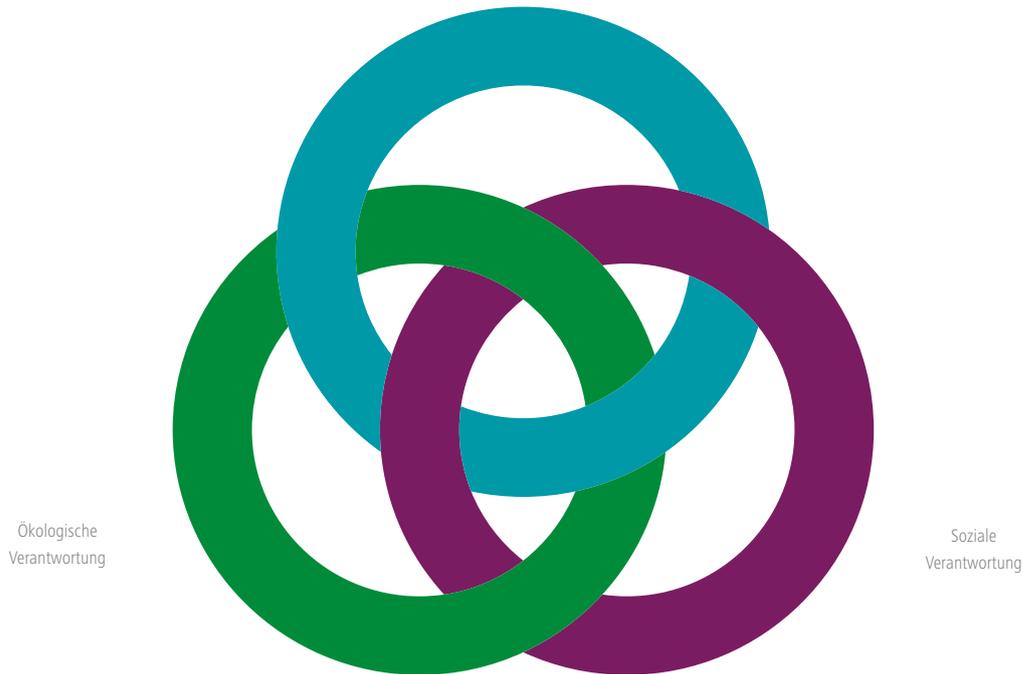




NACHHALTIGKEITSBERICHT
2014

Ökonomische
Verantwortung



Ökologische
Verantwortung

Soziale
Verantwortung

Nachhaltigkeit – Kennzahlen 2014

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 2014.

Dies ist der fünfte Nachhaltigkeitsbericht der VGF. Er verfolgt das Ziel, den Lesern einen kurzen und prägnanten Überblick über die Entwicklungen der VGF auf dem Weg zu einem nachhaltigen Unternehmen zu geben. Das Konzept der Nachhaltigkeitsberichterstattung der VGF entwickelt sich dabei kontinuierlich weiter. Durch die Darstellung wichtiger Kennziffern werden Entwicklungen über die Jahre kenntlich gemacht, neue Kennziffern erweitern und vertiefen die Erkenntnisse. Kurze Begleittexte ergänzen die Daten und sollen wichtige Informationen zum Verständnis liefern. Die Angaben basieren auf dem Stichtag 31. Dezember 2014.

