

# NACHHALTIGKEITSBERICHT 2018





## Nachhaltigkeit – Kennzahlen 2018

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 2018.

Dies ist der neunte 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 2018.

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 die männliche Form gewählt wurde, soll diese explizit als geschlechtsunabhängig verstanden werden.

➔ Sie finden den Nachhaltigkeitsbericht auch im Internet unter:  
[vgf-ffm.de/nachhaltigkeitsbericht](http://vgf-ffm.de/nachhaltigkeitsbericht)

## Inhalt

Vorwort der Geschäftsführung	6
Die Nachhaltigkeitsziele der Agenda 2030	8

### Soziale Verantwortung 10

Mitarbeitende – Struktur der Belegschaft	10
Altersstruktur	11
Teilzeitbeschäftigte	11
Frauenanteil	12
Geschlechtsspezifisches Verhältnis der Führungskräfte	12
Einstellungszahlen VGF-Azubis	13
Neuausbildung Fahrdienst	13
Schwerbehinderte Mitarbeitende	14
Ehemalige VGF-Mitarbeitende in Rente	14
Nachhaltige Personalgewinnung	15
Seminare und Weiterbildungen	17
Gesundheitsquote der Belegschaft	18
Meldepflichtige Unfälle von Mitarbeitenden	19
Reduktion der Unfälle mit Personenschäden	20
Gesellschaftliches Engagement mit Kontinuität	22
Fahrgast-Begleitservice der VGF	23
Sicherheit und Service	23
Social Media	24

### Ökonomische Verantwortung 26

Fahrgastzahlen 2018	26
Kundenzufriedenheit	27
Image und Ansehen der VGF	27

Gesamtzufriedenheit	29
Aufwand und Ertrag	32
Kostendeckungsgrad	33
VGF als Investor	34
Verbindlichkeiten und Vermögenswerte	35
Kennzahlen	38
Aufwand und Ertrag je beförderte Person	38
Personenkilometer	38
Platzkilometer	38
EBITDA	39

### Ökologische Verantwortung 40

Energieverbrauch/Umweltdaten	40
CO <sub>2</sub> -Emissionen	41
Ausgewählte Energiekennzahlen <sup>1)</sup>	42
Energieverbrauchsoptimierung	42
Wasserverbrauch	44
Abfallaufkommen	44
Glyphosat	44
Ökoprotit/Energieeffizienz-Netzwerke	45
GoGreen	45
Lärmreduktion – Reduzierung von Luft- und Körperschall	46

### Nachhaltigkeitsziele 48

Zielerreichungsberichte 2018	48
Nachhaltigkeitsziele der VGF für das Jahr 2019	51

Cover-Foto Ralph Larmann: Leuchtende Drohnen illuminieren den Frankfurter Nachthimmel aus Anlass der Eröffnung der neuen Altstadt am 29.09.2018 mit dem Zeichen der U-Bahn. Bekenntnis der Stadt zur technischen Moderne und zu „ihrem“ ÖPNV.



### Illustrationen von Ferry Ahrlé

Der gebürtige Frankfurter Ferry Ahrlé, geboren 1924, war ein sehr vielseitiger Maler, Zeichner und Autor. Neben dem Porträt und Stadtlandschaften lag einer seiner weiteren Schwerpunkte in der Darstellung von Technik. Ferry Ahrlé begleitete den Bau der ersten U-Bahn-Linie vor 50 Jahren und darauf folgende Streckenbauten in Frankfurt mit einem Bilderzyklus. Die Bilder sind gleichermaßen historische Zeitdokumente wie auch ausdrucksstarke Kunstwerke. Ferry Ahrlé begab sich für seine Zeichnungen hinein in die Tunnelbaugruben. Er wusste um die harte Arbeit der vielen Arbeiter, viele von ihnen sogenannte Gastarbeiter, und würdigte sie als wichtigen Teil der riesigen Anstrengung, mit der damals die Grundlage für ein modernes und funktionierendes ÖPNV-System in Frankfurt geschaffen wurde.

Ferry Ahrlé verstarb am 4. April 2018 mit 93 Jahren in Frankfurt. Wir sind sehr dankbar, dass wir seine Zeichnungen in diesem Nachhaltigkeitsbericht darbieten dürfen.

Wir danken dem Institut für Stadtgeschichte Frankfurt a. M. für die freundliche Verwahrung der Original-Zeichnungen.









## 50 Jahre Stadtbahn. Blick zurück – und nach vorne

Mit einem bunten Programm hat die VGF Anfang Oktober 2018 das 50. Jubiläum der U-Bahn gefeiert. Seit einem halben Jahrhundert ist die U-Bahn das Rückgrat der städtischen Mobilität. Wer sich die Zeichnungen von Ferry Ahrlé in diesem Bericht hierzu anschaut, der bekommt einen Eindruck vom Umfang der damaligen Baumaßnahmen. Wir können heute sehr dankbar sein, dass damals diese weitreichenden Entscheidungen getroffen und umgesetzt wurden.

Aber auch in unserer Zeit gibt es bedeutende Entwicklungen. Die Mobilitätswelt und mit ihr der ÖPNV befinden sich im Umbruch, manche sprechen sogar von einer Revolution. Durch die Digitalisierung erfolgt ein Innovationsschub bisher unbekannten Ausmaßes. Bereits die aktuell verfügbaren Innovationen stellen unsere bisherigen Denk- und Verfahrensweisen sehr stark in Frage. Die Zukunft gehört den Unternehmen, die in der Lage sind, neue Technologien und neue Ideen gut einzuschätzen und sie in die Mobilitätskette zu integrieren. Dies wird zunehmend nur im interdisziplinären Verband von Hochschulen, Industrie, Kommunen, Verkehrsbetrieben und Legislative gelingen. Es wird immer wichtiger werden, Wissen über neue Technologien zu teilen. So liegen unverändert spannende Zeiten vor uns.

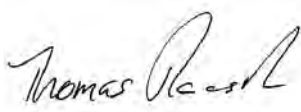
Uns als Verkehrsbetrieb kommt eine ganz neue Verantwortung und Rolle zu. Für uns ist das eine große Chance. Um dieser Verantwortung gerecht zu werden, arbeiten wir an uns. Wie müssen wir uns verändern, um Frankfurts Mobilität der Zukunft zu gestalten?

Mobilität ist ein Zukunftsthema. Um die Herausforderungen zu bestehen, benötigen wir nicht nur das Wissen und das Know-how unserer heutigen Beschäftigten, sondern wir suchen auch nach neuen Talenten und Fähigkeiten. Die VGF will ein „buntes“ Unternehmen sein. Mit einer großen Kampagne werden wir uns in den nächsten Jahren als ein modernes Unternehmen darstellen und uns auf einem sich ändernden Arbeitsmarkt präsentieren.

Aber wir wissen auch, dass unser Kerngeschäft der sichere, zuverlässige und schnelle Transport unserer Fahrgäste heute und jeden Tag ist. Das werden wir bei aller Begeisterung und Motivation, die neuen Möglichkeiten kennenzulernen und zu nutzen, niemals vergessen.

Als Beispiele für unsere Aktivitäten im Kerngeschäft in 2018 seien genannt: Das Angebot eines durchgehenden Nachtverkehrs wurde zum Fahrplanwechsel 2018 deutlich ausgeweitet. Nunmehr fahren acht U- und Straßenbahnlinien an den Wochenenden rund um die Uhr. Die Beschaffung von Mittelteilen für die U5-Fahrzeuge zur kostengünstigen und innovativen Kapazitätserhöhung wurde beschlossen, ebenso die Beschaffung von weiteren Straßenbahnen.

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. Wir wünschen eine informative Lektüre.



Thomas Raasch  
Kaufmännischer  
Geschäftsführer

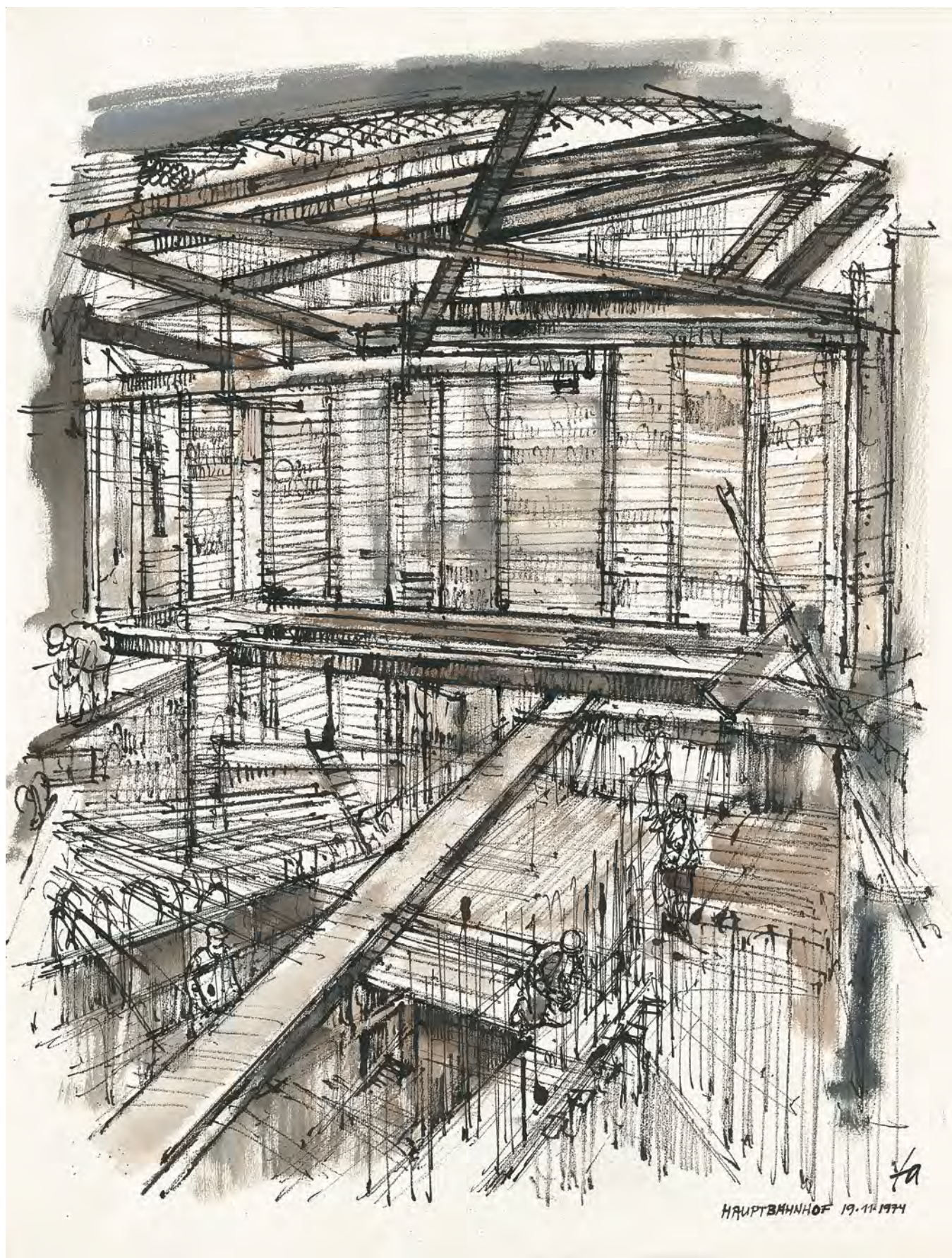


Michael Rüffer  
Technischer  
Geschäftsführer



Thomas Wissgott  
Geschäftsführer und  
Arbeitsdirektor





Ferry Ahrlé – „Hauptbahnhof“ 1974 © VG Bild-Kunst, Bonn 2018/Bildquelle: Sigrid Ahrlé



## Die Nachhaltigkeitsziele der Agenda 2030

Am 25. September 2015 haben 193 Mitgliedstaaten der Vereinten Nationen in New York die „Agenda 2030“ für nachhaltige Entwicklung verabschiedet. Die Agenda konkretisiert sich in 17 Nachhaltigkeitszielen (Sustainable Development Goals – SDGs). Sie stellt den Orientierungsrahmen für eine weltweite nachhaltige Entwicklung bis zum Jahr 2030 dar. Die Ziele sind somit sowohl für unternehmerische wie politische Entscheidungen richtungsweisend.

Ihre Verabschiedung ist Ausdruck einer allgemein gewordenen Überzeugung, dass sich die globalen Herausforderungen nur gemeinsam bewältigen lassen und hierfür das Leitprinzip der nachhaltigen Entwicklung konsequent in allen Staaten angewandt werden sollte. Die Bundesregierung hat sich mehrfach und deutlich zu den SDGs bekannt und ihre Nachhaltigkeitsstrategie darauf ausgerichtet. Die SDGs sind ein Gegengewicht zu kurzfristig motivierten Entscheidungsbegründungen, sowohl auf nationaler wie internationaler Ebene. Sie bilden einen globalen Referenzrahmen für das Thema Nachhaltigkeit und verschaffen dem Thema mehr Verbindlichkeit.

Von den insgesamt 17 SDGs haben die Verkehrsunternehmen im Verband Deutscher Verkehrsunternehmen e. V. (VDV) neun identifiziert (farbig hinterlegt), bei denen sie mit ihren Maßnahmen einen spürbaren Beitrag erzielen wollen.

Anbei zwei Beispiele, wie sich die Aktivitäten der VGF im Kontext eines SDGs darstellen lassen.

### **ZIEL 9: Industrie, Innovation und Infrastruktur**

Viele große Städte in Deutschland und ihre urbanen Umgebungen wachsen: Das bedeutet mehr Arbeitsplätze, mehr Einwohner, oftmals mehr Pendler. Die Ansprüche an Mobilität steigen stetig. Zusätzlich verstärkt die Zunahme des Online-Handels den Logistikverkehr. Beides zusammen erhöht das Verkehrsaufkommen und verschlechtert die Luftqualität. Welche innovativen Antworten kann der ÖPNV in dieser Situation anbieten?

Die VGF hat ein Weiterentwicklungskonzept erarbeitet, mit dem die Leistungsfähigkeit des bestehenden Systems zu finanzierbaren Kosten gesteigert werden soll. Erfolgversprechend erscheint die Verlängerung vorhandener Zügeinheiten. Sowohl Straßenbahnen wie auch U-Bahnen sollen mittels eines weiteren Fahrzeugteils (Mittelwagen) verlängert werden, um dem wachsenden Fahrgastaufkommen gerecht zu werden.

### **Die Gütertram**

Eine weitere Innovation, die die VGF in Frankfurt erprobt: die Gütertram. Diese soll in den Schwachverkehrszeiten sogenannte Mikrodepots im Stadtgebiet beliefern, von denen aus anschließend insbesondere Waren aus dem Online-Versand mit Fahrradkurieren zu den Kunden transportiert werden. Ob sich diese Innovation in die Praxis überführen lässt, wird sich zeigen. Innovationen sind der Versuch, Lösungen für vorhandene Probleme zu entwickeln. Die VGF beteiligt sich aktiv an der Entwicklung von Innovationen in der Mobilität.





Quelle: VDI

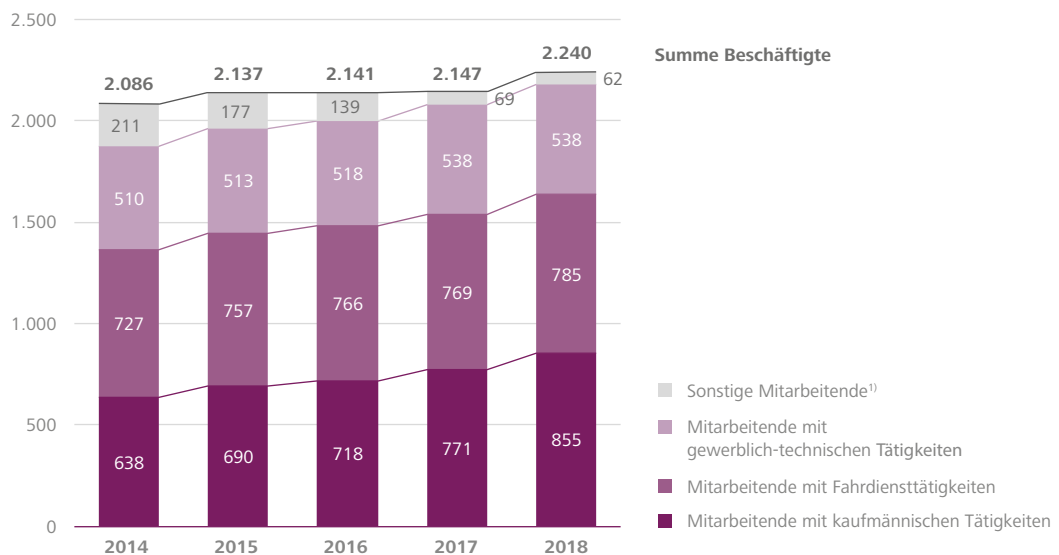
# SOZIALE VERANTWORTUNG

## Mitarbeitende – Struktur der Belegschaft

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

Die Stammbesellschaft (Summe der aktiven Mitarbeitenden) der VGF erhöhte sich in 2018 um 100 von 2.078 auf 2.178 Beschäftigte. Insgesamt beschäftigte das Unternehmen zum Stichtag 31. Dezember 2017 2.240 Mitarbeitende.<sup>1)</sup>

Nachfolgend die Aufgliederung des Personalbestandes 2014–2018 jeweils zum 31. Dezember.

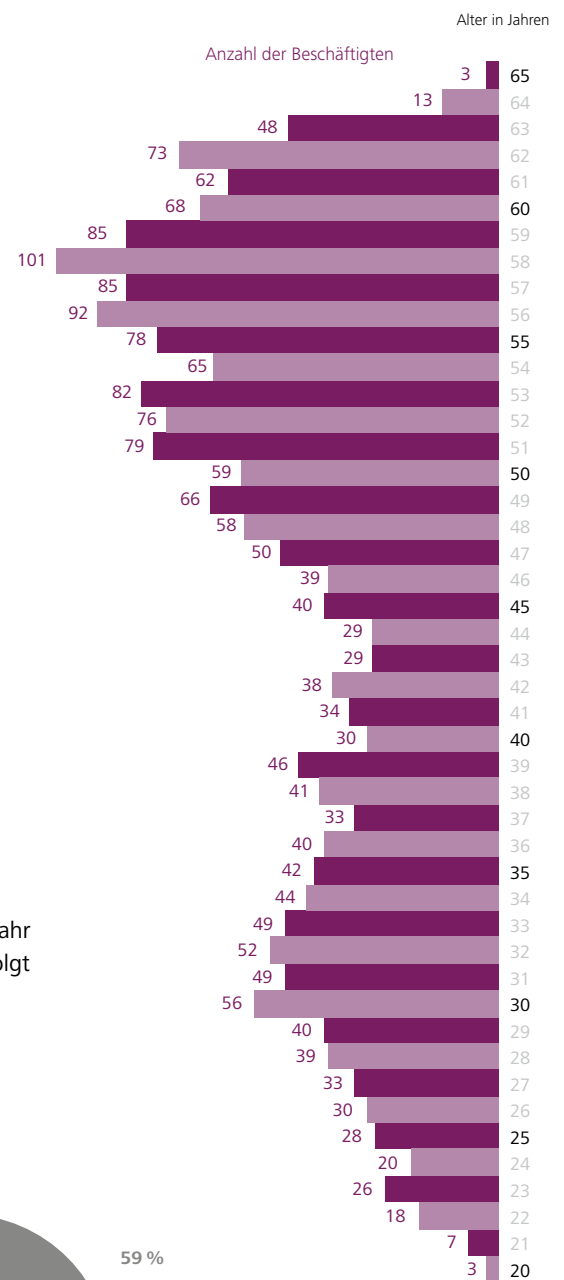




## Altersstruktur

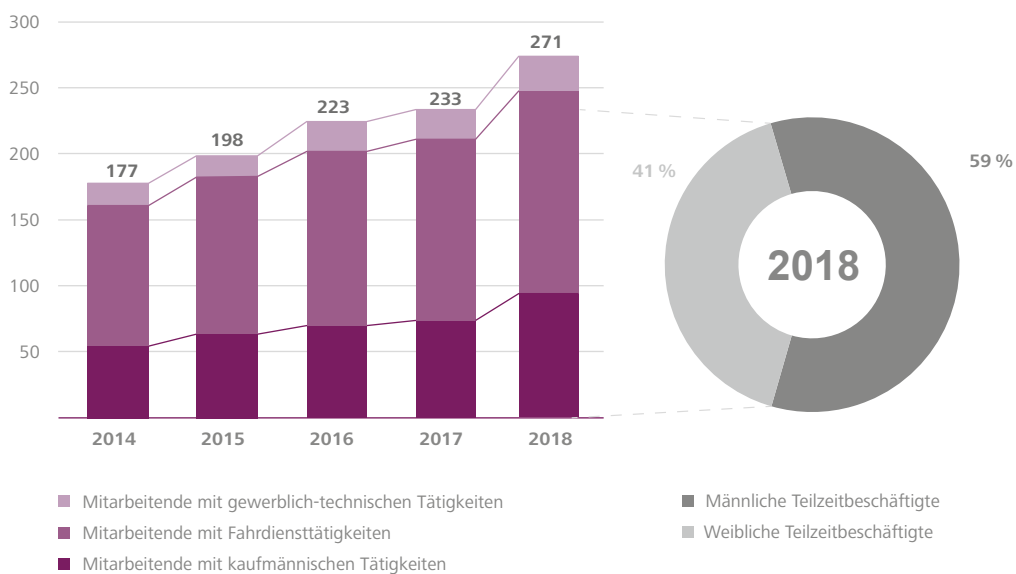
Nebenstehende Grafik zeigt die Altersstruktur der Stammbesetzung der VGF zum Stichtag 31. Dezember 2018. Das Durchschnittsalter der aktiven Mitarbeitenden beträgt 46,2 Jahre; die durchschnittliche Betriebszugehörigkeit der aktiven Mitarbeitenden lag 2018 bei 16,8 Jahren.

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

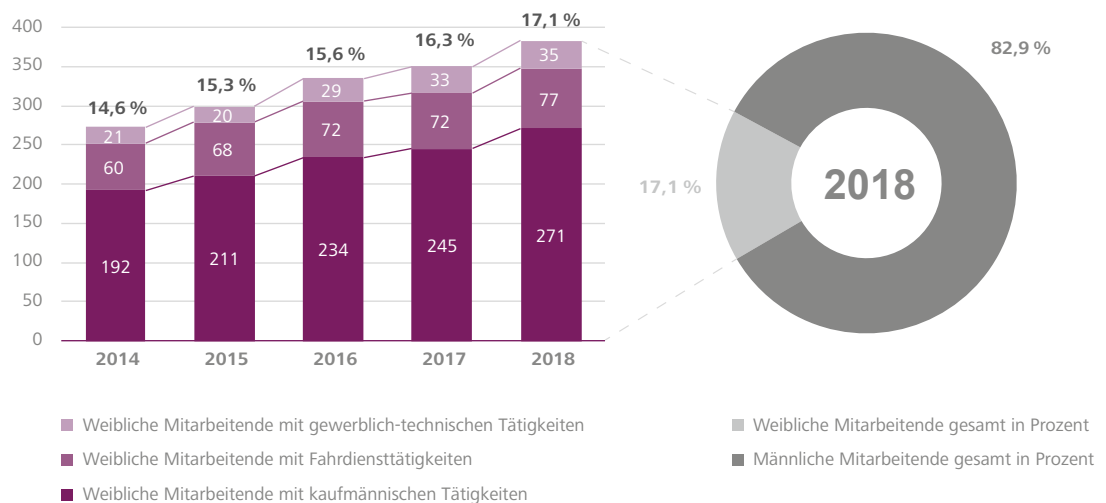
Die Anzahl der teilzeitbeschäftigten aktiven Mitarbeitenden ist im Vergleich zum Vorjahr erneut gestiegen. Diese Tendenz besteht nunmehr seit sechs Jahren. Der Anstieg erfolgt in allen drei Beschäftigtengruppen. Bei der VGF arbeiten mehr Männer als Frauen in Teilzeit.



## 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. Ein Gleichstellungs- und Frauenförderplan ist am 23. Oktober 2017 in Kraft getreten. Dieser gilt bis zum 22. Oktober 2023. Hierin ist als Ziel festgelegt, dass der Anteil der weiblichen Beschäftigten bis zum Jahr 2020 auf 20 % steigen soll. Langfristig sind 30 % angestrebt.

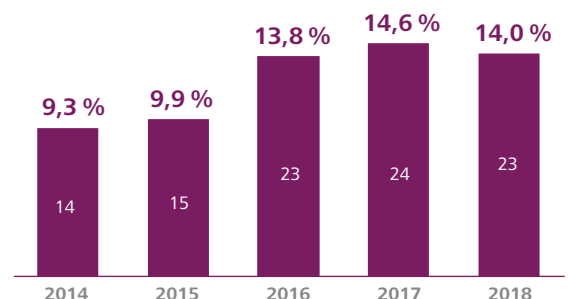
Nachfolgende Übersicht zeigt die absolute und prozentuale Verteilung der weiblichen Beschäftigten der VGF auf die jeweiligen Tätigkeitsbereiche:



## Geschlechtsspezifisches Verhältnis der Führungskräfte

Die VGF hatte sich im Juni 2015 eine Zielquote von 15 % weiblichen Führungskräften für die Führungsebenen unterhalb der GF als Ziel gesetzt. Nachdem diese Quote mit 14,6 % in 2017 als erreicht betrachtet werden konnte, wurde die Zielquote durch Beschluss der Geschäftsführung auf 20 % für den Zeitraum bis 2022 erhöht.

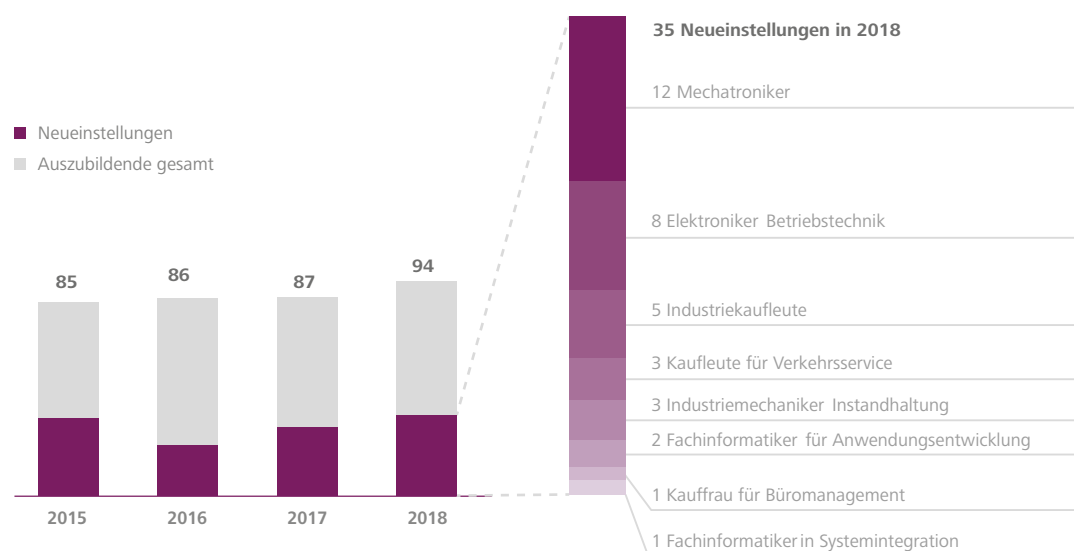
Die VGF wird ihre Bemühungen zur Erhöhung der Frauenquote bei den Führungskräften fortsetzen.



Der Aufsichtsrat der VGF hatte 2015 eine Zielquote von 30 % für weibliche Mitarbeiter in den Organen Aufsichtsrat und Geschäftsführung für den Zeitraum bis 30. Juni 2017 beschlossen. Da beide Zielquoten nicht erreicht wurden, hat der Aufsichtsrat 2018 eine Fortschreibung dieser Zielquoten bis 2022 beschlossen.



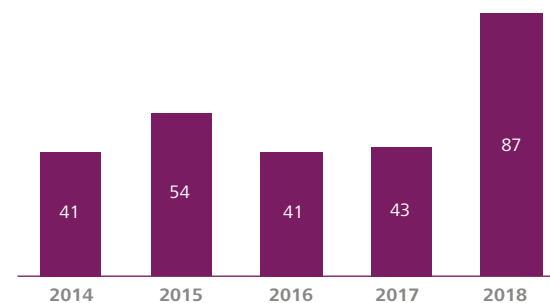
## Einstellungszahlen VGF-Azubis



Von den insgesamt 94 Auszubildenden bei der VGF zum Stichtag sind 78 männlich und 16 weiblich.

Die technischen Ausbildungsberufe überwiegen bei der VGF deutlich, und weiterhin gestaltet es sich schwierig, hierfür weibliche Interessenten zu gewinnen. Die VGF hat im Rahmen des Girls'Day am 26. April 2018 einen Schnuppertag in ihrer Stadtbahn-Zentralwerkstatt angeboten. Auf dem Programm standen neben einer Führung durch die Werkstätten eine Fahrt mit einem Steigerfahrzeug sowie das Fahren am Befehlsgeber einer Bahn unter Anleitung eines Fahrlehrers. Der VGF versucht damit, Hemmungen abzubauen und bei den Mädchen Neugierde für unbekannte Berufsfelder zu wecken.

## 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.

Die Schwerbehinderten-Quote sinkt kontinuierlich in den letzten Jahren. Hier besteht ein korrelativer Zusammenhang zum signifikanten Anstieg der Neueinstellungen im gleichen Zeitraum. Der Anteil Schwerbehinderter liegt aber weiterhin in allen Bereichen des Unternehmens, also Fahrdienst, Technik und Verwaltung, deutlich über der 5 %-Vorgabe.

	2014	2015	2016	2017	2018
Anzahl schwerbehinderter Mitarbeitender	224	208	213	214	203
Anteil schwerbehinderter Mitarbeitender in Prozent <sup>1)</sup>	10,6	9,6	9,2	8,8	8,5

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 sich in Rente befindlichen ehemaligen VGF-Beschäftigten identifizieren sich oftmals noch stark mit ihrem ehemaligen Unternehmen und werden durch die 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 rege genutzt, um sich hier zu treffen, sich auszutauschen und gemeinsam zu essen.

	2014	2015	2016	2017	2018
VGF-Rentner	1.496	1.487	1.484	1.525	1.509



## Nachhaltige Personalgewinnung

Für das Referat „Strategische Personalbeschaffung, Personalmarketing und Diversity“ im Geschäftsbereich Personal gehört die Förderung von Frauen in technischen Berufen ebenso zu den Aufgaben wie die Zusammenarbeit mit Schulen und Hochschulen, die Integration von Langzeitarbeitslosen, sozial benachteiligten Menschen und Geflüchteten in den Arbeitsmarkt.

### Diversity (Vielfalt) bei der VGF

Diversity ist ein englischsprachiger Begriff und bedeutet ins Deutsche übersetzt so viel wie „Vielfalt“, „Unterschiedlichkeit“, „Verschiedenheit“ oder auch „Heterogenität“. Es handelt sich dabei um ein gesellschaftspolitisches Konzept. Durch personelle Vielfalt können neue, innovative Ideen und unkonventionelle Herangehensweisen entstehen.

Die VGF hat die Charta der Vielfalt unterzeichnet. Die VGF möchte ein „buntes“ Unternehmen sein. Diversity bedeutet für die VGF Förderung der Chancengleichheit und ein respektvolles und wertschätzendes Miteinander. Und: Null-Toleranz gegenüber Diskriminierung.

### Alter und demographischer Wandel

Die VGF erkennt das vielfältige Potenzial unserer Mitarbeitergenerationen. Im Rahmen der „Generationenvielfalt“ gibt es die sogenannte Wissensstafette, mit der Erfahrungswissen von Mitarbeitenden festgehalten und weitergegeben werden kann.

Darüber hinaus fördert die VGF den Einklang zwischen Berufs- und Privatleben und führt vor diesem Hintergrund das Zertifikat zum audit „berufundfamilie“. Hierzu gehört auch die berufliche Entwicklung unserer Mitarbeitenden in ihren unterschiedlichen Lebensphasen. Die VGF ermöglicht in diesem Zusammenhang flexiblere Arbeitszeitmodelle und bietet Hilfestellungen bei familiär bedingten Herausforderungen und Auszeiten wie z. B. der Kinder- und Pflegebetreuung oder der Elternzeit an. Auch die berufliche Integration nach einer Auszeit spielt eine wichtige Rolle. Mit entsprechenden Personalentwicklungsangeboten wird der Wiedereinstieg in den Job unterstützt.

Zum Stichtag befanden sich 11 Mitarbeiterinnen und 3 Mitarbeiter in Elternzeit. 12 Mitarbeiterinnen und 16 Mitarbeiter nahmen die Möglichkeit zur Teilnahme am Homeoffice wahr.

### 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“. Nachdem in 2016 fünf Geflüchtete ein Praktikum bei der VGF absolvierten, von denen zwei im Anschluss in ein Arbeitsverhältnis übernommen wurden, begann 2017 ein syrischer Flüchtling die Ausbildung zum Industriemechaniker. Drei Flüchtlinge wurden in den Bereichen Strategische IT-Entwicklung, Signaltechnik und Verkaufstechnik beschäftigt, ein weiterer Flüchtling absolvierte ein Praktikum im Bereich Fahrkartenprüfdienst. Im Berichtsjahr 2018 wurden keine weiteren Flüchtlinge eingestellt.



Ferry Ahrlé – „Seckbacher  
Landstraße“ 1975 © VG Bild-  
Kunst, Bonn 2018 / Bildquelle:  
Sigrid Ahrlé

### 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 70 Verbesserungsvorschläge eingereicht, an denen 91 Beschäftigte beteiligt waren. 13 Vorschläge konnten mit einer Prämierung ausgezeichnet werden.

In 2017 wurden 127 Vorschläge von 140 Beschäftigten eingereicht. Davon wurden bislang 15 Vorschläge umgesetzt und auch entsprechend prämiert.

Die vorläufige Bilanz für das Jahr 2018: Insgesamt wurden 104 Vorschläge von 118 Beschäftigten (inklusive Gruppenvorschlägen) eingereicht. Davon wurden bislang 7 Vorschläge umgesetzt und auch prämiert. 77 Mitarbeitende wurden zumindest mit einer Anerkennungsprämie ausgezeichnet, auch wenn die Vorschläge nicht umgesetzt werden konnten. 26 Vorschläge befinden sich noch in Bearbeitung.

Die Summe der Prämienauszahlungen insgesamt lag bei 1.970 Euro, die höchste Einzelprämie betrug 460 Euro.

## Seminare und Weiterbildungen

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.

Der Anteil der Frauen bei den Seminaren und Weiterbildungen lag 2018 bei 20,72 % und damit über dem Anteil an den Gesamtbeschäftigten.

Teilnehmer Seminare und Weiterbildungen	2014	2015	2016	2017	2018
Fahrerqualifizierungsschulungen	1.042	826	1.137	749	1146
Sicherheitsschulungen / Deeskalationstraining für Prüf- und Ordnungsdienst / Sensibilisierungsschulungen <sup>1)</sup>	351	60	104	356	644
Sicherheitsschulungen Arbeitssicherheit <sup>2)</sup>	327	344	338	327	394
Schulungen Umgang mit Vielfalt <sup>3)</sup>	–	60	22	183	154
Mitarbeiter- und Führungskräfteentwicklungsmaßnahmen <sup>4)</sup>	508	1.056	1.021	1.186	1.148
Schulungen zu Kundenorientierung und Tarif	190	362	221	366	308
VGF-Akademie (Seminar- und Gesundheitsprogramm)	583	481	579	516	594
<b>Gesamt<sup>5)</sup></b>	<b>3.282</b>	<b>3.347</b>	<b>3.538</b>	<b>3.683</b>	<b>4.388</b>

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.

2) 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 2014 bis 2016 einschließlich des Konzernbildungsprogramms der SWFH.





Ferry Ahrlé –  
„Konstablerwache“ 1974  
© VG Bild-Kunst, Bonn 2018/  
Bildquelle: Sigrig Ahrlé

## Gesundheitsquote der Belegschaft

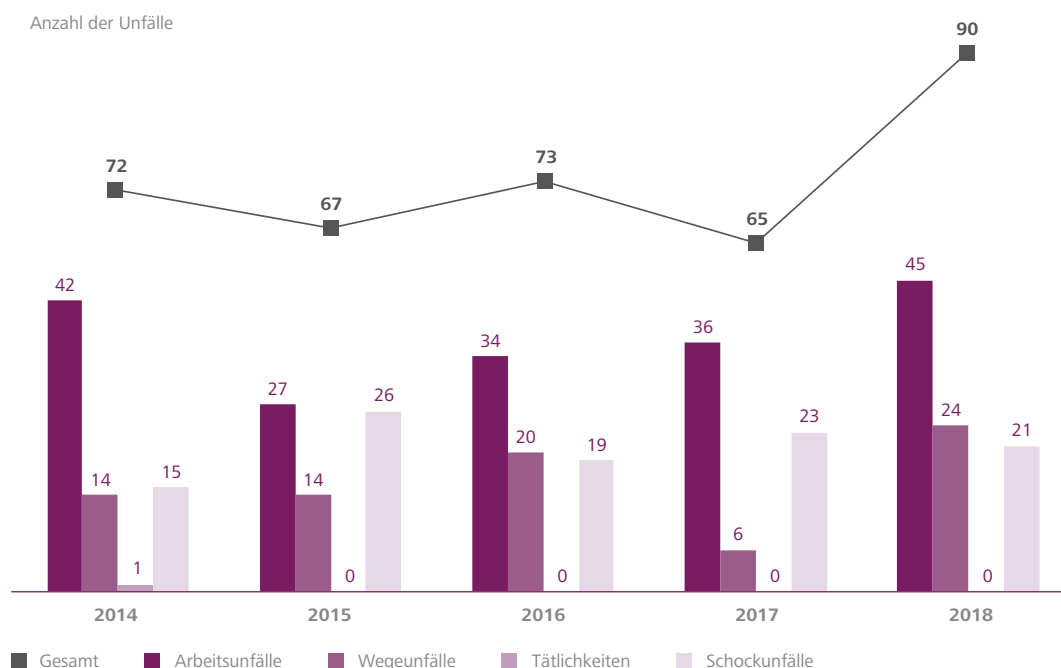
Wesentlicher Faktor für die krankheitsbedingten Fehlzeiten ist die berufliche Tätigkeit. Gemäß bundesweiten empirischen Studien liegen die Metall- und Bauberufe sowie Berufe des Verkehrswesens an der Spitze der Krankheitsskala. Der größte Teil der Mitarbeitenden der VGF ist im Bereich der Infrastruktur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

Die Gesundheitsquote ist im Berichtsjahr leicht auf 90,6% gesunken. 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.

Gesundheitsquote der Belegschaft in Prozent	2014	2015	2016	2017	2018
Mitarbeitende mit kaufmännischen Tätigkeiten	92,4	92,3	92,6	93,3	92,7
Mitarbeitende mit Fahrdiensttätigkeiten	90,3	89,5	90,2	89,3	89,5
Mitarbeitende mit gewerblich-technischen Tätigkeiten	91,2	92,2	91,1	90,2	89,1
<b>Gesundheitsquote gesamt</b>	<b>91,2</b>	<b>91,2</b>	<b>91,3</b>	<b>91,0</b>	<b>90,6</b>

## 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.



Der starke Anstieg bei den Wegeunfällen und Arbeitsunfällen führt zu einer deutlichen Zunahme der meldepflichtigen Unfälle in 2018. Dem Anstieg konnten keine eindeutigen Ursachen zu Grunde gelegt werden. Zu berücksichtigen ist, dass die Zahl der meldepflichtigen Unfälle in früheren Jahren teilweise deutlich über 100 lag. Darüber hinaus wurden in den letzten Jahren viele Mitarbeitende neu eingestellt, deren Zahl ist somit ebenfalls gestiegen.

Das vierte Jahr in Folge sind keine meldepflichtigen Tötlichkeiten erfasst. Unter dem Punkt 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 2018 wurde das KIT-Team zu 38 Einsätzen durch die Betriebsleitstelle angefordert, in 2017 waren es 40 Einsätze. 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 eines eintägigen Seminars mit psychologischer Begleitung statt.

## 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 Tabelle 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 in der Bahn Gestürzte.

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

U-Bahn	2014	2015	2016	2017	2018
Todesfälle	3	2	2	3	2
Schwerverletzte	6	7	8	12	5
Leichtverletzte	52	77	65	71	59

Straßenbahn	2014	2015	2016	2017	2018
Todesfälle	0	1	0	0	1
Schwerverletzte	4	10	5	7	8
Leichtverletzte	48	50	69	57	60

Die VGF ist weiterhin mit Aktivitäten zur Unfallreduktion engagiert. Beispielsweise mit der Durchführung regelmäßiger Sicherheitsschulungen in Frankfurter Schulklassen durch Mitarbeitende der VGF, um auf die Gefahren durch Ablenkung oder Unachtsamkeit im ÖPNV zu sensibilisieren. Dieses Schulprojekt ist auch 2018 stetig gewachsen. Mittlerweile haben 43 Schulen mit insgesamt 459 Klassen das Angebot der VGF genutzt. Fünf Frankfurter Schulen haben den Unterricht bereits in ihre Lehrpläne integriert. Wurden zunächst nur Schulklassen ab der 7. Klasse geschult, so wurden die Schulungen ab dem Jahr 2017 mit angepassten Materialien und einer entsprechenden Didaktik auf 5. Klassen und Kindergärten ausgedehnt. Zudem hat die Polizei, Abteilung Verkehrserziehung, die VGF mit in ihr Präventionsprojekt als Partner einbezogen.

Die Verwaltungsberufsgenossenschaft (VBG) hat die VGF mit einer Prämie in Höhe von 21.715,20 Euro für ihre unfallverhütenden und gesundheitserhaltenden Maßnahmen in 2018 belohnt. Die Prämie hat folgende Maßnahmen der VGF für das Jahr 2018 unterstützt:

- das KIT-Team – die Teammitglieder werden als psychologische Erstbetreuer nach Unfällen und Übergriffen aktiv.
- Seminare mit dem Thema Deeskalationstraining oder Stress
- Fahrerassistenzsysteme in insgesamt 13 Nutzfahrzeugen der VGF





Ferry Ahrlé – 1974 © VG Bild-Kunst, Bonn 2018/Bildquelle: Sigrid Ahrlé

## Gesellschaftliches Engagement mit Kontinuität

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 2018 vorgestellt, die zeigen, wie vielfältig das gesellschaftliche Engagement der VGF ist.

### Kooperation der VGF mit der Bildungsstätte Anne Frank

Die Bildungsstätte Anne Frank e. V. (BAF) eröffnete am 12. Juni 2018 das interaktive Lernlabor Anne Frank. Morgen mehr. Ein Lernlabor zu Antisemitismus, Rassismus und Diskriminierung in Vergangenheit und Gegenwart. Die VGF unterstützt die Öffentlichkeitsarbeit der BAF, insbesondere durch Schaltungen von Spots auf den Fahrkartenautomaten der VGF. Im Gegenzug kann die VGF bei der BAF kostenfrei bis zu 10 Fortbildungen für ihre Auszubildenden zum Thema „Demokratie und Diversity im Betrieb“ buchen. Alle Mitarbeitenden der VGF haben zudem freien Eintritt zum Lernlabor.

### Opernspiele

Der Verein Abenteuerspielplatz Riederwald e.V. organisierte 2018 zum 25. Mal die Frankfurter Opernspiele. Bereits zum 14. Mal unterstützte die VGF die Frankfurter Opernspiele als Sponsor. Gut zwei Wochen lang, vom 20. Juli bis 5. August, konnten Kinder rund um den Platz vor der Alten Oper an zahlreichen Geräten spielen und toben. Über 20 Betreuer waren dafür 10 Stunden am Tag im Einsatz. Ein ausgefallenes und kostenloses Ferienprogramm für alle Kinder, die in den Ferien zu Hause geblieben sind. Die Besucherzahlen der Opernspiele haben sich in den vergangenen 25 Jahren verdreifacht.

### Solarrennen Frankfurt RheinMain für Schulen

Unter dem Motto „Sonne bewegt!“ kamen am 5. Juni 2018 beim elften Solarrennen Frankfurt Rhein-Main 800 Schülerinnen und Schüler auf dem Römerberg mit ihren selbst gebauten Solarbooten und Solarmobilen zusammen. Für die Ausscheidungsrennen wurden verschiedene Rennstrecken für die 330 Solarmobile und ein eindrucksvolles Wasserbecken für die 250 Solarboote errichtet.

Die Veranstaltung fand im Kontext des Energiesparprojekts des Stadtschulamtes statt und wird von der VGF und dem Energiereferat der Stadt Frankfurt unterstützt. Organisiert wird das Solarrennen durch den Verein Umweltlernen in Frankfurt e. V.

Das Frankfurter Solarrennen ist ein Bildungswettbewerb, bei dem Kinder und Jugendliche die Anwendung von Naturwissenschaft im Bereich Solarenergie erleben und erlernen. Damit erwerben sie Kompetenzen für diese Zukunftstechnologie. Die Schüler-Teams erproben mit ihren Modellfahrzeugen diese Technik im Kleinen.



## Fahrgast-Begleitservice der VGF

Seit acht Jahren bietet die VGF diesen Begleitservice an. Montags bis freitags in der Zeit von 7 bis 21 Uhr, samstags von 10 bis 17:30 Uhr können Fahrgäste, deren Mobilität oder Orientierung – und sei es nur vorübergehend – eingeschränkt ist, bei ihren täglichen Fahrten je nach Entfernung des Fahrtziels zu den genannten Zeiten begleitet und unterstützt werden – zum Einkauf, zum Arzt oder in der Freizeit.

Der Wunschtermin sollte per Telefon so früh wie möglich, mindestens eine Woche im Voraus gebucht werden. Der Begleitservice holt den Kunden zum vereinbarten Termin an der Wohnungstür ab und begleitet ihn zu seinem Ziel und selbstverständlich wieder auch nach Hause. Der Fahrgast-Begleitservice ist ein kostenloses Angebot der VGF. Der Kunde bezahlt nur die Fahrkarte.

Aktuell beschäftigt die VGF 17 Fahrgast-Begleiter/innen, zwei VGF-Mitarbeiterinnen sind für Auftrags-Disposition und Personalbetreuung zuständig. Seit 2010 übernimmt der Service wöchentlich rund 80 Aufträge, fast 40.000 seit Einführung des Angebots. Partner der VGF sind hierbei neben der Stadt Frankfurt der Beschäftigungsträger BIWAG GmbH & Co. KG und das Jobcenter Frankfurt. Seit Ende des ersten Quartals 2018 bietet die VGF diesen Service probeweise auch samstags an.

### 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 Service-Kräften zu qualifizieren. In den vergangenen neun Jahren waren mehr als 70 Mitarbeitende im Einsatz. Ein Teil von ihnen hat einen neuen Job bei der VGF gefunden: sechs in den TicketCentern, einer in der Automatenkasse sowie vier in der Fahrgastbetreuung. Acht weitere sind auf dem ersten Arbeitsmarkt von Frankfurter Firmen eingestellt worden.

## Sicherheit und Service

In 2018 wurde damit begonnen, den Ordnungsdienst der VGF wieder mit eigenen Mitarbeitenden aufzubauen. Der erste Lehrgang begann am 1. Oktober 2018 und dauert 15 Wochen mit einer abschließenden Prüfung. Hierfür wurden die ersten zehn neuen Kollegen eingestellt. Mit dieser Wiedereingliederung wird den Herausforderungen eines enger werdenden Arbeitsmarktes begegnet. Verbunden mit einer direkten Personalführung wird zudem eine Qualitätssteigerung und langfristig eine Kostenreduzierung erreicht. Vorgesehen ist zudem, den dreijährigen Ausbildungsberuf „Fachkraft für Schutz und Sicherheit“ bei der VGF anzubieten.





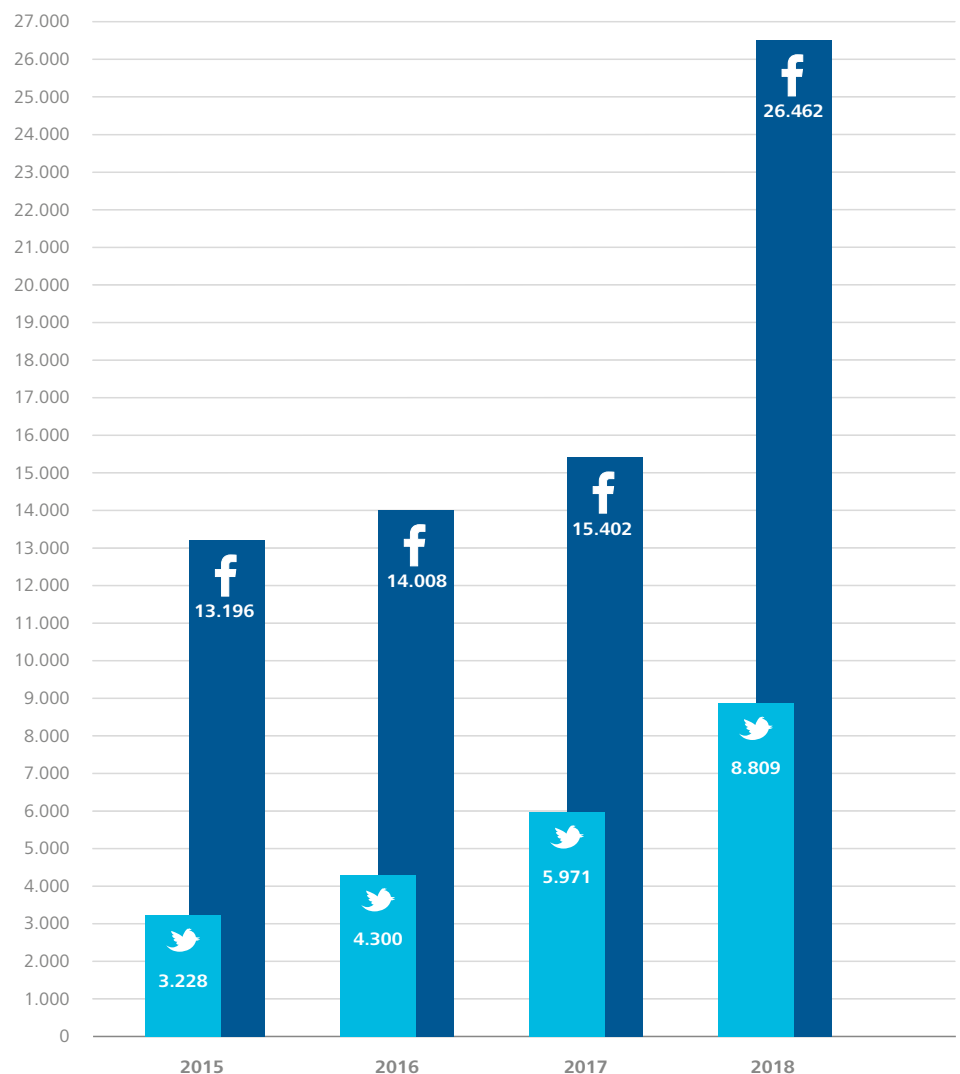
#### Die VGF im Web:


[twitter.com/vgf\\_ffm](https://twitter.com/vgf_ffm)  
[facebook.com/VGFffm](https://facebook.com/VGFffm)  
[youtube.com/VGFChannel](https://youtube.com/VGFChannel)  
[vgf-ffm.de](https://vgf-ffm.de)  
[blog.vgf-ffm.de](https://blog.vgf-ffm.de)

## Social Media

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 durchschnittlich knapp 97 Interaktionen/Tag,  
 = Steigerung von 64,4 % gegenüber 2017



Ferry Ahrlé – 1975 © VG Bild-Kunst, Bonn 2018/Bildquelle: Sigrid Ahrlé



# ÖKONOMISCHE VERANTWORTUNG

## Fahrgastzahlen 2018

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

Beförderte Personen in Mio.	2014	2015	2016	2017	2018
Stadtbahn	123,1	128,9	132,2	134,7	143,2
Straßenbahn	57,4	60,1	61,6	62,8	66,6
<b>Gesamt<sup>1)</sup></b>	<b>172,9</b>	<b>181,0</b>	<b>185,7</b>	<b>189,2</b>	<b>200,8</b>

Seit Jahren steigen die Fahrgastzahlen im Frankfurter ÖPNV. Im Jahr 2018 konnte bei der VGF ein Anstieg der Fahrgastzahlen von über 6 % verzeichnet werden. Damit liegt der Anstieg der Fahrgastzahlen in Frankfurt deutlich über dem vom Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) ermittelten Durchschnittswert von 0,6 % Fahrgastzuwachs in 2018.

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 2018 fort. So stieg die Einwohnerzahl binnen eines Jahres um 6.755 Personen oder 0,9 % auf 747.848 (Stichtag 30. Juni 2018) an.

Auch die Zahl der sozialversicherungspflichtig Beschäftigten am Arbeitsort Frankfurt am Main stieg um weitere 3,4 % auf 584.220 (Stichtag 30. Juni 2018) an. Gleichzeitig bewegte sich die Arbeitslosenquote in der Stadt Frankfurt am Main im Dezember 2018 mit 4,9 % unter dem Vorjahresniveau (5,6 %).

Eine hohe Arbeitsplatzdichte spiegelt sich für die VGF mit ca. 560.000 verkauften Erwachsenen-Monatskarten und 40.000 ausgegebenen Jahreskarten für Erwachsene sowie über 169.000 abgerechneten JobTickets pro Monat auch in 2018 deutlich wider.



## Kundenzufriedenheit

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.

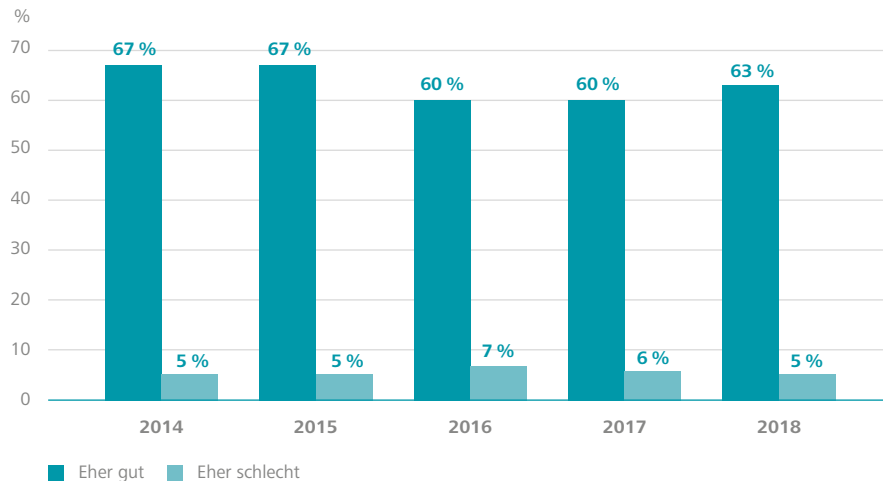
Kundenanforderungen haben sich in den vergangenen Jahren erheblich entwickelt. Neue Kommunikationsmöglichkeiten durch Internet und Smartphones erzeugen Anforderungen, die noch vor 15 Jahren nicht vorstellbar gewesen waren. Fahrgäste teilen ihre Erfahrungen und Erlebnisse mit einer Vielzahl Interessierter. Die Qualität von Produkten und Dienstleistungen ist ein ständiges Thema. Nicht nur Fahrgäste, auch weitere Anspruchsgruppen wie Anteilseigner, die Politik, Interessenvertretungen u.ä. fordern Transparenz und stetige marktadäquate Weiterentwicklung der Dienstleistungsqualitäten, gerade von Unternehmen, die mit Themen der öffentlichen Daseinsvorsorge betraut sind. Die Steigerung der Kundenzufriedenheit sichert nachhaltig den Unternehmenserfolg. Die Kundenbewertungen werden bei der VGF durch den zentralen Qualitätsmanagementbeauftragten zusammengeführt und ausgewertet.

Zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit lässt die VGF seit 2004 Untersuchungen durch neutrale Marktforschungsinstitute durchführen. Auch 2018 gab es zwei Befragungen: die „Bürgerbefragung“ durch das Leipziger Institut Omnitrend 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 2018 insgesamt 1.525 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.

### Das Ansehen der VGF



Der Anteil mit (sehr) guter persönlicher Meinung zur VGF ist gegenüber dem Vorjahre um 3 % gestiegen. Der Anteil der Befragten, die eine schlechte bzw. sehr schlechte Meinung von der VGF zu haben, ist um 1 % gesunken.

### Zusammenfassung einiger Ergebnisse der „Bürgerbefragung“ 2018

- Die langjährige Zeitreihe zeigt unter Berücksichtigung von zufälligen Schwankungen ein relativ stabiles Bild: auf der einen Seite kontinuierlich leicht ansteigende Werte auf aktuell 41 % (Fast-)Täglich-Nutzer und auf der anderen Seite ein über die Jahre leicht sinkender Wert auf zuletzt noch 14 % (Fast-)Nie-Nutzer.
- Mit zunehmendem Alter sinkt der Anteil der intensiven Nutzer des öffentlichen Personennahverkehrs.
- Für fast drei Viertel ist der Umweltaspekt als Grund für die ÖV-Nutzung (sehr) wichtig.
- Zwei Fünftel der ÖPNV-Nutzer unter der Bevölkerung nutzen den Bartarif. Der Zeitkartenanteil beträgt insgesamt 46 % (darunter 9 % Ausbildungstarif). Die Hälfte der Fahrscheine wird am Fahrkartenautomaten gekauft. An zweiter Stelle folgen der Postversand bzw. die direkte Übergabe durch den Arbeitgeber (JobTicket) und an dritter Stelle die Ticketcenter/Verkaufsstellen. Das HandyTicket wird immer häufiger genutzt (13 %).
- Sauberkeit sowie Ausstattung und Komfort der U-Bahnen werden seit dem Jahr 2010 kontinuierlich besser bewertet. Bezüglich der Reisezeit, Pünktlichkeit und Sicherheit sind im Vergleich zum Vorjahr ebenfalls Verbesserungen ersichtlich. Nur rund die Hälfte, teils noch weniger, der U-Bahn-Nutzer ist mit der Sauberkeit, Sicherheit, Ausstattung/Komfort wie auch mit der Verfügbarkeit von Fahrtreppen an den Haltestellen (sehr) zufrieden. Mit der Verfügbarkeit von Aufzügen ist nur jeder Dritte zufrieden, sogar 23 % sind damit (gar) nicht zufrieden.

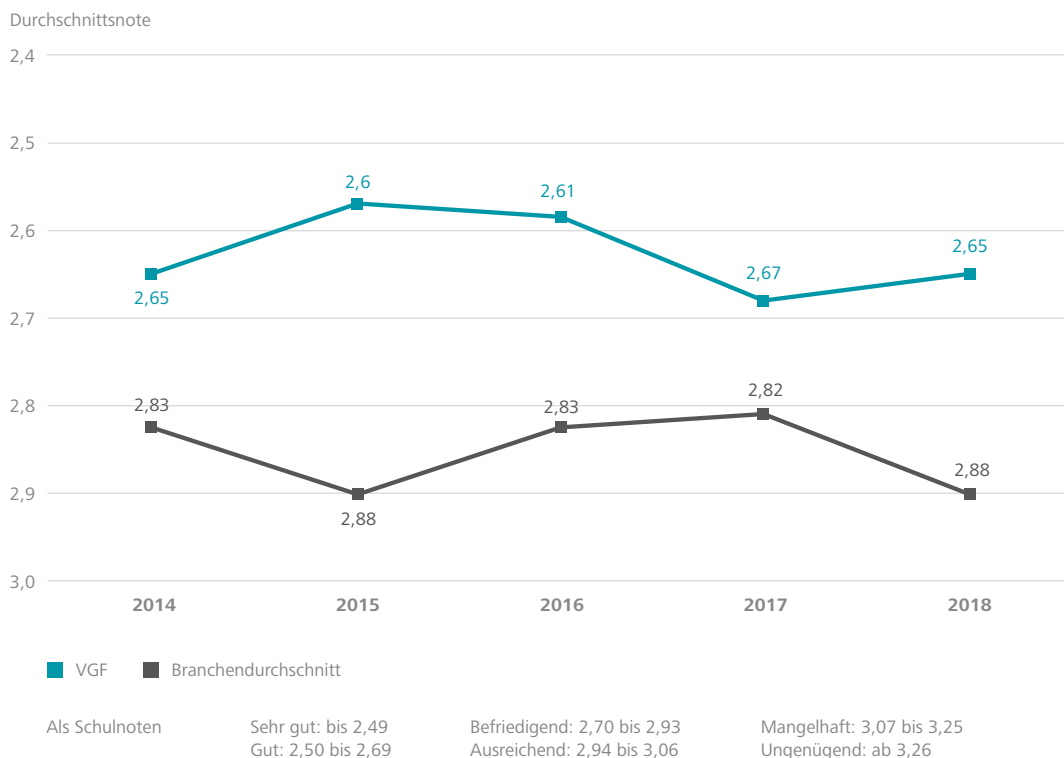
- Informationen bei Betriebsstörungen werden weiterhin vergleichsweise schlecht beurteilt.
- Sauberkeit, die Ausstattung und der Komfort in den U-Bahnen werden seit dem Jahr 2009 kontinuierlich besser bewertet. Die Werte für die U-Bahn-Stationen stiegen von 2011 bis 2015, im Jahr 2016 kam es jedoch zu 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 im Auftrag der VGF im Befragungszeitraum vom 16. April bis 15. Juni 2018 1.237 Interviews durchgeführt. Hierbei wurden u. a. die Globalzufriedenheit sowie die Zufriedenheit mit 37 Leistungsmerkmalen erfragt. Die Leistungsmerkmale lassen sich in sechs Leistungspakete aufgliedern, die – empirisch ermittelt – die psychologische Grundlage der Zufriedenheitsbewertung der Fahrgäste darstellen.

Am ÖPNV-Kundenbarometer 2018 haben insgesamt 39 Verkehrsanbieter in Deutschland teilgenommen.





### Globalzufriedenheit

VGF-Kunden sind mit dem Unternehmen zufrieden, das zeigt der Mittelwert der Globalzufriedenheit (2,65), der im „guten“ Bereich und über dem ÖPNV-Branchendurchschnitt (2,88) liegt. Im Vergleich zum Vorjahr (2,67) ist eine Verbesserung der Zufriedenheit der Fahrgäste mit den Leistungen der VGF feststellbar. Im Jahr 2018 kam es zu einer bemerkenswerten signifikant positiven Entwicklung der Bewertungen über fast alle Kriterien hinweg.

### Bewertung der Leistungsmerkmale

Im sehr guten Bereich der Bewertungen der Leistungsmerkmale liegen, wie bereits in den Vorjahren, das

- „ÖPNV-Angebot am Wohnort“ (2,23) sowie die
- „Schnelligkeit der Beförderung“ (2,35). Aufgrund der besseren Bewertungen wurden nun auch das
- „Linien- und Streckennetz“ (2,45) und die
- „Sicherheit im Fahrzeug tagsüber“ (2,40) mit „Sehr gut“ bewertet.

Übrigens: Bei dem Kriterium „Sicherheit im Fahrzeug – tagsüber“ hat die VGF erstmals das zweitbeste Ergebnis von allen teilnehmenden Verkehrsunternehmen bei einem Merkmal erreicht.

- „Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit“ (2,62) sowie die
- „Freundlichkeit des Fahrpersonals“ (2,62) warten mit einer guten Bewertung auf. Das
- „Platzangebot im Fahrzeug“ (2,89) wird ebenso mit einer Schulnote 3 bewertet wie die
- „Sicherheit im Fahrzeug abends“ (2,90).

Am wenigsten zufrieden sind die VGF-Kunden, wie bereits in den vergangenen Jahren, mit der

- „Sauberkeit in den Fahrzeugen“ (3,11) und an den Haltestellen (3,25), dem
- „Zugang und Nutzung für mobilitätsbeeinträchtigte Personen“ (3,18), der
- „Sicherheit an Haltestellen abends“ (3,14), den
- „Informationen bei Störungen und Verspätungen“ (3,46), dem
- „Preis-Leistungs-Verhältnis“ (3,51) und dem neuen Schlusslicht
- „Fahrradabstellplätze (Bike & Ride)“ (3,68).

Übrigens: Das Merkmal „Preis-Leistungs-Verhältnis“ liegt zwar weiterhin im sehr schlechten Bereich, hatte jedoch in 2018 die signifikanteste Verbesserung aller Werte, von 3,80 auf 3,51.

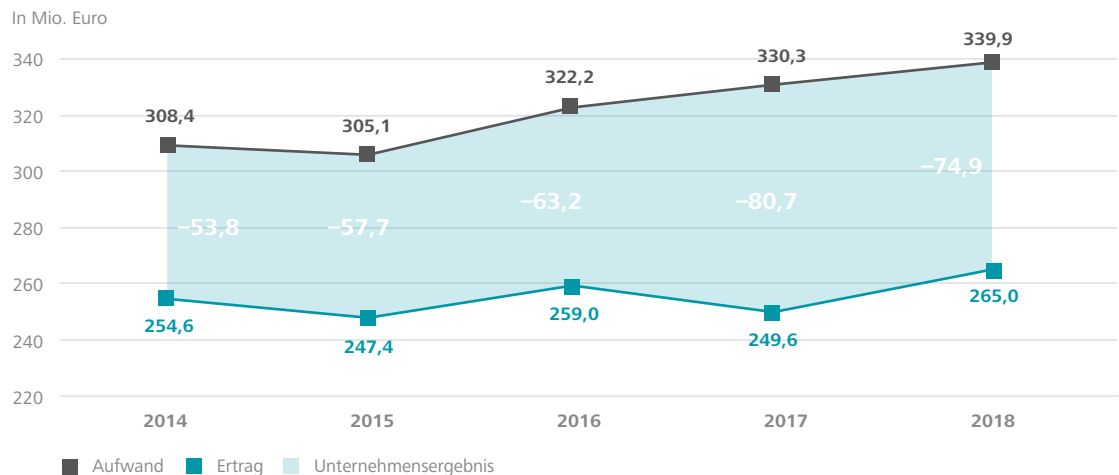


Detaillierte Ergebnisse der Befragung 2018 finden Sie im Internet unter:  
[vgf-ffm.de/kundenbarometer](http://vgf-ffm.de/kundenbarometer)



Ferry Ahrlé – „Fressgasse“ 1974 © VG Bild-Kunst, Bonn 2018/Bildquelle: Sigrid Ahrlé

### Aufwand und Ertrag



Die Stadtwerke Verkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH verzeichnete im Berichtsjahr Gesamterträge (einschließlich Finanzerträge) in Höhe von 264,96 Mio. Euro (Vorjahr 249,58 Mio. Euro). Die Erlöse aus Verkehrsleistungen (VGF und Verbund) in Höhe von 183,07 Mio. Euro liegen über dem Vorjahreswert (173,18 Mio. Euro). Diese enthalten neben den zugeschriebenen RMV-Tarifeinnahmen von 171,29 Mio. Euro (Vorjahr 163,17 Mio. Euro) u. a. die Ausgleichszahlungen „Schülerbeförderung“ nach § 45a PBefG und die Erstattungen „Schwerbehinderte“ nach § 148 SGB IX mit insgesamt 10,47 Mio. Euro (Vorjahr 8,66 Mio. Euro).

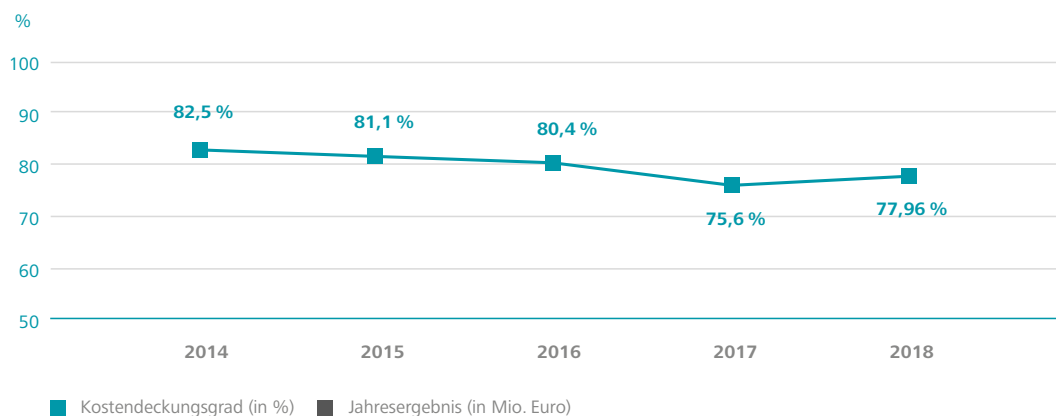
Die Erlöse aus Arbeiten für Dritte betragen 19,01 Mio. Euro (Vorjahr 13,54 Mio. Euro). Der im Vergleich zum Vorjahr höhere Umsatz i. H. v. 5,47 Mio. Euro ist durch die zusätzlichen Erlöse für den Schienenersatzverkehr im Rahmen der S-Bahn-Tunnelsperrung in Frankfurt begründet.

Den Erträgen standen Gesamtaufwendungen inklusive Steuern in Höhe von 339,88 Mio. Euro (Vorjahr 330,28 Mio. Euro) gegenüber. Der Materialaufwand hat sich gegenüber dem Vorjahr von 108,46 Mio. Euro um 2,14 Mio. Euro bzw. 2,0 % auf 106,32 Mio. Euro verringert und liegt damit um 10,98 Mio. Euro unter dem Planansatz für 2018. Der Personalaufwand verzeichnet eine Erhöhung um 9,50 Mio. Euro bzw. 7,4 % auf 137,40 Mio. Euro. Der Zinsaufwand liegt im Jahr 2018 mit 23,67 Mio. Euro um 2,32 Mio. Euro über dem Niveau des Vorjahres.

Detailliertere Informationen hierzu finden sich im Geschäftsbericht.



## Kostendeckungsgrad



Die Einnahmen der VGF decken nicht alle Ausgaben. Der Kostendeckungsgrad betrug im Jahr 2018 77,96 %. 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 mobilio 2016; „Nutzen des ÖPNV in Nürnberg“, VAG 2009; „Regionaler Nutzen der Kölner Verkehrs-Betriebe“, KVB (ohne Jahr).

Untersuchungen<sup>1)</sup> kommen zu dem Ergebnis, dass diese Defizitausgleiche einen gesamtwirtschaftlichen Nutzen „erwirtschaften“. Dies insbesondere durch geringere Ausgaben der Kommune bei der Straßeninfrastruktur und der Einwohner bei ihrer persönlichen 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.



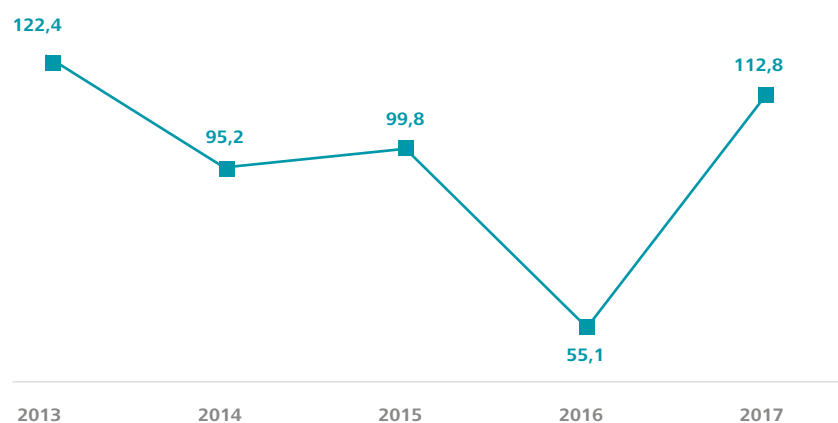
Ferry Ahrlé –  
„Bergerstraße“ 1975  
© VG Bild-Kunst, Bonn 2018/  
Bildquelle: Sigrid Ahrlé

## VGf als Investor

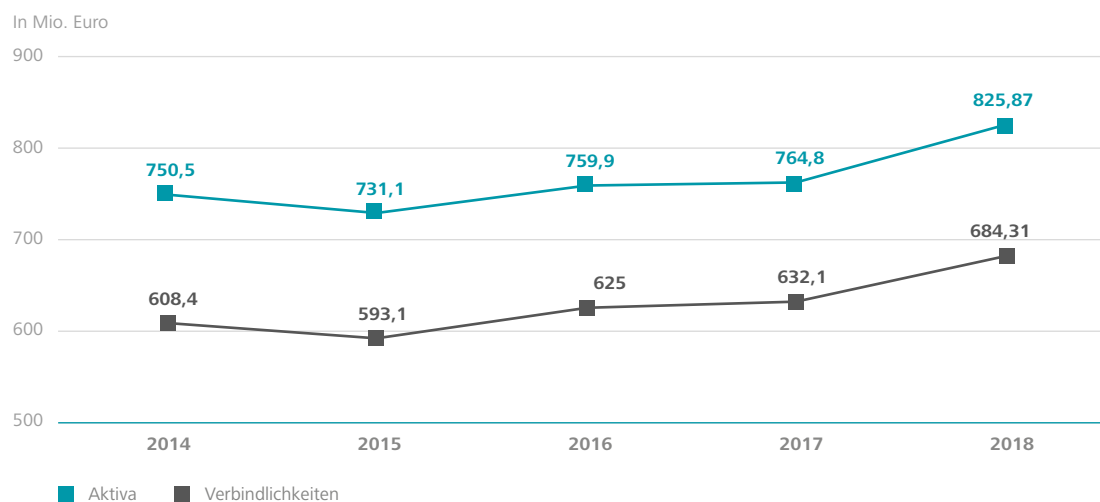
Die VGf hat in 2018 mit Zuschüssen von 8,28 Mio. Euro insgesamt 112,77 Mio. Euro in Sachanlagen sowie immaterielle Vermögensgegenstände investiert.

Die Investitionen betrafen im Wesentlichen die Anzahlung für die Beschaffung neuer Fahrzeuge (62,2 Mio. Euro), die Verstärkung des Gleisnetzes, die Verstärkung der Fahrstromversorgung, den barrierefreien Umbau von oberirdischen Stadtbahn- und Straßenbahnstationen, die Brandschutzmaßnahmen in unterirdischen Verkehrsbauwerken sowie die Streckenausrüstungen und die Sicherungsanlagen. Weitere Investitionen betreffen die Erweiterung der Stadtbahnstrecke in das Neubaugebiet „Europaviertel“, die durch die SBEV GmbH realisiert wird.

Gesamtinvestitionen der VGf in Mio. Euro



## Verbindlichkeiten und Vermögenswerte



Die Bilanzsumme zum 31. Dezember 2018 beträgt 825,87 Mio. Euro. Die Erhöhung wird weitgehend durch eine Steigerung des Anlagevermögens um 57,76 Mio. Euro erzielt. Der Anteil des Anlagevermögens beträgt mit 762,27 Mio. Euro (Vorjahr 704,51 Mio. Euro) rund 92,30 % (Vorjahr 92,12 %) der Bilanzsumme.

Die Verbindlichkeiten setzen sich im Wesentlichen aus Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten in Höhe von 428,55 Mio. Euro (Vorjahr 449,40 Mio. Euro), sonstigen Verbindlichkeiten in Höhe von 149,40 Mio. Euro (Vorjahr 124,60 Mio. Euro) und Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen in Höhe von 52,32 Mio. Euro (Vorjahr 45,43 Mio. Euro) zusammen. Der Anstieg der sonstigen Verbindlichkeiten ist begründet durch Zuschüsse der Stadt Frankfurt am Main für das Projekt Stadtbahn-Europaviertel sowie Darlehensaufnahmen bei der Zusatzversorgungskasse der Stadt Frankfurt am Main. Demgegenüber stehen geringere Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten (–20,85 Mio. Euro) aufgrund planmäßiger Tilgungen.









FERRY AHRLE BAUSTELLE FRESSGASSE JUNI 1974

## Kennzahlen

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

## Aufwand und Ertrag je beförderte Person

	2014	2015	2016	2017	2018
Ertrag je beförderte Person (in Euro)	1,47	1,39	1,39	1,32	1,32
Aufwand je beförderte Person (in Euro)	1,78	1,71	1,74	1,75	1,69

## 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.

	2014	2015	2016	2017	2018
Personenkilometer in Mio.	716,4	740,6	769,0	781,7	825,2
Platzkilometer in Mio.	4.932,1	5.109,7	5.207,4	5.310,7	5.365,3

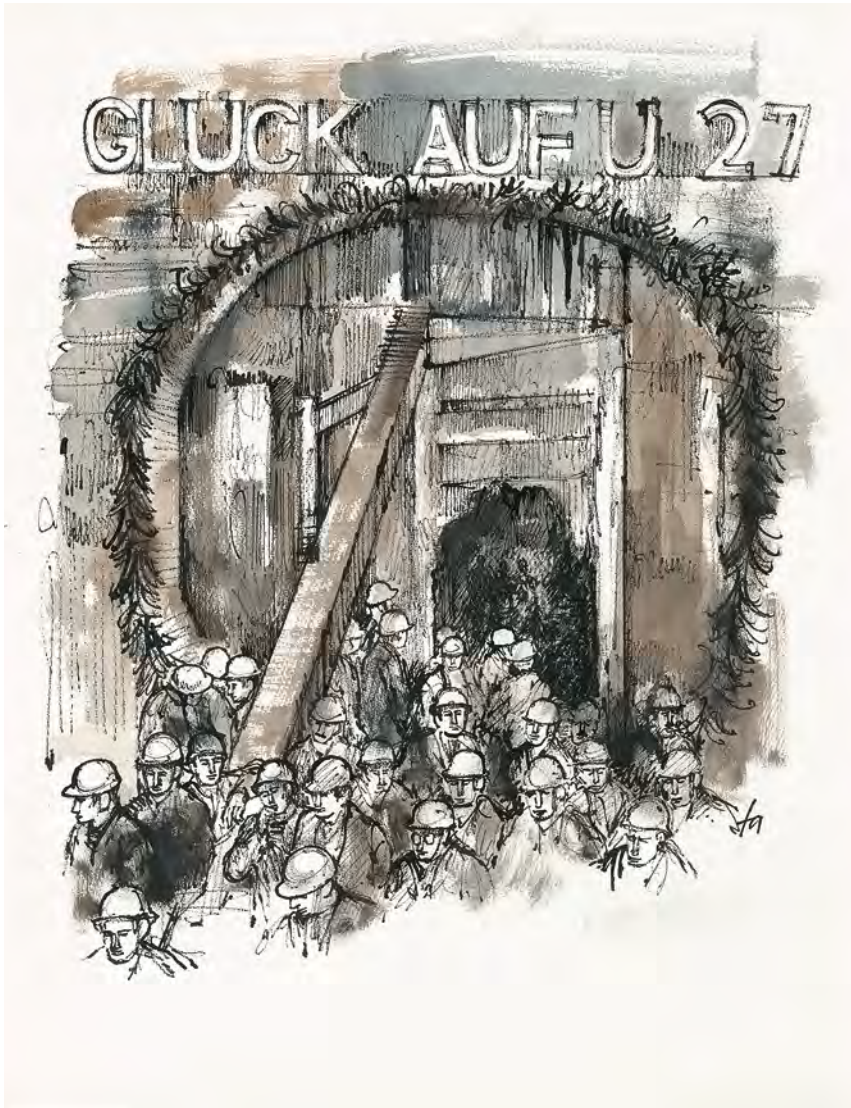
## Platzkilometer

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 auf den Linienverkehr, einschließlich der Leerfahrten, ohne Ebbelwei-Express (Linie) und ohne Schienenersatzverkehr.

In 2018 ist wiederum 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 steigt auf 15,38 % (Vorjahr 14,72 %).



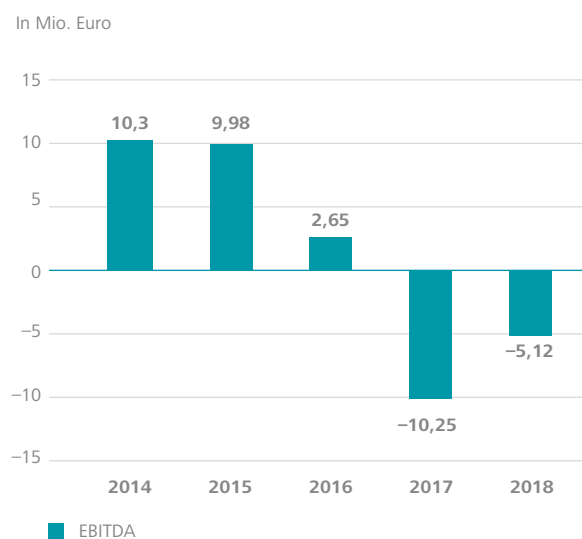


Ferry Ahrlé – 1974  
© VG Bild-Kunst, Bonn 2018/  
Bildquelle: Sigrid Ahrlé

## 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.





# ÖKOLOGISCHE VERANTWORTUNG

## Energieverbrauch/Umweltdaten

	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Stromverbrauch (in MWh)</b>					
Fahrstrom (Stadtbahn, Straßenbahn)	104.400	108.200	109.700	108.800	110.800
Stromverbrauch Liegenschaften	40.900	40.400	39.700	39.800	39.700
<b>Gesamt</b>	<b>145.300</b>	<b>148.600</b>	<b>149.400</b>	<b>148.600</b>	<b>150.500</b>
<b>Wärmeenergie (in MWh)</b>					
Fernwärme	5.300	6.700	6.800	6.100	5.800
Erdgas	14.700	12.100	12.800	12.700	11.400
<b>Gesamt</b>	<b>20.000</b>	<b>18.800</b>	<b>19.600</b>	<b>18.800</b>	<b>17.200</b>
<b>Kraftstoffverbrauch (in MWh)</b>					
Betriebsfahrzeuge <sup>2</sup>				2.300	2.300
<b>CO<sub>2</sub>-Emissionen (in t)<sup>1)</sup></b>					
Schienenfahrzeuge	14.800	58.600	53.600	52.200	48.100
Liegenschaften (Strom, Fernwärme, Erdgas)	9.800	25.700	24.400	24.800	24.200
Betriebsfahrzeuge <sup>2)</sup>				600	600
<b>Gesamt</b>	<b>24.600</b>	<b>84.300</b>	<b>78.000</b>	<b>77.600</b>	<b>72.900</b>

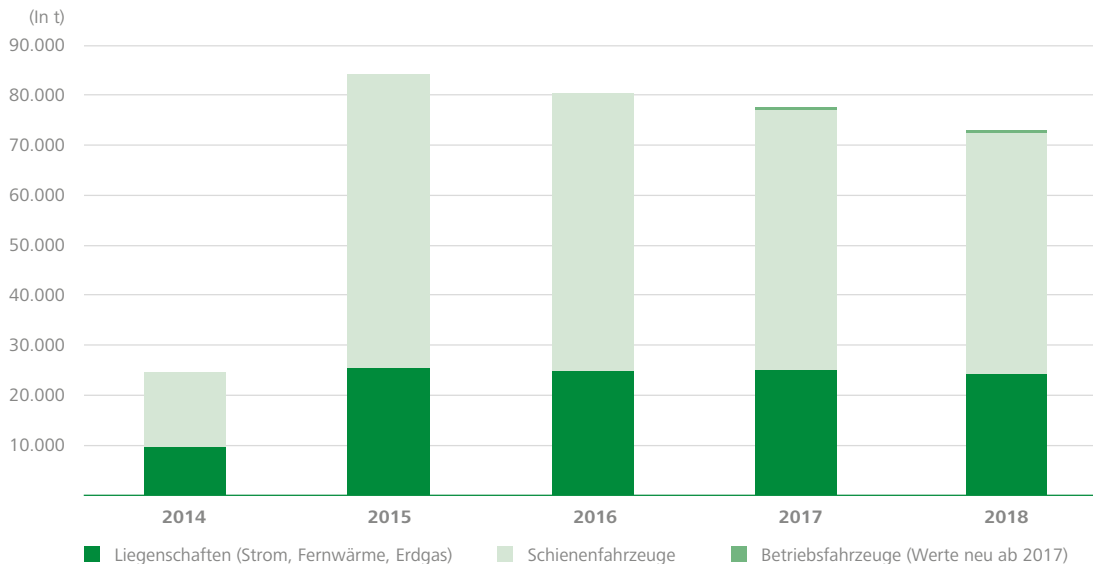
1) Werte zur CO<sub>2</sub>-Berechnung: Fernwärme: 169 g/kWh, Erdgas: 200 g/kWh, Strom: Strom aus Kraftwerksscheibe: 622 g/kWh, Reststrom: 566 g/kWh in 2014; 453 g/kWh in 2015; 352 g/kWh in 2016 und 2017, 348 g/kWh in 2018. Berechnete Werte gerundet auf die Hunderterstelle.

2) In 2017 hat das zentrale Fuhrparkmanagement der VGF die Arbeit aufgenommen. Der Kraftstoffverbrauch der Betriebsfahrzeuge der VGF konnte in den Vorjahren nicht verlässlich erfasst werden und wurde aus diesem Grund vorher 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 CO<sub>2</sub>-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 2018 insgesamt 132.607 kWh Strom (121.335 kWh im Jahr 2017) produziert. Davon wurden 78 % durch die ZWI selbst verbraucht.

## CO<sub>2</sub>-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-West) abgeschlossen. Für die VGF wurden auf diese Weise in 2018 ca. 26,15 Mio. kWh Allgemeinstrom und 34,73 Mio. kWh Fahrstrom erzeugt. Energieträger im HKW-West ist Steinkohle.

Im Berichtszeitraum sind die CO<sub>2</sub>-Emissionen der VGF um 4.700 Tonnen gesunken. Dies ist auf eine mehrmonatige Revision eines Kraftwerksblocks zurückzuführen, während der weniger Strom in der Kraftwerksscheibe erzeugt wurde. Zudem sinken die CO<sub>2</sub>-Emissionswerte des nicht aus der Kraftwerksscheibe bezogenen Stroms.

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.

Gemeinsam mit der Stadt Frankfurt soll im Laufe des Jahres 2019 eine ökologisch verträglichere Lösung für den Strombedarf der VGF gefunden werden.

1) Auf der Grundlage des Bahnstromverbrauchs.

### Ausgewählte Energiekennzahlen<sup>1)</sup>

	2014	2015	2016	2017	2018
Energieverbrauch (in kWh) pro Personenkilometer	0,146	0,146	0,143	0,139	0,134
Energieverbrauch (in kWh) pro Platzkilometer	0,0212	0,0212	0,0210	0,0205	0,0207
CO <sub>2</sub> -Emissionen (in g) pro Personenkilometer	20,6	79,2	69,6	66,8	58,3

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

Die CO<sub>2</sub>-Emissionen pro Personenkilometer geben einen Hinweis auf die spezifischen CO<sub>2</sub>-Emissionen der VGF im Vergleich mit anderen Verkehrsträgern.

### Energieverbrauchsoptimierung

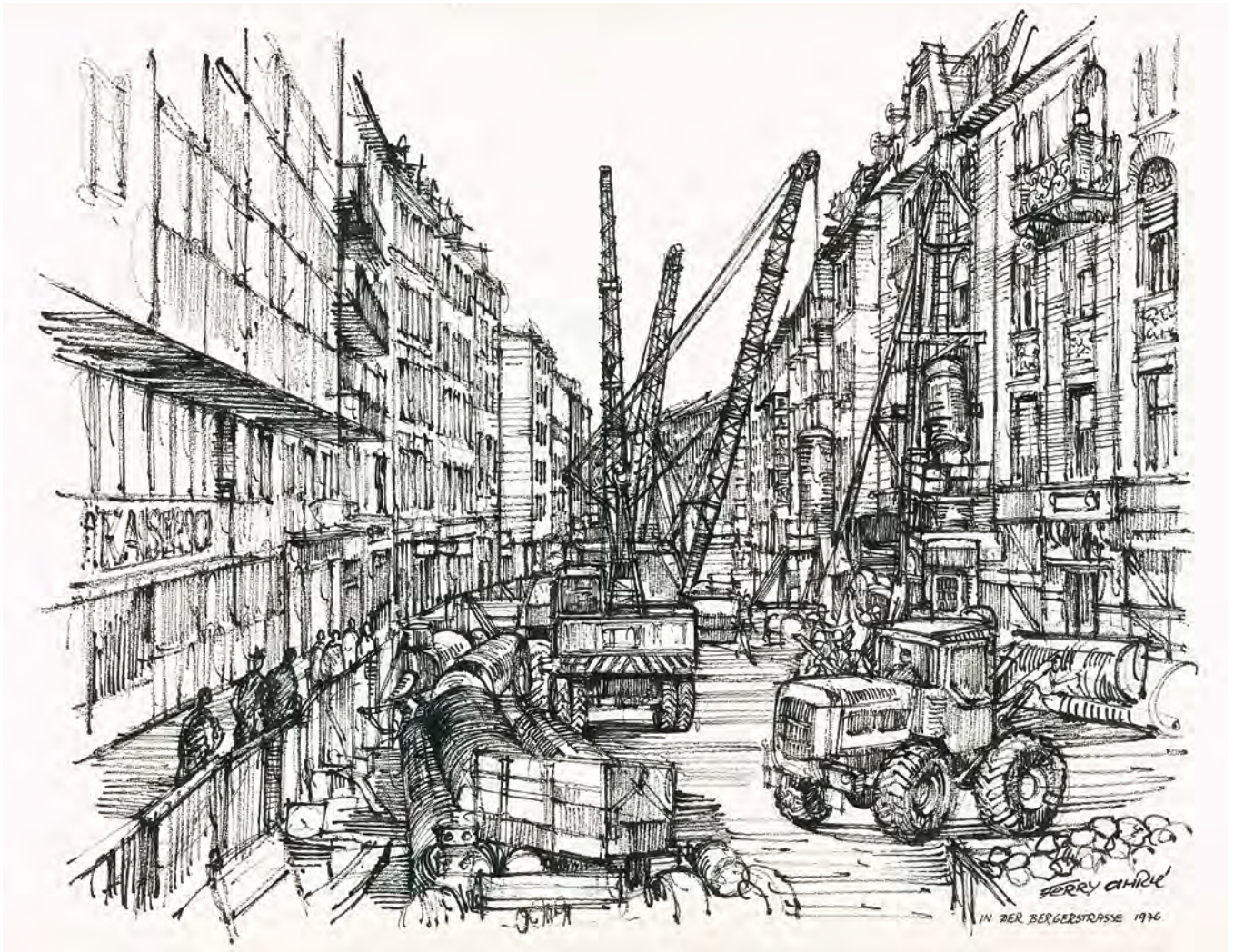
Als kommunales und energieintensives Unternehmen der öffentlichen Daseinsvorsorge steht die VGF in der besonderen Verantwortung, möglichst effizient, umweltschonend und wirtschaftlich mit Energie umzugehen. Die VGF wird ihre Bemühungen, die Energieeffizienz weiter zu erhöhen und den spezifischen Energieverbrauch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

Die Bemühungen der VGF, mit Energie sorgsamer umzugehen, sind sehr vielfältig: So sollen in der Netz- und Fahrzeugtechnik weitere Erfahrungen mit innovativen Konzepten gesammelt werden. Dazu zählen die Nutzung von Schwungradspeichern im Fahrstromnetz, die induktive Beheizung von Weichen oder der Einsatz von Hybridrädern mit leichten Aluminiumfelgen. Beim neuen Straßenbahntyp, dem T-Wagen, werden Permanent-Magnet-Motoren zum Einsatz kommen. Diese sind aufgrund ihres hohen Wirkungsgrads und geringen Gewichts besonders energieeffizient.

Daneben legt die VGF ein besonderes Augenmerk auf die Infrastrukturerneuerung in den U-Bahn-Stationen und an den Straßenbahnhalttestellen. Ein wichtiger energetischer Aspekt ist dabei die Optimierung der Beleuchtungsanlagen. Um das Sicherheitsgefühl und die Aufenthaltsqualität der Fahrgäste zu steigern, wird heute eine sowohl hellere als auch gleichmäßigere Ausleuchtung geplant. Im Jahr 2017 wurde mit der Beleuchtungs-erneuerung der U-Bahn-Station Höhenstraße erstmals LED-Technik in den öffentlichen Bereichen eingesetzt.

Im Jahr 2018 folgte die Beleuchtung der U-Bahn-Stationen Dom/Römer und Leipziger Straße sowie der Tunnelröhre zwischen den Stationen Konstablerwache und Seckbacher Landstraße. Dieser Erneuerungsprozess soll nun kontinuierlich fortgeführt werden. Durch die deutlich effizienteren LED-Leuchten kommt es hierbei trotz höherer Lichtstärke zu signifikanten Energieeinsparungen von mehr als 50 % unterirdisch und bis zu 90 %





oberirdisch. Zusammen mit der Beleuchtungserneuerung mehrerer Straßenbahnhaltestellen konnte der Stromverbrauch um jährlich etwa 350.000 Kilowattstunden (kWh) gesenkt werden.

Ein zentraler Bestandteil des Erneuerungsprozesses ist die Umsetzung eines neuen Konzepts für die elektrische Stationsinfrastruktur. Der Austausch der elektrischen Verteilungsanlagen und der Einbau von Mess-, Steuerungs- und Regelungstechnik ermöglichen eine bessere Verbraucherüberwachung zum Heben weiterer Effizienzpotenziale. Durch eine Optimierung der Heizungs- und Lüftungsanlagen konnten bislang zusätzliche 130.000 kWh Energie eingespart werden.

Insgesamt entspricht die Energieeinsparung einer jährlichen Reduktion von 230 Tonnen CO<sub>2</sub>.

Ferry Ahrlé –  
„Bergerstraße“ 1976  
© VG Bild-Kunst, Bonn 2018/  
Bildquelle: Sigrd Ahrlé

## Wasserverbrauch

Nachdem es im Jahr 2017 zu insgesamt drei Rohrbrüchen in Liegenschaften der VGF kam, hat sich in 2018 der Wasserverbrauch wieder eingependelt.

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.

	2014 <sup>1)</sup>	2015	2016	2017	2018
Wasserverbrauch in m³	90.800	65.700	67.400	93.400	62.100

## 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 2018 fielen durch Streckenneubauten oder Streckenerhaltungsmaßnahmen 424,2 Tonnen Bahnschwellen an, die der thermischen Verwertung im Biomassekraftwerk Fechenheim zugeführt wurden. 1,4 Tonnen Metall aus einer ausrangierten Kehrmaschine wurden stofflich verwertet, ebenso 22 Tonnen PCB-freie Transformatoren aus dem Gleichrichterwerk Konstabler Wache. Des Weiteren wurden 8,2 Tonnen Altöl aus den Werkstätten der VGF in 2018 stofflich verwertet.

Abfälle zur Beseitigung: Abfälle, die entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen nicht verwertet werden dürfen und auf Deponien verbracht werden müssen, wie beispielsweise Asbestzement. In 2018 wurden 40 Tonnen Abfälle derart entsorgt.

Entsorgung gefährlicher Abfälle (in t)	2014	2015	2016	2017	2018
Abfälle zur Verwertung	1.645	2.164	880	1.715	456
Abfälle zur Beseitigung	106	43	83	337	40
<b>Gesamt</b>	<b>1.751</b>	<b>2.207</b>	<b>963</b>	<b>2.052</b>	<b>496</b>

## Glyphosat

Das erste Herbizid mit dem Wirkstoff Glyphosat wurde 1974 in Deutschland zugelassen. Seit 2004 werden jährlich durchschnittlich ca. 5.000 Tonnen des Wirkstoffes Glyphosat in Deutschland abgesetzt. Das entspricht rund 30 % der gesamten abgesetzten Herbizidwirkstoffmenge. Glyphosat wird nach der Ausbringung durch alle grünen Pflanzenteile aufgenommen. Jede getroffene Pflanze wird geschädigt, stirbt ab. Glyphosathaltige Herbizide werden sowohl im Ackerbau und der Grünlandbewirtschaftung als auch in weiteren Einsatzbereichen, wie z. B. Gleisanlagen, eingesetzt. Die VGF hatte in der

Vergangenheit ebenfalls Glyphosat für die Freihaltung ihrer Gleisanlagen verwendet. Seit 2018 werden auf dem gesamten Schienennetz der VGF keine glyphosathaltigen Pflanzenschutzmittel zur Vegetationskontrolle mehr verwendet. Die VGF nimmt am runden Tisch Glyphosat des Umweltamtes der Stadt Frankfurt teil. Hier sollen Alternativen für die Glyphosatanwendungen betrachtet werden.

## 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 Stadtbahn-zentralwerkstatt (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 dazu 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 2018 wurden 7,92 Tonnen CO<sub>2</sub>, die bei der Beförderung der Briefsendungen verursacht wurden, ausgeglichen.

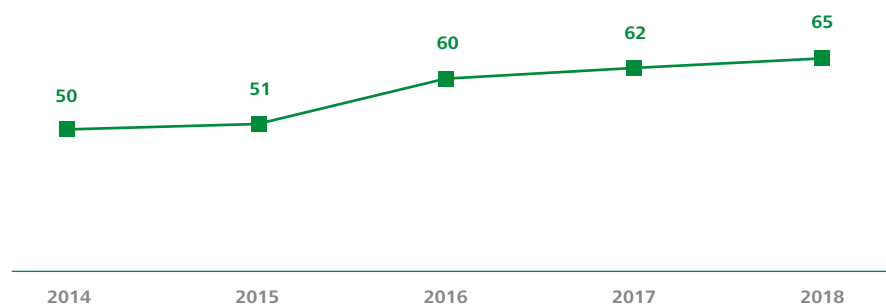


## Lärmreduktion – Reduzierung von Luft- und Körperschall

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. 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 65 Anlagen in Betrieb. 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 geräusch-erzeugendes Aufschwingen des Radreifens verhindert wird.

Anzahl der Benetzungsanlagen im Netz der VGF



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.

Rasengleise sind nicht nur schön anzuschauen, sondern sie haben auch eine geräuschmindernde Funktion. Die VGF hat aktuell gesamt 12,4 Kilometer Rasengleise. Davon sind 4 km Gleise im Stadtbahnnetz und 8,4 km Gleise im Straßenbahnnetz.



Ferry Ahrlé – 1980 © VG Bild-Kunst, Bonn 2018/Bildquelle: Sigrid Ahrlé

# NACHHALTIGKEITSZIELE

## Zielerreichungsberichte 2018

Im letztjährigen Nachhaltigkeitsbericht wurden Ziele aufgeführt, die sich die VGF für das Jahr 2018 gesetzt hatte. Im diesjährigen Nachhaltigkeitsbericht berichtet die VGF über den Stand der Zielerreichung.

### ➔ 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. Von Anfang 2000 bis 2017 ist das Durchschnittsalter der VGF-Beschäftigten kontinuierlich von 43,3 Jahren auf 46,6 Jahre angestiegen. Fast 40 % der Beschäftigten versammeln sich in den Altersklassen 51 bis 60. Damit zählt die Belegschaft der VGF zu den ältesten der 23 größten Verkehrsunternehmen in Deutschland – entsprechend einem aktuellen VDV-Benchmark. 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.

#### **Zielerreichung**

Eine Arbeitsgruppe, bestehend aus Fachleuten aus den Personalabteilungen der SWFH und der VGF, hat sich seit Anfang 2018 mit der Thematik intensiv auseinandergesetzt. Zunächst wurde eine Matrix aller denkbaren Maßnahmen entwickelt, mit denen eine Abfederung des demografischen Wandels bei der VGF erreicht werden kann. Danach erfolgte eine Auswahl der Maßnahmen, die die Kriterien in Richtung „altersgerechte Arbeitsplatzgestaltung“ und „Einklang von Beruf und Familie“ am ehesten erfüllen. Anschließend wurden die ökonomischen Aspekte auf Grundlage vielfältiger Simulationsberechnungen für einen Zeitraum von 20 Jahren analysiert, um belastbare und seriöse Aussagen über die voraussichtlichen Kosten treffen zu können. Auf Grundlage der gewonnenen Erkenntnisse wurde ein Bündel von fünf Maßnahmen identifiziert, die die zukünftigen demografischen Herausforderungen am besten abfedern:

- Entlastungstage für ältere Beschäftigte ab 55 Lebensjahren
- Lebensarbeitszeitkonten für alle Berufs- und Altersgruppen
- Altersteilzeitregelungen ohne Zusatzbelastungen für das Unternehmen
- weitere Flexibilisierung der Arbeitszeit
- Möglichkeit der Weiterbeschäftigung über die Rentenaltersgrenze hinaus

Durch die Umsetzung der Maßnahmen ist mit einer Verbesserung der Mitarbeiterzufriedenheit und Motivation der Beschäftigten und – damit in Verbindung stehend – einer verstärkten Mitarbeiterbindung zu rechnen.



## ➔ 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 weiterentwickelt. Die Geschäftsführung hat durch organisatorische Entscheidungen in 2017 auf diese Entwicklungen reagiert. Für 2018 werden die ersten Ergebnisse erwartet.

### **Zielerreichung**

In einer neugegründeten Stabsstelle werden seit 2017 Innovationen zentral analysiert, ausgewertet und umgesetzt. Ein Projekt der Stabsstelle wird hier vorgestellt:

In Zeiten stetig wachsenden Online-Versandhandels und möglicherweise bevorstehender Dieselfahrverbote ist der klimafreundliche und luftschadstoffarme Transport von Waren in einer Großstadt wie Frankfurt ein wichtiges und zukunftsweisendes Thema.

Wie eine derartige Logistik unter Einbeziehung der Straßenbahn möglich sein kann, wurde im September 2018 demonstriert. Die Idee: Eine Logistiktram wird mit Transportkisten beladen, die Paketsendungen enthalten. Diese werden dann zu verkehrsarmen Zeiten an Umschlagplätze in der Innenstadt transportiert und in sogenannte Mikrodepots verladen. Von dort bringen speziell ausgestattete Fahrradkuriere die Sendungen schließlich zur Haustür der Kunden.

Partnerschaftlich haben die Stadt Frankfurt, die House of Logistics & Mobility (HOLM) GmbH, die Frankfurt University of Applied Sciences (UAS), die IHK Frankfurt am Main, das Klima-Bündnis und die VGF im Laufe des Sommers 2018 das Konzept für das Pilotprojekt entwickelt. Als Versanddienstleister ist die Hermes Germany GmbH Teil des Projekts.

Im Vergleich zum Transport mit dem Kraftfahrzeug ist das Fahrrad auf kurzen Strecken in der Stadt aufgrund seiner Flexibilität genauso überlegen wie die Tram auf langen Strecken aufgrund ihrer Schnelligkeit und ihres Fassungsvermögens. Aus den Erkenntnissen aus dem Pilotprojekt im September 2018 soll ein Probetrieb in 2019 hergeleitet werden.

## ➔ Ziel: Aufbau eines Fuhrparkmanagements

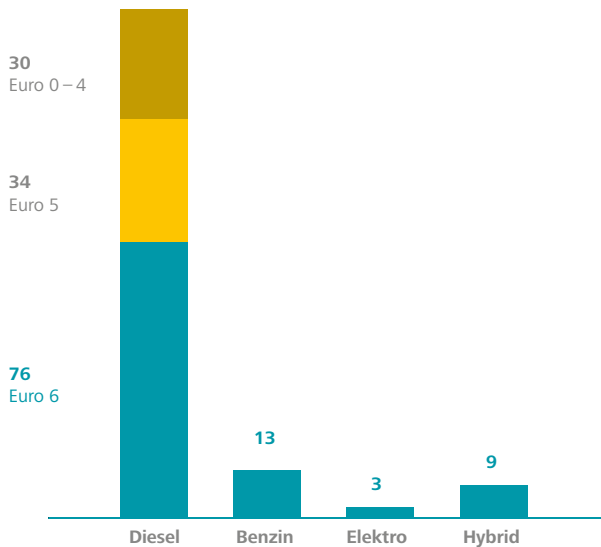
Im Jahr 2017 wurde ein zentrales Fuhrparkmanagement bei der VGF etabliert. Die bisherige teilweise dezentrale Organisation war nicht mehr zeitgemäß. Für das Jahr 2018 werden Ergebnisse im Sinne einer Verbesserung der Datentransparenz für den Fuhrpark der VGF erwartet.

### **Zielerreichung**

Dank des zentralen Fuhrparkmanagements kann der Verbrauch der Betriebsfahrzeugflotte mittlerweile genau quantifiziert werden (Siehe Energieverbrauch/Umweltdaten). Der Fuhrpark der VGF umfasst 165 Fahrzeuge (Personenkraftfahrzeuge, Lastkraftwagen und Transporter), davon 140 diesel-betriebene.

Im September 2018 entschied das Verwaltungsgericht Wiesbaden, dass für die Stadt Frankfurt ab Februar 2019 ein Fahrverbot für Diesel- und Benzinfahrzeuge, die unter bestimmte Schadstoffnormen fallen, eingeführt werden soll. Da insbesondere die Sonderfahrzeuge der VGF sehr lange im Dienst gehalten werden, weil ihre Beschaffung recht teuer ist, sind bei der VGF alle Schadstoffklassen vertreten. Das zentrale Fuhrparkmanagement der VGF hat in 2018 zunächst eine Bestandsaufnahme aller Fahrzeuge vorgenommen und anschließend ein Konzept zur Umstellung des Fuhrparks erstellt.

In dem folgenden Diagramm sind die Dieselfahrzeuge, die vom drohenden Fahrverbot nach Urteil des Verwaltungsgerichts Wiesbadens vom 05.09.2018 betroffenen sind, dargestellt. Bei den 64 betroffenen Fahrzeugen (Euro 0–5) handelt es sich um:



- 21 Lastkraftwagen, davon 11 selbstfahrende Arbeitsmaschinen
- 1 Oldtimer-Bus
- 27 Transporter (9 Leasingfahrzeuge vor Inkrafttreten erneuert)
- 13 PKW (6 Leasingfahrzeuge vor Inkrafttreten erneuert)
- 2 Sonderfahrzeuge

Technisch wäre es möglich, die Fahrzeuge auf den aktuellen Euro-6-Standard aufzurüsten. Es gibt jedoch aktuell keinen Hersteller, der geeignete Systeme anbietet, da die Zulässigkeit bislang nicht geregelt ist. Der Gesetzgeber müsste für die Nachrüstung zunächst eine Richtlinie erstellen. Die Systeme müssten dann nach dieser Richtlinie homologiert werden. Sobald Richtlinien zur Nachrüstung feststehen, würde das Fuhrparkmanagement die Möglichkeiten zur Umrüstung und Förderung prüfen.

Darüber hinaus wird bereits heute für jedes Fahrzeug unter der Prämisse der Wirtschaftlichkeit geprüft, ob ein alternativer Antrieb zum Diesel möglich ist. Das zentrale Fuhrparkmanagement hat somit bereits im ersten Jahr seine Nützlichkeit unter Beweis gestellt.

### ➔ 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.

#### **Zielerreichung**

Am 25. Juni 2018 hat die Geschäftsführung das neue Projektmanagement-Handbuch beschlossen. Das Projektmanagement-Handbuch schafft einen unternehmenseinheitlichen, bereichsübergreifenden gemeinsamen Handlungsrahmen und klare Verantwortlichkeiten, insbesondere bei Großprojekten, und gewährleistet einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess über die Aufzeichnung und Berücksichtigung von gemachten Erfahrungen. Pilotprojekte für die Anwendung des Projektmanagementhandbuchs sind die Verlängerung der U5 zum „Frankfurter Berg“ und die Beschaffung des T-Wagens.

### ➔ 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.

#### **Zielerreichung**

Die Sammelaktion der Zoologischen Gesellschaft Frankfurt wurde auch in 2018 durch Mitarbeitende der VGF fortgeführt. Erneut konnte eine Sammelbox mit rund 60 Handys an die Zoologische Gesellschaft übergeben werden. Die Sammelaktion wird auch in 2019 fortgeführt werden.

Die Diensthandys der VGF wurden bis zum 31. Dezember 2018 nach ihrer Ausmusterung durch eine externe Firma verwertet. In 2019 geht die Verwertung der Diensthandys auf die Firma Mainova AG über.

## Nachhaltigkeitsziele der VGF für das Jahr 2019

### ➔ Ziel: Schaffung von zusätzlichen Ausbildungsplätzen

Vor dem Hintergrund des hohen Anteils von Beschäftigten bei der VGF, die älter als 50 Jahre sind, besteht in Zukunft ein erheblicher Rekrutierungsbedarf. Dementsprechend muss eine proaktiv ausgerichtete Personalstrategie auch die Ausbildung von Fachkräften durch geeigneten Nachwuchs bereits ab der Erstausbildung in Eigenregie beinhalten. Die VGF hat sich für 2019 zum Ziel gesetzt, die Zahl ihrer Ausbildungsplätze um 30 zu erhöhen.

### ➔ Ziel: Reauditierung des Zertifikats „berufundfamilie“.

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. In 2019 läuft das Zertifikat nach drei Jahren aus. Eine Reauditierung wird angestrebt.

Über die Maßnahmen zur Zielerreichung wird die VGF im Nachhaltigkeitsbericht 2019 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](mailto:info@vgf-ffm.de) | [vgf-ffm.de](http://vgf-ffm.de)  
[facebook.com/VGFffm](https://facebook.com/VGFffm)  
[twitter.com/vgf\\_ffm](https://twitter.com/vgf_ffm)  
[blog.vgf-ffm.de](http://blog.vgf-ffm.de)

### Redaktion

Udo Mack, stellvertretender Leiter,  
Büro der Geschäftsführung,  
Unternehmensplanung,  
Grundsatzreferat  
Telefon: 069 213-27020  
[u.mack@vgf-ffm.de](mailto:u.mack@vgf-ffm.de)

### Konzeption und Gestaltung

[werksfarbe.com](http://werksfarbe.com) | konzept + design

### Druck

Zarbock GmbH & Co. KG, Frankfurt

