





Nachhaltigkeit – Kennzahlen 2017

Für die Stadtwerke Verkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH (VGF) bedeutet Nachhaltigkeit, in sozialer, ökonomischer und ökologischer Hinsicht verantwortungsvoll zu handeln. Unsere Bemühungen in dieser Hinsicht dokumentieren wir mit dem vorliegenden Bericht für das Jahr 2017.

Dies ist der achte Nachhaltigkeitsbericht der VGF. Wir verfolgen weiterhin das Ziel, den Lesern durch unsere Berichte einen schnellen Überblick über die Entwicklungen der VGF auf dem Weg zu einem nachhaltigen Unternehmen zu geben. Durch die Darstellung wichtiger Kennziffern werden Entwicklungen über die Jahre kenntlich gemacht. Kurze Begleittexte ergänzen die Daten und sollen wichtige Informationen zum Verständnis liefern. Die Angaben basieren, soweit nicht anders vermerkt, auf dem Stichtag 31. Dezember 2017.

Auf die Anwendung von Vorgaben für die Erstellung von Nachhaltigkeitsberichten wurde bewusst verzichtet, um Spielräume für eine unternehmensindividuelle Themenauswahl zu erhalten und um Lesbarkeit und Verständlichkeit des Berichts zu erhöhen. Wir verzichten weiterhin auf eine externe Prüfung der von uns dargestellten Daten, da dies aus unserer Sicht mit nicht verhältnismäßigen Kosten verbunden wäre.

Wenn aus Gründen der leichteren Lesbarkeit im Text nur die männliche Form gewählt wurde, soll diese explizit als geschlechtsunabhängig verstanden werden.



*Sie finden den Nachhaltigkeitsbericht auch im Internet unter:
vgf-ffm.de/nachhaltigkeitsbericht*

Inhalt

Vorwort der Geschäftsführung	4	Kostendeckungsgrad und Unternehmensergebnis	28
		Aufwand und Ertrag	29
		VGF als Investor	32
Soziale Verantwortung	8	Verbindlichkeiten und Vermögenswerte	33
Mitarbeitende – Struktur der Belegschaft	8	Kennzahlen	34
Altersstruktur	9	Aufwand und Ertrag je beförderte Person	34
Teilzeitbeschäftigte	9	Personenkilometer	34
Frauenanteil	10	Platzkilometer	34
Geschlechtsspezifisches Verhältnis der Führungskräfte	10	EBITDA	35
Einstellungszahlen VGF-Azubis	11		
Neuausbildung Fahrdienst	11	Ökologische Verantwortung	38
Schwerbehinderte Mitarbeitende	11	Energieverbrauch/Umweltdaten	38
Ehemalige VGF-Mitarbeitende in Rente	12	CO ₂ -Emissionen	39
Nachhaltige Personalgewinnung	12	Ausgewählte Energiekennzahlen	40
Seminare und Weiterbildungen	14	Energieverbrauchsoptimierung	40
Gesundheitsquote der Belegschaft	15	Wasserverbrauch	41
Meldepflichtige Unfälle von Mitarbeitenden	16	Abfallaufkommen	41
Reduktion der Unfälle mit Personenschäden	17	Innovation: Verwendung von Kunststoffschwellen aus recyceltem Kunststoff im Gleisbau	42
Kampagne für mehr Aufmerksamkeit	18	Ökoprofit/Energieeffizienz-Netzwerke	43
Gesellschaftliches Engagement mit Kontinuität	18	GoGreen	43
Fahrgast-Begleitservice der VGF	19	Lärmreduktion – Reduzierung von Luft- und Körperschall	44
Social Media	20		
		Nachhaltigkeitsziele	46
Ökonomische Verantwortung	22	Zielerreichungsberichte 2017	46
Fahrgastzahlen 2017	22	Nachhaltigkeitsziele der VGF für das Jahr 2018	47
Kundenzufriedenheit	23		
Image und Ansehen der VGF	23		
Gesamtzufriedenheit	25		

Fotografien „Hinter den Kulissen“

Damit die Straßenbahnen und U-Bahnen über die Gleise rollen und ihrer Kernaufgabe nachkommen, Fahrgäste von A nach B zu transportieren, sind nicht nur Fahrdienst und Gleisbauer erforderlich. All den anderen, die tagtäglich für den natürlich nicht reibungslosen Ablauf in einem Verkehrsunternehmen sorgen, ist das Fotokonzept dieses Nachhaltigkeitsberichts gewidmet. So wie z. B. die Beschäftigten in der Poststelle der VGF auf dem Cover arbeiten sie für die Fahrgäste „hinter den Kulissen“.

Dynamische Entwicklung bei der VGF

Die VGF bewegt sich als städtisches Unternehmen des Nahverkehrs in einem dynamischen, wachsenden Umfeld, und Mobilität spielt eine immer größere Rolle im Leben der Menschen. Die positiven demographischen und wirtschaftlichen Rahmenbedingungen in Frankfurt am Main lassen die Nachfrage nach unseren Verkehrsmitteln steigen.

Streckenerweiterungen, Angebotsausweitungen und neue Fahrzeuge sind darauf die richtigen Antworten. Die Verlängerung der Stadtbahnlinie U5 in das Europaviertel ist das aktuell herausragende ÖPNV-Infrastrukturprojekt für die Stadt und die VGF. Hierzu erfolgte der Spatenstich am 21. September 2017. Bei einer Reihe weiterer Projekte ist die VGF ebenfalls vertreten, so bei den Planungen für die Regionaltangente West und der Verlängerung der U2 nach Bad Homburg, um hier nur zwei Beispiele zu nennen.

Mit dem Fahrplanwechsel am 10. Dezember 2017 wurde auf den U-Bahn-Linien U4 und U8 ein durchgehender Nachtverkehr eingeführt. Eine bedeutende Angebotserweiterung, die in den nächsten Jahren weiter ausgeweitet werden soll.

Im Juni 2017 erfolgte die Auslieferung des letzten neuen „U5“-Wagens, womit die Beschaffung von insgesamt 224 neuen Stadtbahnfahrzeugen abgeschlossen wurde, die im März 2006 begann. Beschaffungsvorgänge für unsere Fahrzeuge dauern oftmals mehrere Jahre. Umso wichtiger ist es, frühzeitig auf Entwicklungen zu reagieren und diese in Entscheidungen zu antizipieren. Die Entscheidung zur Beschaffung von 38 neuen Straßenbahnfahrzeugen (plus Option auf 15 weitere) ist bereits getroffen, deren Auslieferung ab dem Jahr 2020 beginnen soll.

Aber auch „hinter den Kulissen“ ist ein rasanter Modernisierungs- und Innovationsprozess bei der VGF im Gange. Durch geeignete Marketing- und Kommunikationsmaßnahmen und die Weiterentwicklung bedienerfreundlicher Vertriebsformen wollen wir weitere Fahrgäste gewinnen und die Einnahmesituation verbessern.

So wurden im Jahr 2017 alle Terminals an den rund 600 Ticketautomaten für den bargeldlosen Zahlungsverkehr angepasst und für die Annahme von kontaktlosen Zahlungsarten vorbereitet. Das Schülerticket Hessen wurde zum 01. August 2017 eingeführt. Zum Ende des Jahres 2017 betreute der Abonentenservice der VGF bereits 26.548 Verträge für dieses neue Tarifangebot. Als weiterer Baustein des Webportals der VGF ist der neue WebShop online.

Eine weitere Maßnahme, die sichtbar ist und dies auch sein soll, ist die personelle Aufstockung des Ordnungsdienstes sowie des Fahrausweisprüfdienstes mit integriertem Servicekonzept. Hierbei wird der Schwerpunkt auf den Servicegedanken für den Fahrgast gelegt und der Charakter dieser Dienstleistungen erfährt eine Neuinterpretation.

Die VGF möchte die Mobilität in Frankfurt weiter vorantreiben und die sich abzeichnenden Möglichkeiten für die Frankfurter Bürger nutzbar entwickeln. In einem Feldversuch werden wir einen autonom fahrenden Kleinbus praktisch erproben, um daraus wichtige Erkenntnisse zum Betriebsverhalten und zur Fahrgastakzeptanz dieser neuen Mobilitätsform zu gewinnen.

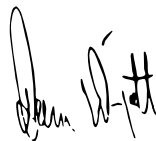
Wir glauben, dass wir mit unseren Modernisierungsbemühungen durchaus Schritt halten mit der Dynamik in unserer Stadt. Nachhaltigkeit ist die gleichberechtigte Beachtung sowohl sozialer, ökologischer als auch ökonomischer Aspekte in den Entscheidungen. Unser Nachhaltigkeitsbericht soll Ihnen ein guter Indikator dafür sein, wie weit uns dies gelingt. In diesem Sinne wünschen wir eine informative Lektüre.



*Thomas Raasch
Kaufmännischer
Geschäftsführer*



*Michael Rüffer
Technischer
Geschäftsführer*



*Thomas Wissgott
Geschäftsführer und
Arbeitsdirektor*





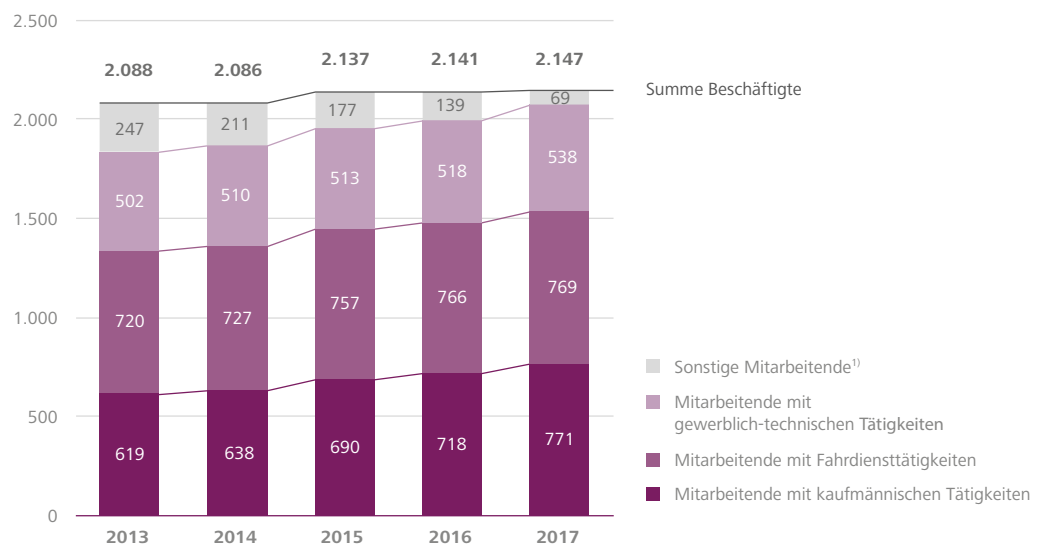
SOZIALE VERANTWORTUNG

Mitarbeitende – Struktur der Belegschaft

Die Stammbesellschaft (Summe der aktiven Mitarbeitenden) der VGF erhöhte sich in 2017 um 76 von 2.002 auf 2.078 Beschäftigte. Insgesamt beschäftigte das Unternehmen zum Stichtag 31. Dezember 2017 2.147 Mitarbeitende.¹⁾

Nachfolgend die Aufgliederung des Personalbestandes 2013–2017 jeweils zum 31. Dezember.

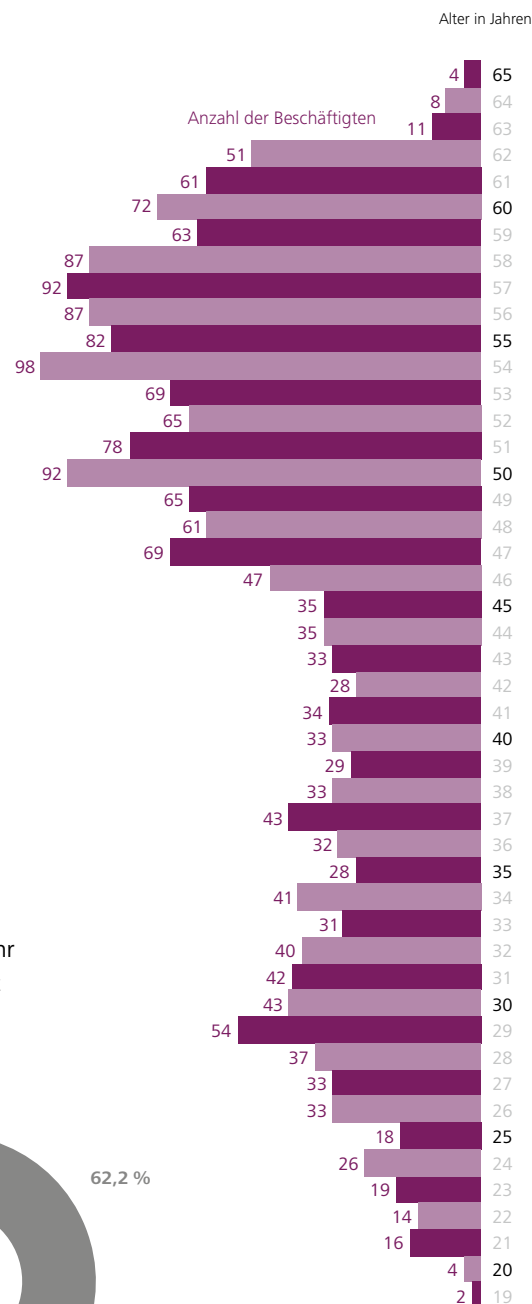
1) Darin enthalten:
Mitarbeitende in
der Altersteilzeit-
Freistellungsphase,
langfristig Beurlaubte,
Erziehungsurlaub, BW/
Zivildienst, Sonderurlaub
Mutterschutz, Zeitrentner,
Studenten.



Altersstruktur

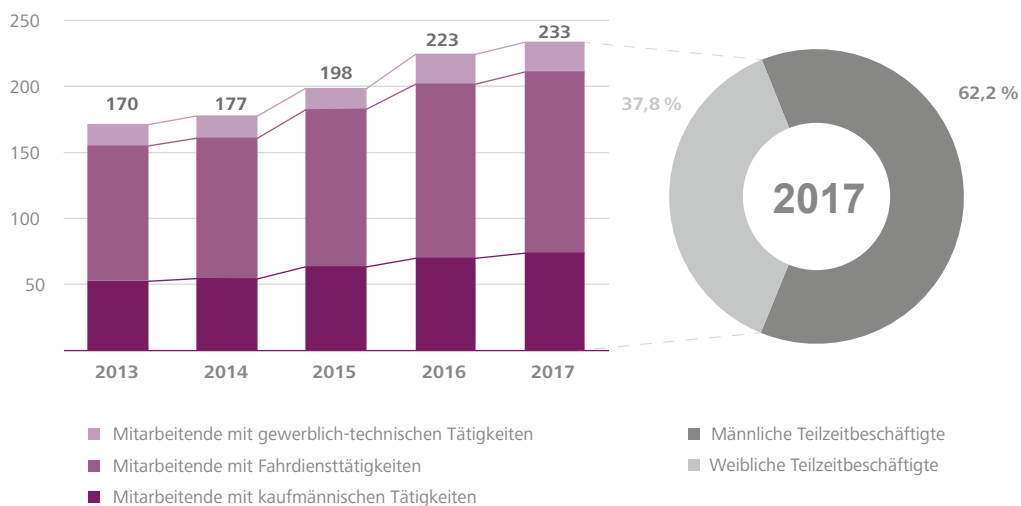
Nebenstehende Grafik zeigt die Altersstruktur der Stammbesetzung der VGF zum Stichtag 31. Dezember 2017. Das Durchschnittsalter der aktiven Mitarbeitenden beträgt 46,6 Jahre; die durchschnittliche Betriebszugehörigkeit der aktiven Mitarbeitenden lag 2017 bei 17,5 Jahren.

Die großen Gruppen der geburtenstarken Jahrgänge bleiben nach dem Auslaufen der Vorruhestandsregelungen und der Verlängerung der Lebensarbeitszeit länger aktiv im Berufsleben bei der VGF. Diese Entwicklung verändert die Struktur der Belegschaft der VGF: Die Anzahl der Mitarbeitenden der VGF über 60 Jahre nimmt stetig zu.



Teilzeitbeschäftigte

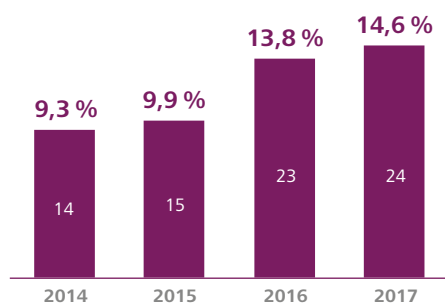
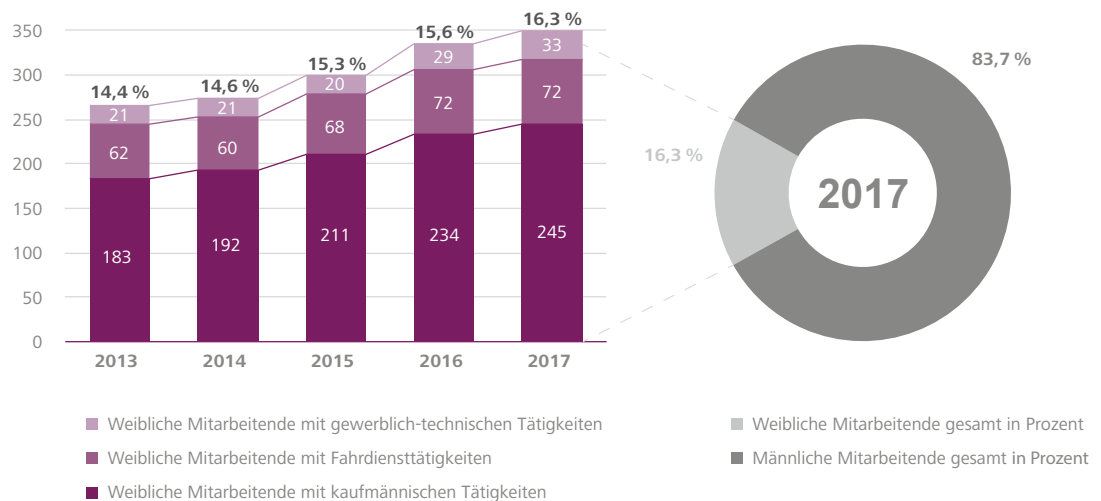
Die Anzahl der teilzeitbeschäftigten aktiven Mitarbeitenden ist im Vergleich zum Vorjahr erneut gestiegen. Diese Tendenz besteht nunmehr seit fünf Jahren. Der Anstieg erfolgt in allen drei Beschäftigtengruppen. Es arbeiten mehr Männer als Frauen in Teilzeit.



Frauenanteil

In Verkehrsunternehmen fällt der Frauenanteil bislang, insbesondere in den Funktionsbereichen Infrastruktur und Betriebswerkstätten, generell unterdurchschnittlich aus. Die VGF hat sich in Übereinstimmung mit den politisch Verantwortlichen der Stadt Frankfurt am Main zum Ziel gesetzt, den Frauenanteil in der Belegschaft und insbesondere in den Führungsebenen zu erhöhen. Mit einem Bündel von Maßnahmen schafft die VGF bessere Voraussetzungen für Frauen, einen Arbeitsplatz in der VGF anzunehmen und auch dauerhaft zu behalten. Der Frauenanteil ist in den vergangenen Jahren stetig gestiegen.

Nachfolgende Übersicht zeigt die absolute und prozentuale Verteilung der weiblichen Beschäftigten der VGF auf die jeweiligen Tätigkeitsbereiche:

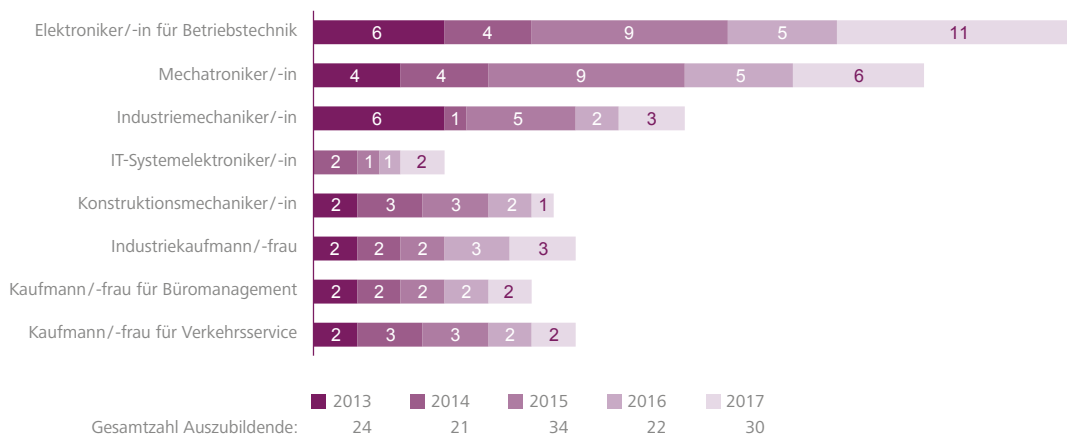


Geschlechtsspezifisches Verhältnis der Führungskräfte

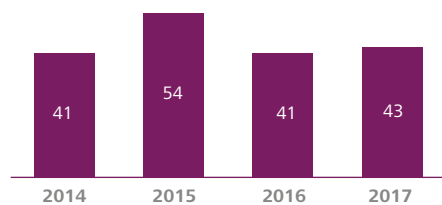
Der weibliche Anteil der Führungskräfte der VGF erhöht sich ebenfalls kontinuierlich und betrug zum Stichtag 14,6 %. Die Bemühungen der VGF zeigen auch hier Wirkung.

Ein Gleichstellungs- und Frauenförderplan ist am 23. Oktober 2017 in Kraft getreten.

Einstellungszahlen VGF-Azubis



Neuausbildung Fahrdienst



Neuausbildung Fahrdienst / Bestandene Prüfung

Schwerbehinderte Mitarbeitende

Die Beschäftigung von Schwerbehinderten hat im Betrachtungszeitraum die gesetzliche Vorgabe von 5 % – wie bereits in den Jahren zuvor – deutlich übertroffen. Die VGF erfüllt damit eine wichtige Aufgabe im Bereich des Arbeitsmarktes für Schwerbehinderte. Die nachfolgende Tabelle zeigt die absolute Anzahl sowie den prozentualen Anteil der schwerbehinderten Arbeitnehmer. Der Anteil Schwerbehinderter liegt in allen Bereichen des Unternehmens, also Fahrdienst, Technik und Verwaltung, deutlich über der 5 %-Vorgabe.

	2013	2014	2015	2016	2017
Anzahl schwerbehinderter Mitarbeitender	224	224	208	213	214
Anteil schwerbehinderter Mitarbeitender in Prozent ¹⁾	10,4	10,6	9,6	9,2	8,8

1) Bei der Berechnung der Quote wurden einerseits die besetzten Stellen zugrunde gelegt und andererseits das unterjährige Ausscheiden der betreffenden Mitarbeitenden berücksichtigt. So wird z. B. ein schwerbehinderter Mitarbeiter mit Ausscheidungsdatum 31. März nur mit einem Anteil von 0,25 erfasst. Analoges Sachverhalt gilt für Teilzeitkräfte.

Ehemalige VGF-Mitarbeitende in Rente

Die Anzahl der sich in Rente befindlichen ehemaligen VGF-Beschäftigten bezifferte sich zum Stichtag 31.12.2017 auf 1.525. Auch dieser Personenkreis identifiziert sich oftmals noch stark mit seinem ehemaligen Unternehmen und wird seitens der Personalabteilung der VGF betreut. Teilweise sind die ehemaligen Mitarbeitenden in Seniorengruppen der VGF aktiv. Auch wird die Kantine der VGF von einigen Gruppen von VGF-Rentnern reger genutzt, um sich hier zu treffen, sich auszutauschen und gemeinsam zu essen.

	2013	2014	2015	2016	2017
VGF-Rentner	1.501	1.496	1.487	1.484	1.525

Nachhaltige Personalgewinnung

Zum 1. April 2017 feierte das Referat „Strategische Personalbeschaffung, Personalmarketing und Diversity“ im Geschäftsbereich Personal seinen ersten Geburtstag. Die Förderung von Frauen in technischen Berufen gehört ebenso zu den Aufgaben des Referats wie die Zusammenarbeit mit Schulen und Hochschulen, die Integration von Langzeitarbeitslosen, sozial benachteiligten Menschen und Geflüchteten in den Arbeitsmarkt. Themen wie das Ideenmanagement und das Audit „berufundfamilie“ hat das Referat von Beginn an begleitet. Im Rahmen des „Employer Branding“ zur Steigerung der Arbeitgeberattraktivität ist das Referat auch auf Plattformen wie Xing und Kununu aktiv. Seit September 2017 ist die Rekrutierung für den technischen Bereich der VGF ein Tätigkeitsschwerpunkt des Referats.

Audit „berufundfamilie“: Bestätigung des Zertifikats

Seit dem 31. August 2016 trägt die VGF das Zertifikat zum Audit „berufundfamilie“. Das Zertifikat bescheinigt der VGF, besondere Anstrengungen zur besseren Vereinbarkeit von Familie und Beruf umzusetzen oder zu planen. Die VGF erhielt im Oktober 2017 eine Zertifikatsbestätigung ohne Einschränkung. Zur Zertifikatsbestätigung zählt eine jährliche Berichterstattung gegenüber der Zertifizierungsstelle zum Umsetzungsstand der Zielvereinbarung, die in 2016 vereinbart wurde.

Ideenmanagement

Das betriebliche Vorschlagswesen war durch eine abnehmende Beteiligungsquote und eine relativ geringe Bedeutung für den betrieblichen Alltag gekennzeichnet. Am 18. April 2016 wurde der Geschäftsführung der VGF eine Neuaufstellung des Ideenmanagements vorgestellt.

In 2016 wurden insgesamt 70 Verbesserungsvorschläge eingereicht, an denen 91 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beteiligt waren. 13 Vorschläge konnten mit einer Prämierung ausgezeichnet werden.

In 2017 wurden bereits 127 Vorschläge von 140 Beschäftigten (inklusive Gruppenvorschläge) eingereicht. Davon wurden bislang 15 Vorschläge umgesetzt und auch entsprechend prämiert. 79 Mitarbeitende wurden zumindest mit einer Anerkennungsprämie ausgezeichnet, auch wenn die Vorschläge nicht umgesetzt werden konnten. 33 Vorschläge befinden sich noch in Bearbeitung.

Die Summe der Prämienauszahlungen insgesamt lag bei 8.433 Euro, die höchste Einzelprämie betrug 3.115 Euro.

Flüchtlinge bei der VGF

Die VGF sieht die Notwendigkeit für das Engagement von Unternehmen bei der Integration von Geflüchteten. Um Geflüchteten möglichst rasch einen Einstieg in den deutschen Arbeitsmarkt zu ermöglichen, ist die VGF bereits im Jahr 2015 der Initiative „Berufliche Integration von Flüchtlingen in Frankfurt-Rhein-Main“ (BIFF) beigetreten. Die BIFF-Initiative besteht aus den Phasen „Berufsorientierung“, „Qualifizierung“ und „Ausbildung“. In 2016 belegten insgesamt fünf Geflüchtete ein Praktikum bei der VGF. Alle Praktika wurden erfolgreich absolviert und zwei Praktikanten im Anschluss in ein Arbeitsverhältnis übernommen. In 2017 hat ein syrischer Flüchtling die Ausbildung zum Industriemechaniker begonnen, zudem sind bei der VGF insgesamt drei Flüchtlinge in den Bereichen Strategische IT-Entwicklung, Signaltechnik und Verkaufstechnik beschäftigt. Ein weiterer Flüchtling absolviert derzeit ein Praktikum im Bereich Fahrkartenprüfdienst. Im Berichtsjahr haben sich insgesamt 26 Flüchtlinge bei der VGF beworben.

Seminare und Weiterbildungen

Mitarbeiterfortbildungen und -schulungen haben für die VGF eine hohe Bedeutung.

Die VGF bietet ihren Mitarbeitenden eine Vielzahl von Möglichkeiten der beruflichen und persönlichen Weiterbildung und -entwicklung. Fort- und Weiterbildungen sind ein Angebot an alle Beschäftigten, sich und ihre Kenntnisse weiterzuentwickeln. Probleme, die sich in der täglichen Arbeit eines großen Verkehrsunternehmens nicht gänzlich vermeiden lassen, können mithilfe angepasster Schulungen und Weiterbildungen erfolgreicher bearbeitet werden. Gleichzeitig wird damit die Attraktivität der VGF für neue wie bisherige Mitarbeitende erhöht.

Nicht alle Weiterbildungen sind in dieser Darstellung enthalten: So fehlen bspw. die Weiterbildungen, die die einzelnen Bereiche und Mitarbeitende selbst organisieren.

Teilnehmer Seminare und Weiterbildungen	2013	2014	2015	2016	2017
Fahrerqualifizierungsschulungen	1.134	1.042	826	1.137	749
Sicherheitsschulungen / Deeskalationstraining für Prüf- und Ordnungsdienst / Sensibilisierungsschulungen ¹⁾	339	351	60	104	356
Sicherheitsschulungen Arbeitssicherheit ²⁾	–	327	344	338	327
Schulungen Umgang mit Vielfalt ³⁾	–	–	60	22	183
Mitarbeiter- und Führungskräfteentwicklungsmaßnahmen ⁴⁾	384	508	1.056	1.021	1.186
Schulungen zu Kundenorientierung und Tarif	354	190	362	221	366
VGF-Akademie (Seminar- und Gesundheitsprogramm)	500	583	481	579	516
Gesamt⁵⁾	3.070	3.282	3.347	3.538	3.683

1) Die Sensibilisierungsschulungen umfassen Inhalte zur Sensibilisierung und Achtsamkeit aufgrund der gewachsenen Gefährdungslage und die Veränderung der Bedrohungsarten sowie Sensibilisierung zur Eigensicherung bei Verdachtsfällen und im Ernstfall. Diese Schulungen werden durch einen externen Berater durchgeführt und in 2018 ausgeweitet und fortgeführt.

2) Seit 2014 berichtet. Nicht berücksichtigt sind die Unterweisungen in den Werkstätten.

3) In Zusammenarbeit mit dem Amt für multikulturelle Angelegenheiten hat die VGF im Jahr 2014 ein neues Schulungskonzept unter der Bezeichnung „Umgang mit Vielfalt“ erstellt. Das Schulungskonzept hat sich bewährt und wird fortgeführt. Ziel dieses Konzepts ist es, den Mitarbeitenden der VGF, die sich tagtäglich mit den Herausforderungen einer Stadt mit Menschen aus über 170 Nationen beschäftigen, ein noch professionelleres Arbeiten zu ermöglichen. Die Schulungen sind für den gesamten Fahrkartenprüf- und Ordnungsdienst vorgesehen.

4) Spezielle Personalentwicklungsmaßnahmen der VGF mit internen oder externen Trainern, die von der Personalentwicklung (NA13) für die Mitarbeitenden der VGF organisiert wurden. Hierzu gehören auch das VGF-Bildungsprogramm sowie individuelle Coachingmaßnahmen.

5) Von 2013 bis 2016 einschließlich des Konzernbildungsprogramms der SWFH.



Gesundheitsquote der Belegschaft

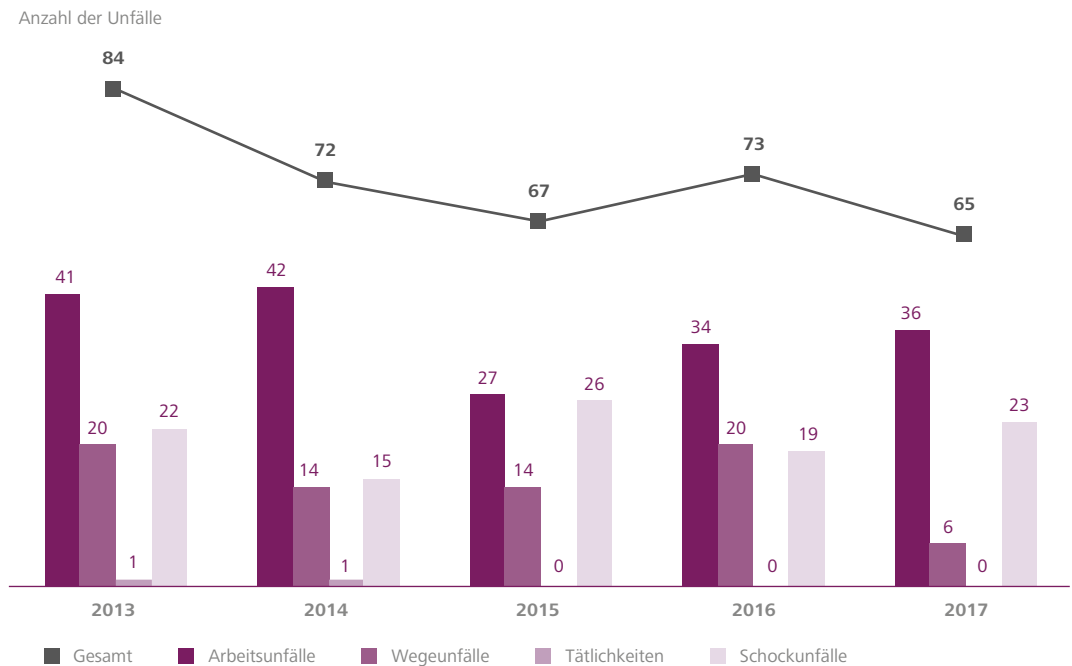
Wesentlicher Faktor für die krankheitsbedingten Fehlzeiten ist die berufliche Tätigkeit. Gemäß bundesweiten empirischen Studien liegen die Metall- und Bauberufe sowie Berufe des Verkehrswesens an der Spitze der Krankheitsskala. Der größte Teil der Mitarbeitenden der VGF ist im Bereich der Infrastruktur und des Fahrdienstes, also den am stärksten belasteten Bereichen, beschäftigt.

Die VGF hat sich vorgenommen, durch verstärkte Anstrengungen im Bereich des betrieblichen Gesundheitsmanagements die gesundheitliche Situation der Belegschaft positiv zu beeinflussen und die Gesundheitsquote (Belegschaft = 100 %. Abzüglich der Krankenquote = Gesundheitsquote) zu erhöhen. Im Jahr 2017 konnte dieses Ziel nicht erreicht werden. Die Gesundheitsquote sank leicht auf 91,0 %. Dabei ist zu bedenken, dass sich der Anteil der älteren Beschäftigten bei der VGF erhöht und sich in den nächsten Jahren stetig weiter erhöhen wird. Ältere Beschäftigte haben durchschnittlich niedrigere Gesundheitsquoten als jüngere. Der Altersdurchschnitt der Belegschaft der VGF beträgt zum Stichtag 46,6 Jahre.

Gesundheitsquote der Belegschaft in Prozent	2013	2014	2015	2016	2017
Mitarbeitende mit kaufmännischen Tätigkeiten	93,6	92,4	92,3	92,6	93,3
Mitarbeitende mit Fahrdiensttätigkeiten	90,6	90,3	89,5	90,2	89,3
Mitarbeitende mit gewerblich-technischen Tätigkeiten	90,9	91,2	92,2	91,1	90,2
Gesundheitsquote gesamt	91,7	91,2	91,2	91,3	91,0

Meldepflichtige Unfälle von Mitarbeitenden

Meldepflichtige Unfälle sind Unfälle, bei denen die versicherte Person durch einen Unfall getötet oder so verletzt wird, dass sie mehr als drei Tage arbeitsunfähig ist. Das Gleiche gilt für Wegeunfälle, also Unfälle auf dem Weg zum oder vom Ort einer versicherten Tätigkeit.



Erfreulich ist die weiterhin geringe Anzahl der meldepflichtigen Tätlichkeiten. Unter Schockunfälle sind alle Unfälle aufgeführt, nach denen Fahrpersonal aufgrund von Schocksituationen mindestens drei Tage dienstunfähig war.

Bei Unfällen im Fahrdienst führt die VGF eine psychische Erstbetreuung bei den betroffenen Fahrdienstmitarbeitenden durch. Das Kriseninterventionsteam (KIT-Team) wurde 1998 bei der VGF gegründet. Aktuell sind es insgesamt 21 Fahrdienstgruppenleiter, die eine jederzeitige Erreichbarkeit garantieren, um bei schweren Sach- oder Personenschäden möglichst innerhalb von maximal 30 bis 40 Minuten an der Unfallstelle zu sein. In 2017 wurde das KIT-Team zu rund 40 Einsätzen durch die Betriebsleitstelle angefordert. Vielen betroffenen Fahrdienstmitarbeitenden konnte damit in den ersten Stunden nach einem Unfall geholfen werden. Falls gewünscht, wird durch das KIT-Team gemeinsam mit dem betriebsärztlichen Dienst eine psychologische Betreuung durch einen externen Psychologen organisiert, die bereits einen Tag nach dem Unfall erfolgen kann. Jährlich findet eine Aufarbeitung der KIT-Einsätze in Form von einem eintägigen Seminar mit psychologischer Begleitung statt.

Für das Engagement in unfallverhütende und gesundheitserhaltende Maßnahmen erhielt die VGF im Februar 2017 eine Prämie in Höhe von 10.000 Euro von der Verwaltungsberufsgenossenschaft (VBG), da die VGF über die rechtlichen Verpflichtungen hinaus in unfallverhütende und gesundheitserhaltende Maßnahmen investiert hat.

Reduktion der Unfälle mit Personenschäden

Aufgrund ihres hohen Gewichtes und eines spezifischen Bremsverhaltens, bedingt durch die Rad-Schiene-Technik, haben Unfälle mit Schienenfahrzeugen oftmals schwerwiegende Folgen für alle Beteiligten. Schon aus diesem Grund ist es geboten, die Zahl der Unfälle möglichst gering zu halten.

Die folgende Grafik zeigt die Entwicklung der Personenschäden bei Unfällen mit Schienenfahrzeugen. Grundlage dieser Tabelle sind die Daten der Versicherungsabteilung der SWFH (Stadtwerke Frankfurt am Main Holding GmbH) als Dienstleister der VGF. Bei den Werten sind die Insassen unserer Schienenfahrzeuge sowie die weiteren Beteiligten (Autoinsassen, Passanten) gemeinsam aufgeführt. Als Schwerverletzte gelten Unfallbeteiligte, wenn es infolge des Unfalls zu einem stationären Aufenthalt im Krankenhaus kommt. Bei den Leichtverletzten handelt es sich größtenteils um Stürze in der Bahn.

Insgesamt gilt jedoch: Das Unfallrisiko ist im ÖPNV deutlich geringer als im MIV.

U-Bahn	2013	2014	2015	2016	2017
Todesfälle	4	3	2	2	3
Schwerverletzte	1	6	7	8	12
Leichtverletzte	70	52	77	65	71

Straßenbahn	2013	2014	2015	2016	2017
Todesfälle	1	0	1	0	0
Schwerverletzte	4	4	10	5	7
Leichtverletzte	54	48	50	69	57

Die VGF hat bereits in den vergangenen Jahren Aktivitäten zur Unfallreduktion umgesetzt. Hier einige Beispiele:

- Durchführung regelmäßiger Sicherheitsschulungen in Frankfurter Schulklassen durch Mitarbeitende der VGF, um auf die Gefahren durch Ablenkung oder Unachtsamkeit im ÖPNV zu sensibilisieren. Fünf Frankfurter Schulen haben diesen Unterricht bereits in ihre Lehrpläne integriert. Wurden zunächst nur Schulklassen ab der 7. Klasse geschult, so wurden die Schulungen im Jahr 2017 mit angepassten Materialien und einer entsprechenden Didaktik auf 5. Klassen und Kindergärten ausgedehnt. Im Jahr 2017 konnte dieses Projekt einen sprunghaften Anstieg verzeichnen. Mittlerweile gehören 33 Schulen mit 320 Klassen zum Kreis derer, die wiederholt Unterrichtseinheiten und Termine anfragen.
- spezielle Schulungen zur Unfallvermeidung für Fahrpersonal.
- bauliche Veränderungen an den Überwegen/Unfallschwerpunkten entlang der Eschersheimer Landstraße.
- Einsatz eines Fahrerassistenzsystems für Straßenbahnen (FAST). Das FAST erkennt Auffälligkeiten im Gleisbereich vor den Fahrzeugen und warnt die Fahrer bzw. leitet eine Zwangsbremmung ein.

Kampagne für mehr Aufmerksamkeit

Mehr als 25.000 Tote hat der Straßenverkehr in Europa in 2016 insgesamt gefordert. Oder drastischer ausgedrückt: Der Straßenverkehr in der EU löscht jedes Jahr eine Kleinstadt aus. Im Frankfurter Stadtgebiet sowie auf den Straßen und Gleisen rund um die Stadt kam es im Jahr 2017 zu mehr als 3.800 Unfällen, bei denen 17 Menschen starben. Die Unfallstatistik der Polizei nennt neben Alkohol am Steuer Mobiltelefone und „Rotlaufen“ als häufigste Unfallursachen. Fußgänger und Radfahrer trifft es bei solchen Unfällen als „schwächste“ Teilnehmer oft am schlimmsten.

Im November 2017 starteten die VGF und das Straßenverkehrsamt der Stadt Frankfurt eine Textkampagne für mehr Aufmerksamkeit bei allen Verkehrsteilnehmern. Plakate wurden im ganzen Stadtgebiet, in U-Bahn-Stationen, Straßenbahnen und als CityCards in Bars und Clubs aufgehängt, entsprechende Clips laufen auf den Displays der mehr als 600 Fahrscheinautomaten der VGF und auf den Infoscreen-Bildschirmen in den U-Bahn-Stationen. Dabei wurde bewusst auf Botschaften gesetzt, die im Kopf kleine Geschichten entstehen lassen und vielleicht auch schockieren, in vielen Fällen aber hoffentlich nachdenklich machen und zu mehr Vorsicht im Straßenverkehr führen. Eine zweite Plakatierungswelle ist für Anfang des Jahres 2018 vorgesehen, um die Botschaft zu verankern. Außerdem sollen zusätzliche Projekte und Partnerschaften zum Beispiel mit Seniorenstiften und Schulen die Kampagne ergänzen, die dazu beitragen soll, Unfälle zu verhindern.

Gesellschaftliches Engagement mit Kontinuität

Gesellschaftliches Engagement gehört nicht zwingend zum Kerngeschäft eines Verkehrsunternehmens. Viele Bürger erwarten jedoch von Unternehmen in kommunalem Besitz und insbesondere von Unternehmen aus dem Bereich der Stadtwerke, dass sie sich auch sozial engagieren.

Die VGF pflegt aktuell rund 100 Partnerschaften mit Frankfurter Vereinen, Initiativen und Veranstaltern, überwiegend in den Bereichen Kultur, Sport und Soziales. Der überwiegende Teil der Unterstützung von Seiten der VGF wird dabei in Form von Sachleistungen erbracht. Insbesondere durch die Unterstützung mit Werbe- und Kommunikationsleistungen helfen wir, auf verschiedene Anlässe besonders aufmerksam zu machen und dadurch auch nachhaltig den Fortbestand bestimmter Projekte und Aktionen sicherzustellen.

Die VGF ist Teil des öffentlichen Lebens, und das öffentliche Leben findet im ÖPNV statt. Beispielhaft hierfür werden drei Aktivitäten aus dem Jahr 2017 vorgestellt, mit denen die VGF den Bereich des öffentlichen Lebens und den des ÖPNV stärker und sichtbarer verbindet. Der ÖPNV wird zum öffentlichen Raum, in dem kulturelle und gesellschaftspolitische Themen behandelt werden.

Kooperation der VGF mit Oper und Schauspiel bei der Neugestaltung der U-Bahn-Station Willy-Brandt-Platz

Die B-Ebene der U-Bahn-Station ist nach einer gemeinsamen Umgestaltungsaktion nun geprägt durch das Corporate Design von Oper und Schauspiel Frankfurt. Rote und schwarze Typografien an den Wänden, Porträts von den neuen Ensemblemitgliedern des Schauspiels sowie ein Blick auf die Bühne der Oper sind zu sehen. Schauspiel und Oper strahlen in den öffentlichen Raum hinein, und der ÖPNV ist bereits ein Eingangsbereich für die städtischen Bühnen.

Kunstwettbewerb: Gestaltung der Frankfurt-Bahn

Anlässlich des Abschlusses der Beschaffung von 224 neuen „U5“-Wagen veranstaltete die VGF einen Wettbewerb für die künstlerische Gestaltung der letzten ausgelieferten Bahn. Eine Fachkommission wählte dafür zusammen mit der VGF die Teilnehmenden aus. Der Frankfurter Künstler und Städel scholar Holger Wüst gewann schließlich diesen VGF-Kunstwettbewerb „Frankfurt-Bahn“ 2017. Sein Entwurf zeigt einen Arbeiter mit einem Presslufthammer in der Hand, eine Postkarte, datiert auf den 4. Oktober 1968 als Erinnerung an die erste U-Bahn-Fahrt in Frankfurt. Die so gestaltete „Frankfurt-Bahn“ kommt auf allen U-Bahn-Linien der VGF zum Einsatz und erinnert an die Verknüpfung der Geschichte des ÖPNV mit der der Gastarbeiter in der Stadt, die maßgeblich am U-Bahn-Bau beteiligt waren.

Schuberts „Winterreise“ im Betriebsbahnhof Gutleut

Der Betriebsbahnhof Gutleut, in der Nähe des Frankfurter Hauptbahnhofs gelegen, ist mit seinen Wagenhallen ein Werk der klassischen Industriearchitektur. An diesem Ort, geprägt durch die tragenden Stahlgerüste, veranstaltete die VGF am 17. September 2017 ein Musikfest, bei dem der Tenor Ian Bostridge und Julius Drake am Klavier Schuberts „Winterreise“ aufführten, einen der bekanntesten Liederzyklen der Romantik. Die VGF öffnet sich dem kulturellen Raum und wird selbst Ort der Kultur.

Fahrgast-Begleitservice der VGF

Seit sieben Jahren bietet die VGF diesen Begleitservice an. Montags bis freitags in der Zeit von 7 bis 21 Uhr können Fahrgäste, deren Mobilität oder Orientierung – und sei es nur vorübergehend – eingeschränkt ist, bei ihren täglichen Fahrten begleitet und unterstützt werden – zum Einkauf, zum Arzt oder in der Freizeit. Der Service kann bis spätestens am Vortag bei der VGF gebucht werden, die Beschäftigten holen den Kunden zu Hause ab, begleiten bis zum Ziel und wieder zurück. Der Service ist kostenfrei, einzig ein gültiger Fahrschein ist notwendig.

In 2017 beschäftigt die VGF 14 Fahrgastbegleiter, zwei VGF-Beschäftigte sind für Auftragsdisposition und Personalbetreuung zuständig. Seit 2010 übernimmt der Service wöchentlich rund 80 Aufträge, knapp 30.000 seit Einführung des Angebots. Partner der VGF sind hierbei neben der Stadt Frankfurt der Beschäftigungsträger BIWAG GmbH & Co. KG und das Jobcenter Frankfurt. Im Lauf des ersten Quartals 2018 will die VGF diesen Service probeweise auch samstags anbieten und den Bestand an Fahrgastbegleitern aufstocken.

Die Ziele des Begleitservice

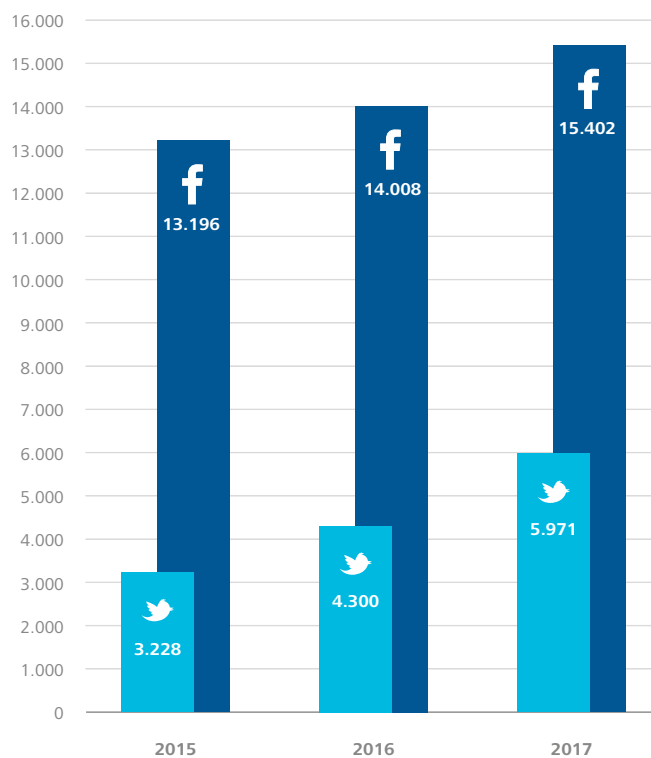
Zum einen soll mobilitätseingeschränkten Menschen ermöglicht werden, ihre Wege mit Bahn und Bus zurückzulegen, wodurch sie wieder stärker am gesellschaftlichen Leben teilnehmen können. Zum anderen lautet das gemeinsame Ziel, langzeitarbeitslose Menschen im Rahmen des öffentlichen Beschäftigungssektors zu Servicekräften zu qualifizieren. In den vergangenen sieben Jahren waren mehr als 56 Mitarbeitende im Einsatz. Ein Teil von ihnen hat einen neuen Job bei der VGF gefunden: sechs in den TicketCentern, einer bei der Automatenkasse. Acht weitere sind auf dem ersten Arbeitsmarkt von Frankfurter Firmen eingestellt worden.

Social Media

Weltweit haben mittlerweile über vier Milliarden Menschen Zugang zum Internet – das sind so viele wie noch nie. Eine neue Studie zum globalen Internetverhalten zeigt zudem: Nie haben sich mehr Deutsche in einem sozialen Netzwerk bewegt als 2017.

Die VGF hat den steigenden Stellenwert der digitalen Kommunikation frühzeitig erkannt. Seit 2011 präsentiert sie sich im Social Web als attraktives und innovatives Unternehmen. Auf den Kanälen bietet sie ihren Fahrgästen Information, Beratung und spannende Einblicke in die Unternehmenswelt. Der kontinuierliche Zuwachs an Fans, Interaktionen und Beiträgen zeigt, dass die Bedeutung von Social Media und digitaler Kommunikation für die VGF weiterhin zunimmt.

Interaktionen auf Facebook und Twitter:



Entspricht ø 59 Interaktionen (= Beitrag, Kommentar, Like, Share) auf Facebook und Twitter pro Tag in 2017



Die VGF im Web:



twitter.com/vgf_ffm
facebook.com/VGFffm
youtube.com/VGFChannel
vgf-ffm.de
blog.vgf-ffm.de



Verkehrsgesellschaft
Frankfurt am Main **VGF**

S-Notruf →

AUR

ÖKONOMISCHE VERANTWORTUNG

Fahrgastzahlen 2017

1) Beförderte Personen auf Unternehmensebene (entspricht nicht der Summe der Teilbeträge, da Umsteiger zwischen den Betriebszweigen nur einmal gezählt werden).

Beförderte Personen in Mio.	2013	2014	2015	2016	2017
Stadtbahn	116,7	123,1	128,9	132,2	134,7
Straßenbahn	54,4	57,4	60,1	61,6	62,8
Gesamt¹⁾	164,5	172,9	181,0	185,7	189,2

Im Jahr 2017 konnte ein Anstieg der Fahrgastzahlen von knapp 2 % verzeichnet werden. Seit Jahren steigen die Fahrgastzahlen im Frankfurter ÖPNV. In der Gegenüberstellung mit der bundesweiten Entwicklung im ÖPNV, für die der Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) eine Steigerung von 1,4 % im Vergleich zum Vorjahr ausweist, liegt die Fahrgaststeigerung bei der VGF damit erneut über dem Durchschnittswert.

Zur positiven Entwicklung beigetragen hat die weiter steigende Bevölkerungszahl in Frankfurt am Main. Der bereits in den Vorjahren zu verzeichnende Anstieg der Einwohnerzahlen setzte sich somit auch in 2017 fort. So stieg die Einwohnerzahl binnen eines Jahres um 8.990 Personen auf 736.222 (Stichtag 30.06.2017) an.

Auch die Zahl der sozialversicherungspflichtig Beschäftigten am Arbeitsort Frankfurt am Main stieg um weitere 2,3 % auf 564.826 (Stichtag 30.06.2017) an. Gleichzeitig bewegte sich die Arbeitslosenquote in der Stadt Frankfurt am Main im Dezember 2017 mit 5,6 % unter dem Vorjahresniveau (6,2 %).

Eine hohe Arbeitsplatzdichte spiegelt sich für die VGF mit ca. 460.000 verkauften Erwachsenen-Monatskarten und 39.000 ausgegebenen Jahreskarten für Erwachsene sowie über 155.000 abgerechneten JobTickets pro Monat auch in 2017 deutlich wider.

Kundenzufriedenheit

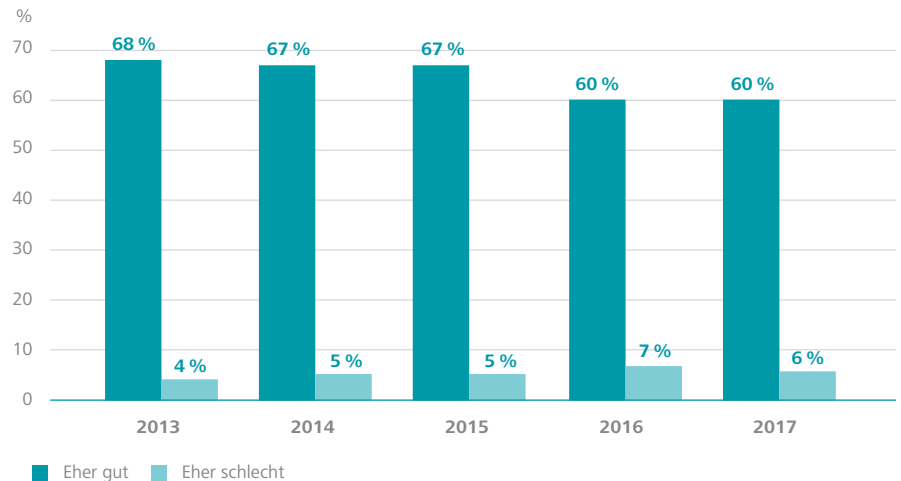
Kundenanforderungen haben sich in den vergangenen Jahren erheblich entwickelt. Neue Kommunikationsmöglichkeiten durch Internet und Smartphones erzeugen Anforderungen, die noch vor 15 Jahren nicht vorstellbar gewesen waren. Das digitale Zeitalter beschert eine Flut von Informationen über Unternehmen, über Produkte und Verfahren. Kundinnen und Kunden teilen ihre Erfahrungen und Erlebnisse mit einer Vielzahl Interessierter. Die Qualität von Produkten und Dienstleistungen ist ein ständiges Thema. Nicht nur Fahrgäste oder Bürger, auch weitere Anspruchsgruppen wie Anteilseigner, die Politik, Interessenvertretungen u. ä. fordern Transparenz und stetige marktdäquate Weiterentwicklung der Dienstleistungsqualitäten, gerade von Unternehmen, die mit Themen der öffentlichen Daseinsvorsorge betraut sind. 2014 wurde bei der VGF die Stelle des zentralen Qualitätsmanagementbeauftragten geschaffen, um den veränderten Rahmenbedingungen Rechnung zu tragen.

Zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit lässt die VGF seit 2004 Untersuchungen durch neutrale Marktforschungsinstitute durchführen. Auch 2017 gab es zwei Befragungen: die „Bürgerbefragung“ durch das Leipziger Omnitrend Institut sowie das „Kundenbarometer“ durch Kantar TNS (vormals TNS Infratest). Die Ergebnisse werden durch die VGF noch einmal durch eigene Stichprobenuntersuchungen mit Testkunden („Mystery Shopping“) verifiziert. Wo immer das möglich ist, werden objektiv erhobene Daten (Messwerte, strukturierte Beobachtungen etc.) subjektiven Kundeneinschätzungen (ermittelt z. B. durch Fahrgastbefragungen) gegenübergestellt. Es wird also nicht nur „gemessen“, was ist, sondern auch, wie es bei Kundinnen und Kunden ankommt.

Image und Ansehen der VGF

Für die „Bürgerbefragung“ wurden von Januar bis Dezember 2017 insgesamt 1.299 Einwohner Frankfurts ab 14 Jahren telefonisch bzw. online zur Nutzung und Bewertung der Verkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH befragt. Diese Ergebnisse sind repräsentativ für die Frankfurter Bevölkerung. Als Ergänzung zur Bevölkerungsbefragung werden auch Fahrgäste an Haltestellen für die Befragung rekrutiert. Dadurch sind in der Befragung auch Auswärtige enthalten.

Das Ansehen der VGF



Der Anteil mit (sehr) guter persönlicher Meinung zur VGF befindet sich auf dem Niveau des Vorjahres. 6 % der Befragten gaben an, eine schlechte bzw. sehr schlechte Meinung von der VGF zu haben.

Zusammenfassung einiger Ergebnisse der „Bürgerbefragung“ 2017

Im Jahr 2017 fahren laut Selbsteinschätzung 36 % der Frankfurter mindestens 5 Mal pro Woche und weitere 32 % noch 1 bis 4 Mal pro Woche mit dem ÖPNV. Der Anteil derjenigen, die nie den ÖPNV nutzen, liegt in 2017 bei 8 %. Die Werte sind über die letzten Jahre stabil mit einer leichten Tendenz zur häufigeren Nutzung.

Insbesondere Umweltfreundlichkeit wird der VGF zugeschrieben (76 %). Aber auch Sicherheit und Modernität treffen für eine Mehrheit der Befragten auf die Verkehrsgesellschaft zu.

Der Zeitkartenanteil beträgt insgesamt 48 % (darunter 12 % Ausbildungstarif). Sogar unter den Kunden, die nach eigener Einschätzung an mindestens drei Tagen pro Woche fahren und damit potenzielle Zeitkartenkunden sind, befinden sich immerhin 16 % Bartarifkunden. Tendenziell steigt der Zeitkartenanteil und der Bartarifanteil sinkt über die Jahre jeweils leicht.

Mit 57 % wird der Fahrschein weiterhin mit Abstand am häufigsten am Fahrkartenautomaten gekauft. An zweiter Stelle folgt der Postversand bzw. die direkte Übergabe durch den Arbeitgeber (JobTicket) und an dritter Stelle die TicketCenter/Verkaufsstellen. Das HandyTicket wird immer häufiger genutzt (10 %).

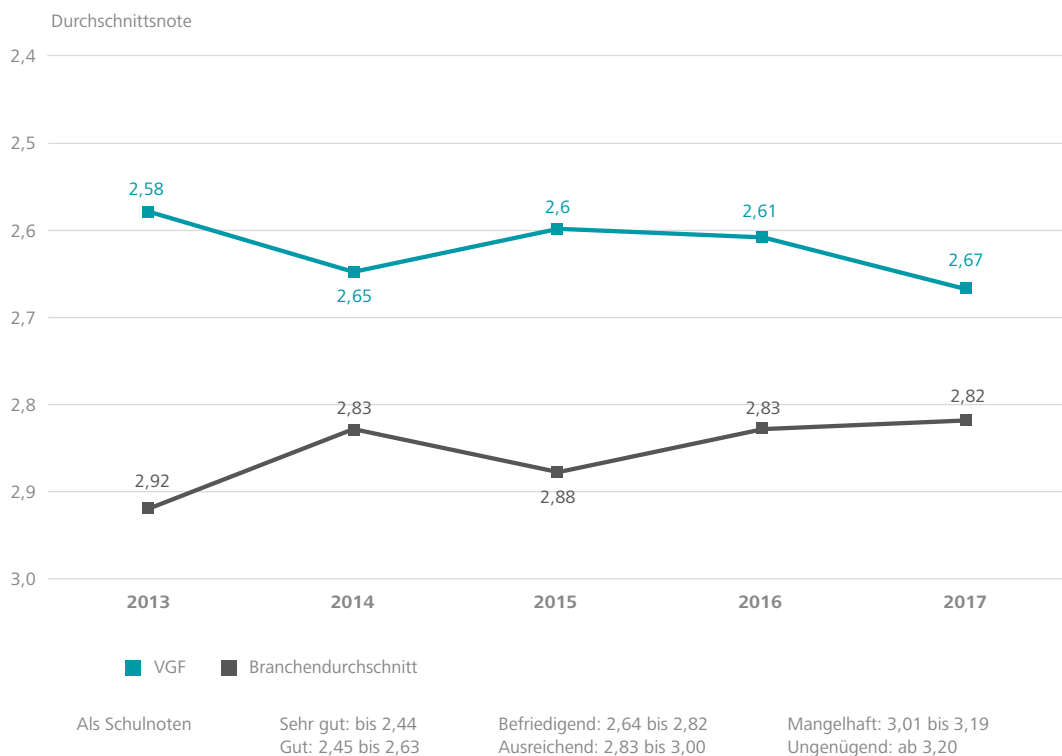
Sauberkeit, die Ausstattung und der Komfort in den U-Bahnen werden seit dem Jahr 2009 kontinuierlich besser bewertet. Die Werte für die U-Bahn-Stationen stiegen von 2011 bis 2015, im Jahr 2016 kam es jedoch zu einem Einbruch, der sich in Bezug auf die Sauberkeit der Haltestellen auch im Jahr 2017 fortgesetzt hat.

Nahezu zwei Drittel der befragten Nutzer sind mit der Freundlichkeit des Prüfpersonals „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“.

Gesamtzufriedenheit

Kundenzufriedenheit ist ein wesentlicher Schlüssel zum Unternehmenserfolg. Um aktuelle Entwicklungen der Kundenzufriedenheit sichtbar zu machen, ist die Implementierung von Messinstrumenten unabdingbar. Aus den Ergebnissen lassen sich die Stärken und Schwächen des Unternehmens im Branchenvergleich ablesen.

Für das „Kundenbarometer“ hat Kantar TNS (vormals TNS Infratest) im Auftrag der VGF im Befragungszeitraum vom 23. März bis 30. Mai 2017 1.164 Interviews durchgeführt. Hierbei wurden u. a. die Globalzufriedenheit sowie die Zufriedenheit mit 47 Leistungsmerkmalen erfragt. Am ÖPNV-Kundenbarometer 2017 haben 41 Verkehrsanbieter teilgenommen, acht weniger als in 2016.)



VGF-Kunden sind mit dem Unternehmen zufrieden, das zeigt der Mittelwert der Globalzufriedenheit (2,67), der im „eher guten“ Bereich und über dem ÖPNV-Branchendurchschnitt (2,82) liegt. Im Bezug zum Vorjahr (2,61) ist jedoch eine tendenzielle Verschlechterung der Zufriedenheit der Fahrgäste mit den Leistungen der VGF feststellbar.

In den Wert Globalzufriedenheit fließen auch die Ergebnisse einer separaten deutschlandweiten Studie über die Zufriedenheit der Kunden mit dem ÖPNV, auch außerhalb der großen Städte, ein. Im Vergleich zu den anderen am Kundenbarometer teilnehmenden Verkehrsunternehmen liegt die VGF mit ihrem Wert für die Globalzufriedenheit im mittleren Bereich.

Weiterempfehlung: 59,8 % (2016: 53,5 %) der VGF-Kunden werden das Fahren mit öffentlichen Verkehrsmitteln im Verkehrsgebiet der VGF „bestimmt“ an Freunde und Bekannte weiterempfehlen. Weitere 21,7 % (2016: 26,7 %) würden es „wahrscheinlich“ weiterempfehlen. Im Vergleich zu den anderen am Kundenbarometer teilnehmenden Verkehrsunternehmen liegt der Wert für die „bestimmt weiterempfehlen“-Kategorie im vorderen Bereich.

Übrigens: Kantar TNS hatte für das Jahr 2017 erstmals auch den Wert für die Globalzufriedenheit mit dem Autofahren in Frankfurt ermittelt. Der Wert hierfür beträgt 3,07.

Bewertung der Leistungsmerkmale

Im sehr guten Bereich der Bewertungen der Leistungsmerkmale liegen, wie bereits in den Vorjahren, das „ÖPNV-Angebot am Wohnort“ (2,32), die „Taktfrequenz tagsüber Mo–Fr“ (2,42) sowie die „Schnelligkeit der Beförderung“ (2,43).

Mit gut bewertet ist beispielsweise das „Linien- und Streckennetz“ (2,45) und die „Sicherheit im Fahrzeug tagsüber“ (2,57).

„Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit“ (2,73) sowie die „Freundlichkeit des Fahrpersonals“ (2,77) warten mit einer befriedigenden Bewertung auf.

Die „Fahrkartenautomaten“ (3,00) erhalten eine Bewertung, die einer Schulnote 4 entspricht.

Am wenigsten zufrieden sind die VGF-Kunden, wie bereits in den vergangenen Jahren, mit „Zugang und Nutzung für mobilitätsbeeinträchtigte Personen“ (3,34), der „Sicherheit an Haltestellen abends“ (3,26), den „Informationen bei Störungen und Verspätungen“ (3,38) und dem Schlusslicht „Preis-Leistungs-Verhältnis“ (3,80).

Übrigens: Fast 15 % der Fahrgäste bezeichnen sich selbst als mobilitätseingeschränkt (durch Gehbehinderung, das Mitführen von Kinderwagen, durch Sehbehinderung oder andere Einschränkungen.)

Signifikante Veränderungen der Bewertungen

Kantar TNS legt bei der Auswertung der Daten einen Schwankungsbereich für die einzelnen Werte fest. Erst wenn dieser Schwankungsbereich überschritten ist, wird von einer signifikanten Veränderung gesprochen. Im Jahr 2017 ist es zu einer Reihe von signifikanten Verschlechterungen gekommen, bei einer einzigen signifikanten Verbesserung für das Merkmal „Information im Fahrzeug“ (+0,08 auf 2,75).

Einige Beispiele für signifikante Verschlechterungen:

„Taktfrequenz am Wochenende“ (–0,08 auf 3,06) und „Taktfrequenz abends allgemein“ (–0,10 auf 3,19)

„Infos bei Störungen oder Verspätungen“ (–0,10 auf 3,38)

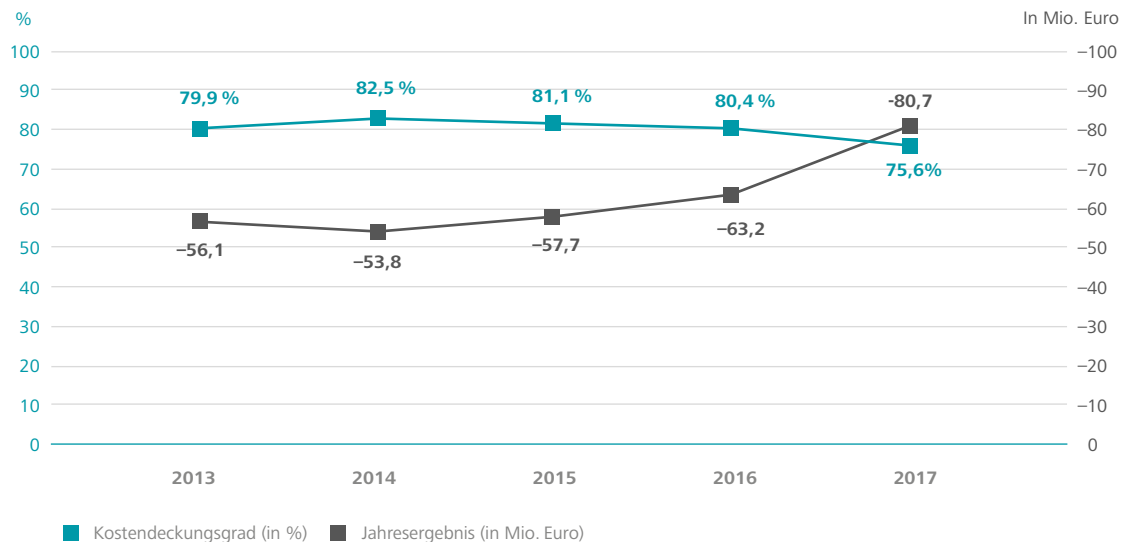
„Preis-Leistungs-Verhältnis“ (–0,13 auf 3,80). Dieses Merkmal ist somit nicht nur das am schlechtesten bewertete Merkmal überhaupt, sondern erfährt darüber hinaus auch noch die signifikanteste Verschlechterung.

Übrigens: Die Pünktlichkeitsgarantie (oder 10-Minuten-Garantie) hat eine hohe Bedeutung für die Fahrgäste, wird jedoch aus deren Sicht nicht zufriedenstellend umgesetzt (–0,09 auf 3,27).

➡ Detaillierte Ergebnisse der Befragung 2017 finden Sie im Internet unter:
vgf-ffm.de/kundenbarometer



Kostendeckungsgrad und Unternehmensergebnis

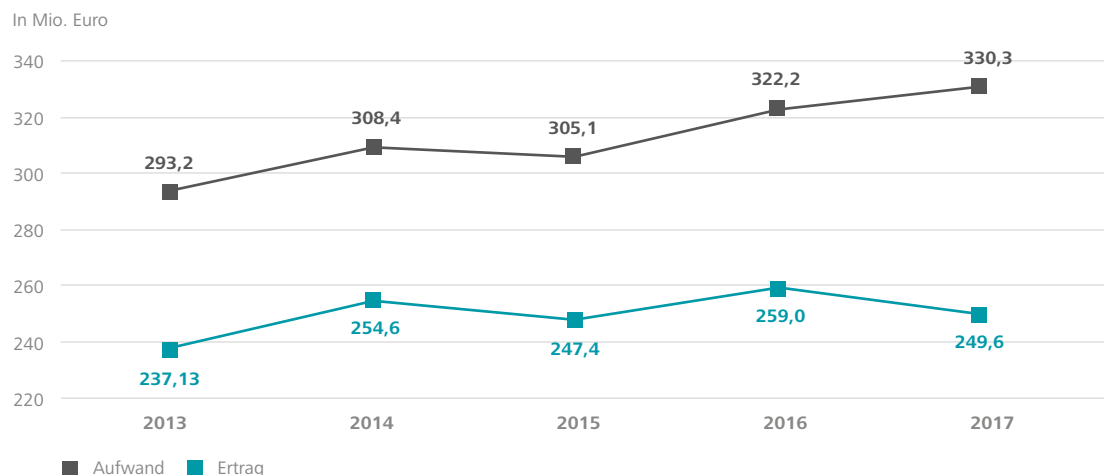


Das Jahresergebnis der VGF ist negativ, das heißt, die Einnahmen decken nicht die Ausgaben. Die VGF übernimmt eine Reihe von Aufgaben der sogenannten Daseinsvorsorge, die nicht durch Einnahmen aus dem Kerngeschäft der VGF finanziert werden können. Dieser Fehlbetrag wird unter dem Dach der Stadtwerke Frankfurt am Main Holding GmbH (SWFH) durch die Gewinne anderer Konzerngesellschaften, insbesondere der Mainova AG, ausgeglichen.

1) „Kommunaler Nutzen des ÖPNV in Darmstadt“, Kurzbericht HEAG mobilo 2016; „Nutzen des ÖPNV in Nürnberg“, VAG 2009; „Regionaler Nutzen der Kölner Verkehrs-Betriebe“, KVB (ohne Jahr).

Untersuchungen¹⁾ kommen zu dem Ergebnis, dass diese Defizitausgleiche einen gesamtwirtschaftlichen Nutzen „erwirtschaften“. Dies insbesondere durch geringere Ausgaben der Kommune in die Straßeninfrastruktur und der Einwohner in ihre persönliche Mobilität sowie aufgrund der geringeren Unfallzahlen und Umweltbelastungen. Die Untersuchungen kommen zu dem Schluss, dass der Defizitausgleich im gesamtwirtschaftlichen Sinne eine in hohem Maße sinnvolle Ausgabe darstellt.

Aufwand und Ertrag



Die Stadtwerke Verkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH verzeichnete im Berichtsjahr Gesamterträge (einschließlich Finanzerträge) in Höhe von 249,58 Mio. Euro (Vorjahr 258,99 Mio. Euro). Die Erlöse aus Verkehrsleistungen (VGF und Verbund) in Höhe von 173,18 Mio. Euro liegen leicht unter dem Vorjahreswert (174,23 Mio. Euro). Diese enthalten neben den zugeschienenen RMV-Tarifeinnahmen von 163,17 Mio. Euro (Vorjahr 163,53 Mio. Euro) u. a. die Ausgleichszahlungen „Schülerbeförderung“ nach § 45a PBefG und die Erstattungen „Schwerbehinderte“ nach § 148 SGB IX mit insgesamt 8,66 Mio. Euro (Vorjahr 9,38 Mio. Euro).

Die Erlöse aus Arbeiten für Dritte betragen 13,54 Mio. Euro und somit fast drei Mio. Euro weniger als im Vorjahr (16,51 Mio. Euro). Hauptsächlich verursacht durch nicht erzielte Erlöse für den Schienenersatzverkehr im Rahmen der S-Bahn-Tunnelsperrung, da diese in 2017 nicht stattfand.

Die Einnahmensituation wird von der VGF nicht selbst gestaltet. Sie ist bei diesen Einnahmen abhängig von den Vorgaben des RMV bzw. den Verhandlungsergebnissen der lokalen Nahverkehrsorganisation (traffiQ). Vor diesem Hintergrund ist die Einnahmenseite nicht unwesentlich von den Entscheidungen im Verkehrsverbund RMV und der Änderung der einschlägigen Gesetze abhängig.

Den Erträgen standen Gesamtaufwendungen inklusive Steuern in Höhe von 330,28 Mio. Euro (Vorjahr 322,16 Mio. Euro) gegenüber. Der Materialaufwand hat sich gegenüber dem Vorjahr von 108,62 Mio. Euro um 0,16 Mio. Euro bzw. 0,1 % auf 108,46 Mio. Euro in 2017 verringert. Der Personalaufwand verzeichnet eine Erhöhung um 5,75 Mio. Euro bzw. 4,7 % und beläuft sich auf 127,90 Mio. Der Zinsaufwand liegt im Jahr 2017 mit 21,35 Mio. Euro um 0,30 Mio. Euro über dem Niveau des Vorjahres.

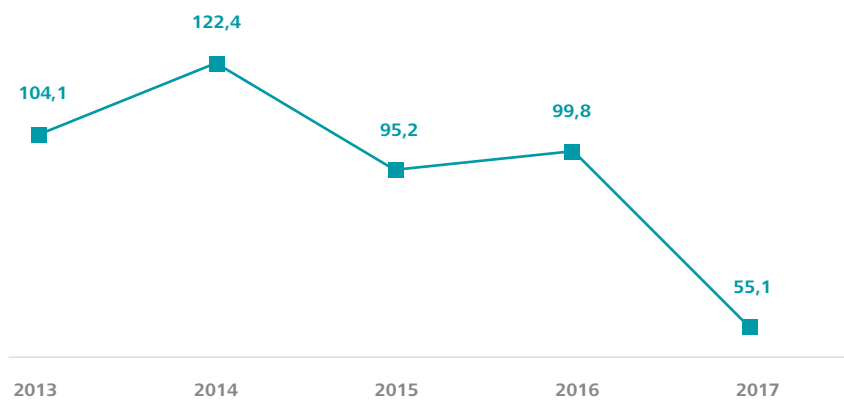




VGF als Investor

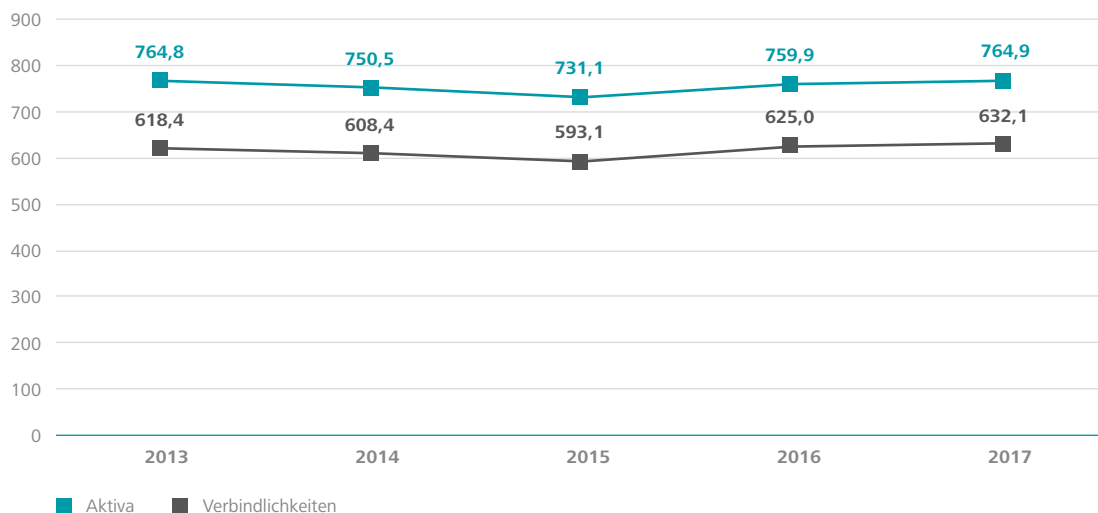
Die VGF hat in 2017 insgesamt 55,10 Mio. Euro in Sachanlagen sowie immaterielle Vermögensgegenstände investiert, einschließlich erhaltener Investitionszuschüsse in Höhe von 6,60 Mio. Euro. Die Investitionen betrafen im Wesentlichen die Beschaffung neuer Fahrzeuge im Stadtbahnbereich (42,90 Mio. Euro), die Verstärkung des Gleisnetzes, die Verstärkung der Fahrstromversorgung, den barrierefreien Umbau von oberirdischen Stadtbahn- und Straßenbahnstationen, Brandschutzmaßnahmen in unterirdischen Verkehrsbauwerken sowie Streckenausrüstungen und Sicherungsanlagen. Weitere Investitionen betreffen die Erweiterung der Stadtbahnstrecke in das Neubaugebiet „Europaviertel“, die durch die SBEV GmbH realisiert wird. Diese Investitionen sind auch in einem nachhaltigen Sinne gute Investitionen und notwendig, um den ÖPNV in Frankfurt weiterhin bedarfsgerecht und attraktiv zu gestalten.

Gesamtinvestitionen der VGF



Verbindlichkeiten und Vermögenswerte

In Mio. Euro



Die Bilanzsumme zum 31.12.2017 beträgt 764,88 Mio. Euro (Vorjahr 759,94 Mio. Euro). Der Anteil des Anlagevermögens beträgt mit 704,51 Mio. Euro (Vorjahr 705,17 Mio. Euro) rund 92,12 % (Vorjahr 92,79 %) der Bilanzsumme.

Die Passivseite setzt sich aus im Vergleich zum Vorjahr um 2,18 Mio. Euro reduziertem Eigenkapital von 35,84 Mio. Euro, Rückstellungen von 77,27 Mio. Euro (Vorjahr 79,03 Mio. Euro) und Verbindlichkeiten in Höhe von 632,05 Mio. Euro (Vorjahr 625,00 Mio. Euro) sowie Rechnungsabgrenzungsposten in Höhe von 19,62 Mio. Euro (Vorjahr 17,90 Mio. Euro) zusammen.

Kennzahlen

In der Unternehmensentwicklung setzt die VGF verstärkt auf Kennzahlensysteme zur Unternehmenssteuerung.

Aufwand und Ertrag je beförderte Person

	2013	2014	2015	2016	2017
Ertrag je beförderte Person (in Euro)	1,44	1,47	1,39	1,39	1,32
Aufwand je beförderte Person (in Euro)	1,81	1,78	1,71	1,74	1,75

Personenkilometer

Die Personenkilometer ergeben sich aus der Zahl der Fahrgäste, multipliziert mit der durchschnittlich zurückgelegten Entfernung in Kilometern, der sogenannten mittleren Fahrtweite.

Zusammen mit anderen statistischen Größen ist die Maßzahl geeignet, aussagekräftige Kennziffern zu bilden. In Verbindung mit den Platzkilometern geben die Personenkilometer z. B. Aufschluss über die durchschnittliche Auslastung der Fahrzeuge.

Platzkilometer

Der Platzkilometer bezeichnet die von einem Verkehrsunternehmen angebotenen Fahrgastplätze, multipliziert mit dem vom jeweiligen Verkehrsmittel zurückgelegten Weg. Als Fahrgastplatz gelten sowohl Sitzplätze (ohne Fahrersitz) als auch Stehplätze, wobei ein Platzbedarf von 0,25 Quadratmetern je Fahrgast zugrunde gelegt wird.

Die Daten beziehen sich ausschließlich auf den Linienverkehr ohne Ebbelwei-Express (Linie) und ohne Schienenersatzverkehr. Platzkilometer beinhalten auch die Leerfahrten.

	2013	2014	2015	2016	2017
Personenkilometer in Mio.	677,8	716,4	740,6	769,0	781,7
Platzkilometer in Mio.	4.881,3	4.932,1	5.109,7	5.207,4	5.310,7

In 2017 ist ein Anstieg bei den Platzkilometern wie auch bei den Personenkilometern zu verzeichnen. Eine Ausweitung des Angebots geht mit einem Anstieg der Fahrgastzahlen einher. Der Auslastungsgrad bleibt nahezu unverändert bei 14,72 % (Vorjahr 14,77 %).

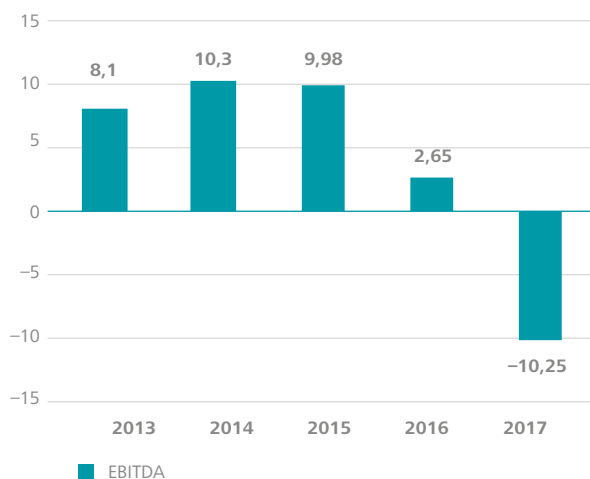
EBITDA

Die Bezeichnung EBITDA steht für „Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortisation“ und bezeichnet das Ergebnis vor Zinsen, Steuern und Abschreibungen.

Diese Kennziffer dient der Beschreibung der operativen Leistungsfähigkeit vor Investitionsaufwand (operativer Gewinn). Ein positives EBITDA bedeutet, dass die VGF im operativen Geschäft profitabel arbeitet.

Das operative Betriebsergebnis (EBITDA) bewegt sich in 2017 mit –10,25 Mio. Euro deutlich unter dem Niveau des Vorjahres. Ein gegenüber dem Vorjahr höherer Aufwand (ohne Abschreibungen und Zinsen) verschlechtert das Ergebnis gegenüber dem Vorjahr um 4,60 Mio. Euro, während sich die operativen Erträge (ohne Zinsen) ebenfalls gegenüber dem Vorjahr um 8,30 Mio. Euro verringern.

In Mio. Euro







ÖKOLOGISCHE VERANTWORTUNG

Energieverbrauch/Umweltdaten

	2013	2014	2015	2016	2017
Stromverbrauch (in MWh)					
Fahrstrom (Stadtbahn, Straßenbahn)	108.800	104.400	108.200	109.700	108.800
Stromverbrauch Liegenschaften	43.500	40.900	40.400	39.700	39.800
Gesamt	152.300	145.300	148.600	149.400	148.600
Wärmeenergie (in MWh)					
Fernwärme	6.700	5.300	6.700	6.800	6.100
Erdgas	20.300	14.700	12.100	12.800	12.700
Gesamt	27.000	20.000	18.800	19.600	18.800
Kraftstoffverbrauch (in MWh)					
Betriebsfahrzeuge ²					2.300
CO₂-Emissionen (in t)¹⁾					
Schienenfahrzeuge	0	14.800	58.600	53.600	52.200
Liegenschaften (Strom, Fernwärme, Erdgas)	5.600	9.800	25.700	24.400	24.800
Betriebsfahrzeuge ²					600
Gesamt	5.600	24.600	84.300	78.000	77.600

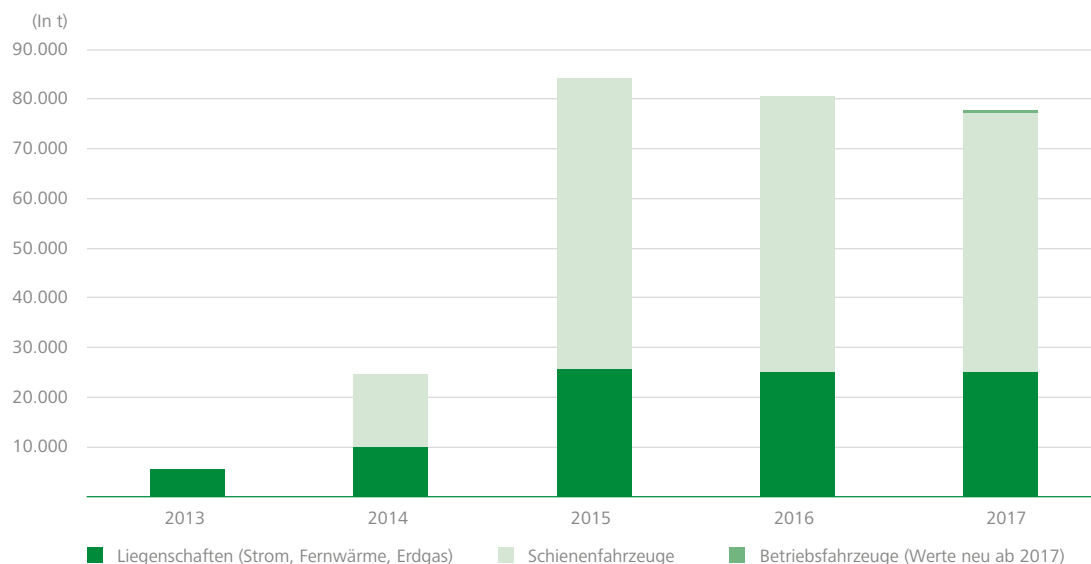
1) Werte zur CO₂-Berechnung: Fernwärme: bis 2013 170 g/kWh, ab 2014 169 g/kWh, Erdgas: 200 g/kWh, Strom: Strom aus Kraftwerksscheibe 622 g/kWh, Reststrom: 566 g/kWh bis 2014; 453 g/kWh in 2015; 352 g/kWh in 2016. Berechnete Werte gerundet auf die Hunderterstelle.

2) In 2017 hat das zentrale Fuhrparkmanagement der VGF die Arbeit aufgenommen. Die VGF verfügt über insgesamt 179 PKWs, Transporter, LKWs und Sonderfahrzeuge. Der Kraftstoffverbrauch der Betriebsfahrzeuge der VGF konnte in den Vorjahren nicht verlässlich erfasst werden und wurde aus diesem Grund bislang nicht berichtet.

Am 31. August 2014 erfolgte die Trennung vom Busbereich der VGF. Seit diesem Zeitpunkt werden die Verbräuche der Liegenschaften BB Rebstock und BB Höchst nicht mehr aufgeführt. Bei der Berechnung der CO₂-Emissionen wurde der Verbrauch der Busse aufgrund dieser Trennung rückwirkend nicht mehr berücksichtigt.

Übrigens: Die Photovoltaik-Anlage auf dem Dach der Zentralen Werkstätten Infrastruktur (ZWI) in der Hanauer Landstraße hat in 2017 insgesamt 121.335 kWh Strom (119.457 kWh im Jahr 2016) produziert. Davon wurden 82 % durch die ZWI selbst verbraucht.

CO₂-Emissionen



Die VGF hatte zum 1. Januar 2011 ihren gesamten Strombezug auf zertifizierten Ökostrom „Grüner Strom Label Gold“ der Mainova AG umgestellt. Der Vertrag über den Bezug von Ökostrom ist zum 31. Dezember 2014 ausgelaufen.

Da eine Eigenstromversorgung sich gegenüber einer Fremdversorgung für die VGF günstiger darstellte, haben die Mainova AG und die VGF am 28. Juli 2014 einen Pachtvertrag über einen Teil des Frankfurter Heizkraftwerks West (HKW) abgeschlossen. Für die VGF wurden auf diese Weise in 2017 ca. 26,88 Mio. kWh Allgemeinstrom und 51,67 Mio. kWh Fahrstrom erzeugt. Energieträger im HKW ist Steinkohle.

Das HKW-West ist als effiziente Kraft-Wärme-Kopplungs-Anlage (KWK) zentraler Baustein im Frankfurter Fernwärmeverbund. Es deckt seit vielen Jahrzehnten einen großen Teil des Frankfurter Energiebedarfs und trägt nicht unwesentlich zur Versorgungssicherheit der Frankfurter Bevölkerung bei.

Der Pachtvertrag gilt bis zum 31. Dezember 2019. Durch die Energieerzeugung aus Steinkohle sind die CO₂-Emissionen der VGF gestiegen. Im Laufe des Jahres 2019 soll eine ökologisch verträglichere Lösung gefunden werden.

1) Auf der Grundlage des Bahnstromverbrauchs.

Ausgewählte Energiekennzahlen¹⁾

	2013	2014	2015	2016	2017
Energieverbrauch (in kWh) pro Personenkilometer	0,161	0,146	0,146	0,143	0,139
Energieverbrauch (in kWh) pro Platzkilometer	0,0223	0,0212	0,0212	0,0210	0,0205
CO ₂ -Emissionen (in g) pro Personenkilometer	0	20,6	79,2	69,6	66,8

Der Energieverbrauch pro Personenkilometer ist, ebenso wie der Energieverbrauch pro Platzkilometer, ein Maß für die Entwicklung der Effizienz der eingesetzten Energie.

Die CO₂-Emissionen pro Personenkilometer geben einen Hinweis auf die spezifischen CO₂-Emissionen der VGF im Vergleich mit anderen Verkehrsträgern.

Energieverbrauchsoptimierung

Als kommunales und energieintensives Unternehmen der öffentlichen Daseinsvorsorge steht die VGF in der besonderen Verantwortung, möglichst effizient, umweltschonend und wirtschaftlich mit Energie umzugehen. Die VGF wird ihre Bemühungen, die Energieeffizienz weiter zu erhöhen und den spezifischen Energieverbrauch zu senken, dauerhaft fortführen.

Ein Beispiel: Die VGF erneuert kontinuierlich die Beleuchtungsanlagen in den ober- und unterirdischen Stadtbahnstationen sowie den Straßenbahnhaltestellen. Um die Sicherheit und Aufenthaltsqualität der Fahrgäste zu steigern, wird häufig eine hellere und gleichmäßigere Ausleuchtung der öffentlichen Bereiche geplant. Durch den Einsatz deutlich effizienterer Leuchten kommt es hierbei trotz höherer Lichtstärke häufig zu signifikanten Energieeinsparungen. Im Jahr 2017 erfolgte der Austausch der Bahnsteigbeleuchtung an den U-Bahn-Stationen Höhenstraße und Nordweststadt. Durch den Einbau einer zeitgemäßen Beleuchtungsanlage konnte bei gleichmäßigerer Ausleuchtung die elektrische Leistung jeweils etwa halbiert werden. Dies führt zu einer jährlichen Einsparung von 78.000 kWh. Zudem wurde an fünf Straßenbahnhaltestellen die Beleuchtungsanlage erneuert. Durch den Einsatz von moderner LED-Technik in Ersatz für Hochdruck-Quecksilberdampflampen und ein optimiertes Beleuchtungskonzept ließ sich die Beleuchtungsleistung um durchschnittlich fast 90 % und jährlich 22.000 kWh senken.

Wasserverbrauch

Im Jahr 2017 kam es zu insgesamt drei Rohrbrüchen in Liegenschaften der VGF. Diese begründen zumindest teilweise den erhöhten Verbrauch in diesem Jahr.

1) Am 31. August 2014 erfolgte die Trennung vom Busbereich der VGF. Seit diesem Zeitpunkt werden die Verbräuche der Liegenschaften BB Rebstock und BB Höchst nicht mehr aufgeführt.

	2013	2014 ¹⁾	2015	2016	2017
Wasserverbrauch in m³	89.500	90.800	65.700	67.400	93.400

Abfallaufkommen

Bei der VGF fallen, insbesondere in den Werkstätten und bei Gleisbaustellen, mitunter problematische Abfälle an, die nach den Vorschriften des Kreislaufwirtschafts- und Abfallgesetzes entsorgt werden müssen. Dabei handelt es sich vorwiegend um Bahnschwellen, Altöle und Lackabfälle.

Abfälle zur Verwertung: In 2017 fielen durch Streckenneubauten oder Streckenerhaltungsmaßnahmen 1.043,6 Tonnen Bahnschwellen an, die der thermischen Verwertung im Biomassekraftwerk Fechenheim zugeführt wurden. 651,2 Tonnen Metall aus ausrangierten Schienenfahrzeugen (hauptsächlich „U2“-Wagen) wurden stofflich verwertet. Des Weiteren wurden 9,6 Tonnen teerhaltiger Straßenaufbruch aus Baumaßnahmen sowie 10,9 Tonnen Altöl aus den Werkstätten der VGF in 2017 stofflich verwertet.

Abfälle zur Beseitigung: Abfälle wie beispielsweise Asbestzement, die entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen nicht verwertet werden dürfen und auf Deponien verbracht werden müssen. Die deutliche Erhöhung der Menge an Abfällen zur Beseitigung von 2016 (83 Tonnen) auf 2017 (336,7 Tonnen) liegt in der Baumaßnahme „Ferdinand-Dirichs-Weg zu Harthweg-Rheinlandstraße“ begründet. Allein bei dieser Baumaßnahme wurden 258,4 Tonnen verunreinigter Boden entsorgt.

Entsorgung gefährlicher Abfälle (in t)	2013	2014	2015	2016	2017
Abfälle zur Verwertung	1.537	1.645	2.164	880	1.715
Abfälle zur Beseitigung	96	106	43	83	337
Gesamt	1.633	1.751	2.207	963	2.052

Innovation: Verwendung von Kunststoffschwellen aus recyceltem Kunststoff im Gleisbau

Vom 1. bis 30. Juli 2017 wurde die sogenannte A-Strecke, auf der die Linien U1, U2, U3 und U8 im Abstand weniger Minuten verkehren, zwischen Dornbusch und Heddernheim in zwei Abschnitten für Gleisbauarbeiten unterbrochen. „A-Strecke“ heißt der Abschnitt, weil er am 4. Oktober 1968 als erste U-Bahn-Strecke in Frankfurt eröffnet wurde.

Hier wurden die Schienen auf rund 2.900 Metern Länge samt ihrem Unterbau bis auf eine Tiefe von bis zu 90 cm ausgebaut und grunderneuert. Insgesamt 2.044 alte Holzschwellen und 342 alte Betonschwellen wurden dabei überwiegend durch Betonschwellen ersetzt, die eine höhere Lebensdauer haben. Holzschwellen wurden früher mit Teer getränkt, um sie weniger anfällig für Wasser und Schädlinge zu machen. Da dies nicht mehr erlaubt ist, werden Holzschwellen zurzeit mit umweltverträglichen Mitteln getränkt. Diese Mittel konservieren allerdings nicht im gleichen Maße, die Schwellen verschleiß daher schneller. Zurzeit gibt es somit neben Betonschwellen kaum Alternativen: Außer den bekannten Holzschwellen sind das eine feste Fahrbahn aus Beton – wie in der Station „Festhalle / Messe“ – oder Schwellen aus Stahl. Letztere sind sehr teuer, die feste Fahrbahn sehr zeitaufwendig herzustellen und ebenfalls teuer.

Zwischen den Stationen „Fritz-Tarnow Straße“ und „Dornbusch“ hat die VGF auf der Suche nach Alternativen in einer Betriebserprobung Kunststoffschwellen aus Recyclingmaterial über eine Länge von 15 Metern eingebaut. Die Stelle wurde gewählt, um auch auf der stark befahrenen A-Strecke Erfahrungen mit diesem innovativen Produkt zu sammeln. Die Gleise über den Kunststoffschwellen werden nach dem Einbau regelmäßig überwacht und die Spurweite gemessen, um eventuelle Abweichungen sofort zu beheben.

Diese Kunststoffschwellen sind fester als Holz, verrotten nicht und sind aus Recyclingkunststoff (Joghurtbecher, Folien, Abfälle ...) hergestellt. Sie sind durch das Eisenbahnbundesamt zugelassen.

Die VGF geht von einer Lebensdauer von mehr als 30 Jahren aus, allerdings gibt es die Kunststoffschwellen noch nicht lange, so handelt es sich somit um eine theoretische und durch Versuche im Labor ermittelte Lebensdauer. Sollten sich die Kunststoffschwellen aus Recyclingmaterial im Einsatz bewähren, wäre eine sinnvolle Verwendung für Abfälle aus Kunststoff gefunden.

In den USA werden diese Teile schon länger, z. B. auf Gleisen der Union Pacific, eingebaut. Hier liegen diese Schwellen auf Strecken, die sogar sehr viel höhere Achslasten als bei uns aufweisen. Das erste Unternehmen in Deutschland, bei dem Kunststoffschwellen verbaut wurden, ist die üstra aus Hannover, bei der sich die Schwellen ebenfalls in einer Probephase befinden.

Ökoprofit/Energieeffizienz-Netzwerke

Ökoprofit steht für „Ökologisches Projekt für integrierte Umwelt-Technik“ und ist ein Kooperationsprojekt zwischen der Stadt Frankfurt und der örtlichen Wirtschaft. Ökoprofit verfolgt das Ziel, im Sinne einer nachhaltigen Entwicklung Projekte mit einer Kombination von ökologischem und ökonomischem Nutzen umzusetzen. Der Gedanke dabei: Ressourcenverbrauch und gleichzeitig Betriebskosten senken. Die VGF ist mit der Stadtbahnzentralwerkstatt (STZW) bereits seit 2009 Mitglied bei Ökoprofit und hat seitdem schon viele Projekte zur Verbesserung der Umweltbilanz umsetzen können. Neben der VGF und der SWFH nehmen auch die FES, Die Alte Oper, die DB Regio und eine Reihe weiterer Frankfurter Unternehmen, insgesamt 29, an dem Programm teil. Die Stadt Frankfurt wird durch das Energiereferat und die Wirtschaftsförderung vertreten. Alle gemeinsam bilden den Ökoprofit-Klub.

Der Ökoprofit-Klub Frankfurt ist auch von der Bundesinitiative Energieeffizienz-Netzwerke als Energie- und Ressourceneffizienz-Netzwerk anerkannt. Die VGF als Gesamtunternehmen ist noch in einem weiteren Energieeffizienz-Netzwerk vertreten, und zwar in dem von der Mainova AG und der IHK Frankfurt organisierten Business Energieeffizienz Netzwerk. Zusammen mit 15 weiteren Unternehmen wie der Lufthansa, Siemens, der Messe Frankfurt oder der Europäischen Zentralbank hat sich die VGF darauf verpflichtet, im Laufe von drei Jahren Energieeffizienz-Projekte umzusetzen. Ziel der Energieeffizienz-Netzwerke ist es, Beiträge zum Ziel der Bundesregierung zu leisten, den Primärenergieverbrauch in Deutschland bis zum Jahr 2020 gegenüber 2018 um 20 % zu senken. Hierzu sollen insgesamt 500 Energieeffizienz-Netzwerke initiiert werden, wovon bislang 100 gegründet wurden.

GoGreen

Seit 1. Juni 2011 beteiligt sich die VGF an der GoGreen-Initiative der Deutschen Post DHL. Nach außen hin sichtbar wird das Engagement durch den Aufdruck des GoGreen-Labels auf den Briefhüllen und Versandtaschen sowie durch die Präsenz des Logos auf der Internetseite der VGF. Im Jahr 2017 wurden 8,65 Tonnen CO₂, die bei der Beförderung der Briefsendungen verursacht wurden, ausgeglichen.

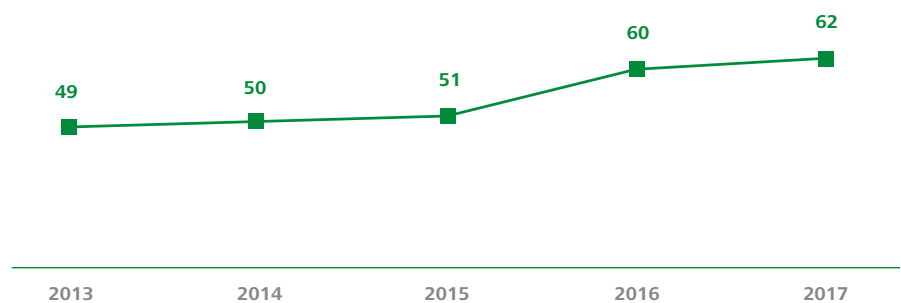
Zum 01. Dezember 2016 erfolgte eine Zusatzvereinbarung zum Rahmenvertrag. Seitdem nimmt die VGF auch an dem Service GOGREEN Regional teil. Ziel dieser Initiative der Deutschen Post DHL ist es, die Zustellung der Briefsendungen durch elektrisch betriebene Streetscooter durchzuführen. Durch GOGREEN Regional wurde im Jahr 2017 der Einsatz von 317 Elektrofahrzeugen unterstützt.

Lärmreduktion – Reduzierung von Luft- und Körperschall

Luft- und Körperschallemissionen können als Lärm wahrgenommen werden. In einem Rad-Schiene-System aus Stahl entstehen zwangsläufig Geräusche, die sich nie vollständig vermeiden lassen. Die VGF hat sich zum Ziel gesetzt, ihre Lärmemissionen zu reduzieren, und hat hierfür eine zentrale Stelle für die Überprüfung und Organisation von Lärmschutzmaßnahmen eingerichtet. Bei auftretenden ungewöhnlichen Geräuschemissionen werden die Ursachen analysiert und durch gezielte Eingriffe behoben.

Zur Verminderung von Quietschgeräuschen bei der Kurvenfahrt setzt die VGF bereits seit über zehn Jahren Schienenbenetzungsanlagen ein. Im gesamten Netz sind derzeit 62 Anlagen in Betrieb, sechs weitere sind für 2018 geplant. Eine solche ortsfeste Anlage wirkt auf den direkt darauf folgenden Bogen und kann Quietschgeräusche in diesem Einflussbereich mindern oder sogar vollständig aufheben. Durch regelmäßiges Ausbringen sehr geringer Schmiermittelmengen wird der Reibwert zwischen Rad und Schiene so verringert, dass ein geräuscherzeugendes Aufschwingen des Radreifens verhindert wird.

Anzahl der Benetzungsanlagen im Netz der VGF



Rasengleise sind nicht nur schön anzuschauen, sondern sie haben auch eine geräuschkindernde Funktion. Die VGF hat gesamt 11,323 Kilometer Rasengleise.

Auch an den Fahrzeugen werden Maßnahmen zur Lärmreduktion durchgeführt. Alle Straßenbahnwagen vom Typ „S“ sind bereits ab Werk mit Radschallabsorbern ausgestattet, bei den 224 neuen Stadtbahnfahrzeugen „U5“ soll dies sukzessive in den Werkstätten der VGF erfolgen. Die Absorber haben eine an die Räder angepasste Form, bestehen aus Schichten von Stahl und Elastomeren („Elaste“) und werden an die Radreifen angeschraubt. Die Absorber wandeln die im Rad-Schiene-Kontakt entstehenden Schwingungen in mechanische Energie um. Bestimmte Frequenzen können durch diese Technik fast vollständig eliminiert werden. Ca. 60 % der „U5“-Fahrzeuge sind Ende 2017 umgerüstet.



NACHHALTIGKEITSZIELE

Zielerreichungsberichte 2017

Im letztjährigen Nachhaltigkeitsbericht wurden Ziele aufgeführt, die sich die VGF für das Jahr 2017 gesetzt hatte. Im diesjährigen Nachhaltigkeitsbericht berichtet die VGF über den Stand der Zielerreichung.

➔ **Ziel: Verbesserung der Informationen bei Störungen oder Verspätungen an Haltestellen**

Zielerreichung: Informationen bei Betriebsstörungen werden – wie in anderen Städten auch – von den Fahrgästen der VGF vergleichsweise schlecht beurteilt. Die VGF hat sich zum Ziel gesetzt, diese Werte mit Nachdruck und Engagement zu verbessern. Eine Arbeitsgruppe hierzu wurde gegründet, erste Maßnahmen umgesetzt. Der Wert ist weiterhin ungenügend. Die Anstrengungen der VGF werden intensiviert.

➔ **Ziel: Echtzeitinformationen über den Betriebszustand von Aufzügen und Rolltreppen im Internet**

Zielerreichung: Seit Juli 2017 wird erstmalig auf dem VGF-Internetauftritt (vgf-ffm.de) im vorhandenen Container „Informationsmodule“ in Echtzeit über den Betriebszustand der Fahrtreppen und Aufzüge in Frankfurter U- und S-Bahn-Stationen informiert. Aufzüge und Rolltreppen sind für mobilitätseingeschränkte Personen wichtig, um die öffentlichen Verkehrsmittel zu nutzen. Eine aktuelle Information über die Betriebszustände der Anlagen über das Internet ermöglicht diesem Personenkreis eine bessere Reiseplanung.

Alle Fahrgäste können mit dem neuen VGF-Angebot von zu Hause oder von unterwegs ihre Reisekette verlässlich planen. Auf einer Karte des Frankfurter Stadtgebiets sind die Stationen mit aktuell gestörten Aufzügen oder Fahrtreppen markiert. Durch einen Klick auf die Station erhält man je nach Modernität der Anlage weitere Informationen.

Nachhaltigkeitsziele der VGF für das Jahr 2018

➔ Ziel: Bewältigung des demografischen Wandels

Alle Geschäftsbereiche der VGF sind von den Folgen des demografischen Wandels betroffen. Die Beschäftigten werden älter und die Rekrutierung von neuen Mitarbeitenden auf einem enger werdenden Arbeitsmarkt wird schwieriger. Die VGF widmet sich intensiv dieser Entwicklung. Eines der Ziele hierbei ist es, für die VGF-Mitarbeitenden ein zukunftsorientiertes Konzept zur altersgerechten Gestaltung der Arbeit zu entwickeln.

➔ Ziel: Innovationen erfassen und integrieren

Geprägt von den Entwicklungen und Möglichkeiten der Digitalisierung unserer Gesellschaft und des Arbeitsumfeldes befindet sich der Verkehrssektor im Umbruch. Es ist erkennbar, dass sich die Technik aktuell viel schneller als bisher bekannt weiter entwickelt. Die Geschäftsführung hat durch organisatorische Entscheidungen in 2017 auf diese Entwicklungen reagiert. Für 2018 werden die ersten Ergebnisse erwartet.

➔ Ziel: Aufbau eines Fuhrparkmanagements

Im Jahr 2017 wurde ein zentrales Fuhrparkmanagement bei der VGF etabliert. Die bisherige teilweise dezentrale Organisation war nicht mehr zeitgemäß. Für das Jahr 2018 werden Ergebnisse im Sinne einer Verbesserung der Datentransparenz für den Fuhrpark der VGF erwartet.

➔ Ziel: Einführung eines Projektmanagement-Handbuchs

Bedingt durch eine Zunahme an Großprojekten, die aufgrund ihrer Komplexität einen erhöhten Regelungsbedarf erfordern, steigen die Anforderungen im Bereich Projektmanagement. Auch der gewachsene Anspruch an die Gewährleistung einer rechtssicheren Organisation machte die Einführung von klaren Regelungen zum Projektmanagement unabdingbar. Die Geschäftsführung der VGF hat am 08. Mai 2017 die Einführung eines Projektmanagement-Handbuchs für die VGF beschlossen, das die Basis für eine unternehmensweit einheitliche Anwendung von Projektmanagement als Arbeitsmethode schafft. In 2018 soll eine Umsetzung erfolgen.

➔ Ziel: Fortführung Handysammelaktion

Auf Initiative von Mitarbeitenden hin wurde bei der VGF 2017 die Sammelaktion der Zoologischen Gesellschaft Frankfurt „Ein Handy für den Gorilla“ unterstützt. Hierfür wurden Sammelboxen für alte Handys bei der VGF aufgestellt. Die Sammelboxen mit rund 50 Altgeräten wurden am 31. August 2017 an die Zoologische Gesellschaft übergeben. Viele Kolleginnen und Kollegen haben sich an der Aktion beteiligt und ihr Altgerät gespendet. Da die Aktion ein Erfolg war, soll sie auch in 2018 fortgeführt werden. Darüber hinaus wird zurzeit geprüft, ob nicht auch die Diensthandys der VGF nach ihrer Ausmusterung einer nachhaltigen Nutzung zugeführt werden können.

Über die Maßnahmen zur Zielerreichung wird die VGF im Nachhaltigkeitsbericht 2018 berichten.

Impressum

Herausgeber

Stadtwerke Verkehrsgesellschaft
Frankfurt am Main mbH (VGF)
Kurt-Schumacher-Straße 8
60311 Frankfurt am Main
Telefon: 069 213-03

info@vgf-ffm.de | vgf-ffm.de
facebook.com/VGFffm
twitter.com/vgf_ffm
blog.vgf-ffm.de

Redaktion

Udo Mack, Stellvertretender Leiter,
Büro der Geschäftsführung,
Unternehmensplanung,
Grundsatzreferat
Telefon: 069 213-27020
u.mack@vgf-ffm.de

Konzeption und Gestaltung

werksfarbe.com | konzept + design

Fotografie

Dominik Buschardt

Druck

Zarbock GmbH & Co. KG, Frankfurt



RECYCLED
Papier aus Recyclingmaterial
Paper made from recycled material
FSC® C003425