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:
www.vgf-ffm.de/nachhaltigkeitsbericht*

Inhalt

| | |
|--|---|
| Grußwort des Aufsichtsratsvorsitzenden | 5 |
| Vorwort der Geschäftsführung | 6 |

Soziale Verantwortung 10

| | |
|---|----|
| Mitarbeiter | 10 |
| Struktur der Belegschaft | 10 |
| Teilzeitbeschäftigte | 11 |
| Altersstruktur | 12 |
| Betriebszugehörigkeit | 13 |
| Weibliche Mitarbeiter | 14 |
| Auszubildende | 15 |
| Schwerbehinderte Mitarbeiter | 15 |
| Nachhaltige Personalentwicklung | 16 |
| Seminare und Weiterbildungen | 16 |
| Krankenstand und Arbeitsunfälle | 17 |
| Gesellschaftliches Engagement mit Kontinuität | 18 |
| Anerkennung der Aktivitäten der VGF über die Stadtgrenzen hinaus | 19 |
| Social Media | 20 |

Ökonomische Verantwortung 22

| | |
|---|----|
| Fahrgastzahlen 2014 | 22 |
| Trennung vom Busbereich in 2014 | 23 |
| Kundenzufriedenheit | 23 |
| Image und Ansehen der VGF | 24 |
| Gesamtzufriedenheit | 25 |
| Kostendeckungsgrad und Unternehmensergebnis | 27 |
| Aufwand und Ertrag | 28 |
| Kennzahlen | 29 |
| VGF als Investor | 30 |
| Verbindlichkeiten und Vermögenswerte | 30 |
| EBITDA | 33 |

Ökologische Verantwortung 34

| | |
|------------------------------|----|
| Energie | 34 |
| Energieverbrauch | 35 |
| Energieverbrauchsoptimierung | 35 |
| CO ₂ -Emissionen | 36 |
| Wasserverbrauch | 36 |
| Abfallaufkommen | 37 |
| Ökoprofit | 38 |
| GoGreen | 38 |

Nachhaltigkeitsziele 40

| | |
|--|----|
| Zielerreichungsberichte | 40 |
| Nachhaltigkeitsziele der VGF für das Jahr 2015 | 41 |



Fotokonzept

Frankfurt wächst zusammen und der Ausbau des Öffentlichen Personennahverkehrs trägt maßgeblich dazu bei.

Die Fertigstellung der Neubaustrecke der Linie 17 im Dezember 2014 ergänzt das Frankfurter Straßennetz und schafft neue Direktverbindungen mit kurzen Fahrzeiten zwischen Frankfurt und unserer Nachbarstadt Neu-Isenburg.

Durch die Fertigstellung in der vorgesehenen Zeit und im vorgesehenen Budget haben die Stadt Frankfurt am Main und die VGF damit eine weitere Steigerung der Attraktivität und Leistungsfähigkeit des hiesigen Nahverkehrsnetzes geschaffen.

Veränderungen erzeugen oft auch Ängste. Im Vorfeld der Baumaßnahme gab es viele Bedenken. Die

VGF hat in einem konstruktiven Prozess Einwände und Anregungen aufgegriffen. So wurde der an der Strecke liegende Abenteuerspielplatz um rund 150 Quadratmeter vergrößert, die alte Platanenallee und die großen Bäume entlang der Trasse konnten so weit wie möglich geschützt und Neupflanzungen vorgenommen werden, die Zahl der Parkplätze wurde insgesamt sogar erhöht.

In diesem Projekt ist aus unserer Sicht vieles richtig gemacht worden. Deshalb haben wir uns entschlossen, den Nachhaltigkeitsbericht 2014 mit Fotos der Baumaßnahme und der Eröffnungsfeierlichkeiten für diese Neubaustrecke zu bebildern.

Titelfoto: neues Rasengleis für die Linie 17.

Sehr geehrte Damen und Herren,

bereits im Jahr 2050 werden laut einer Prognose der Vereinten Nationen zwei Drittel der Weltbevölkerung in Städten leben. In Deutschland sind es bereits heute drei Viertel der Bewohnerinnen und Bewohner, im Jahr 2050 wird die Stadtbevölkerung auf voraussichtlich 83 % angestiegen sein.

Frankfurt am Main ist eine stark wachsende Stadt, zu der über 710.000 Einwohnerinnen und Einwohnern kommen rund 340.000 Pendler, die sich täglich in unserer Stadt fortbewegen. