2043 zumindest auf hübschere Polster

Peter A. Brügger @pbruegger
@zvv Viele von uns gar nicht mehr...

Wolf @thonixx
@zvv Mit der ZVV-U-Bahn.

Emanuel @Muvon53
@zvv Verlängerung der Glattalbahn von Stettbach über Volketswil nach Uster :) oder endlich mal Trams in @StadtWinterthur



Marc
35,4 Tsd. 1782
tweets follower

@slartbart
Stadtwanderer, Text- und Musikliebhaber, Marketingmensch. Erfinder von #urks & #nachtsichtgerät, Medium zu #superslart & #slartfuzius.

Pascal Müller @Ritigampfi
@zvv die kurze Strecke zwischen Strandhaus und Meer werde ich dann hoffentlich laufen können :-)

Christophe @nuenu81
@zvv gar nicht. Vernetzt bis in die letzte Ecke der Welt kann man von überall arbeiten.

ZVV @zvv
@nuenu81 Das Ende des öVs?

Christophe @nuenu81
@zvv Nein. Wäre schade um die FABI Milliarden. ÖV wird sicher genutzt, aber gependelt wird nicht mehr.

ZVV @zvv
@nuenu81 Abwarten und Tee trinken.

Marc @slartbart
@zvv ich zweifle noch etwas, ob bis dann am Schalter auch ein elektronisches Bild für ein Jahresabo eingereicht werden kann

Simon Kovatsch @SimonKovatsch
@slartbart @zvv #keinchipli #keinkärtli #keinleuchtbildli sondern flatrate für alle!

Dienstagskind @AdrianStauffer

@zvv über- oder unterirdische metroartige Magnetschwebbahn.

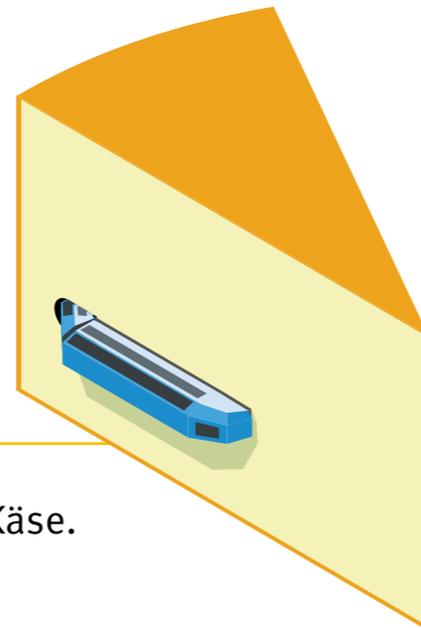
Gabriella Signer @gsigner
@zvv so Aufsätze musste ich in der 6. Klasse für das Jahr 2000 schreiben und die ÖV hat mich extrem im Stich gelassen #visionen

ZVV @zvv
@gsigner Nicht der öV, die Technik... Marty McFly beispielsweise hat uns fliegende Autos und Hoverboards versprochen. #backtothefuture #2015

Gabriella Signer @gsigner
@zvv auf niemand ist Verlass... #Gopfnomal :-)

Zürich ohne #ZVV ist wie ...

Zürich hat viele Wahrzeichen. Die Limmat. Zwei Münster. Das Sechseläuten und das Knabenschiessen. Wir werfen uns auch in die Waagschale. Der Zürcher Verkehrsverbund wurde vor rund einem Vierteljahrhundert gegründet und steuert seither den öffentlichen Verkehr im Grossraum Zürich. In dieser Zeit wurde viel in den öffentlichen Verkehr investiert. Das dichte Verkehrsnetz gehört heute zu den Standortvorteilen des Wirtschaftsraums.



Chris Glaetli @ChrisGlaetli
wie Michael Knight ohne KITT.
«@zvv: Zürich ohne #ZVV ist wie ...?
#Montagmorgenfrage»

silentsmileCH @silentsmileCH
@zvv eine Strassen-Hölle

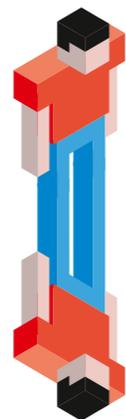
Güzin Kar @Guzinkar
@zvv Zürich ohne #ZVV ist wie
Hüsnü ohne Schnauz.
#Wortakrobaten #Montagmorgen-
frage @Husnu_hilft

Matthias @mvp_zuerich
Emirates ohni Business Class?

Birgit Schefer @birgitzz
@zvv ... ohne Schuhe aus dem Haus
gehen.

Sylvia Roe @SteiRugeli
@gerryreinhardt @zvv ... mmh,
wie ZVV ohne V's, lach

Gerry Reinhardt @gerryreinhardt
@zvv Zürich ohne ZVV ist wie
Züri ohne Radio 24. - :-> -
wie yin ohne yang - wie VBZ ohne
Tram - überlege noch.



Wolf @thonixx

@zvv ... die Schweiz ohne Käse.

Birgit Schefer @birgitzz
@zvv Zürich ohne #ZVV ist wie
Zürich ohne Tsürisee ... ;)

Sylvia Roe @SteiRugeli
@zvv ... ist ebenso unvorstellbar,
wie Capuccino ohne Schaum,
oder wie Schwimmen ohne Wasser,
Kino ohne Leinwand ... ;)

Daniel Bieri @danielbieri
@zvv ist wie ein Smartphone ohne
Strom #mittwochfrage #analogien

Martina Hirschi @martinahirschi
@zvv Wie ein #Leben ohne
#schokolade



Mike Pelzer

386

tweets

899

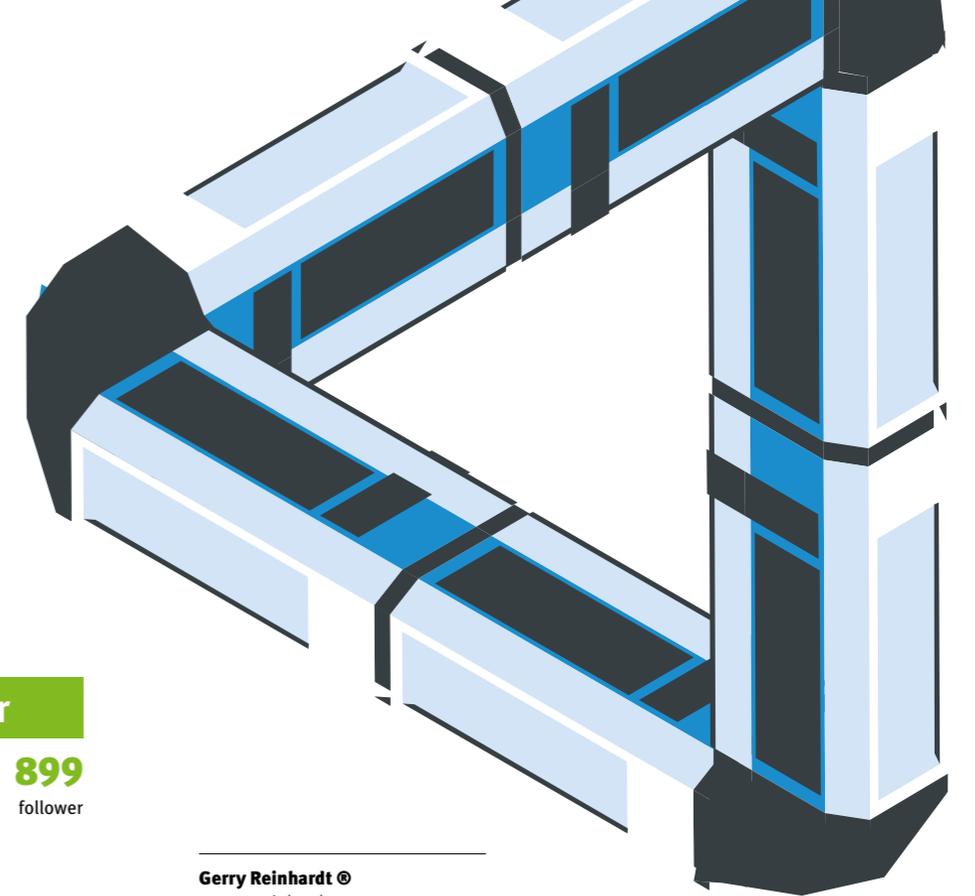
follower

@mikepelzer

mag: das Kreative,
das Feminine,
das Mondäne,
das Träumerische,
das Nonchalante.

Mike Pelzer @mikepelzer

... wie eine Crèmeschnitte
mit Ketchup – niemand
will das. «@zvv:
@mikepelzer Zürich ohne
#ZVV ist wie ...?»



Gerry Reinhardt @gerryreinhardt

@zvv wie SBB ohne Stellwerk-
störung.

Andreas C @VanCanadian

@zvv wie Chef ohne Angestellte ...

mg3063 @mg3063

@zvv Bern ohne den Bärengraben

Gabriela Salvisberg @gsalvisberg

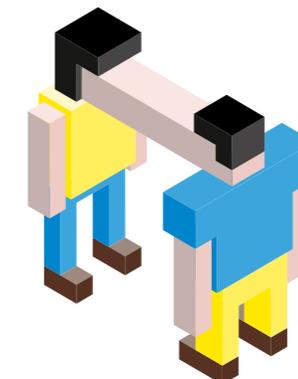
Aargau. ;) <duck> MT @zvv Zürich
ohne #ZVV ist wie ...?

Sylvia Roe @SteiRugeli

@zvv ... und noch einen ganz
simplen zum Schluss: Züri ohne
ZVV ist eben wie Zürich ohne
Verkehr...

Zwap.TV @ZwapTV

@zvv Zürich ohne
#ZVV ist wie ein
Woody-Allen-Film
ohne Woody Allen.
Gut, aber dennoch
fehlt etwas :-)



STEIG EIN. KOMM WEITER.

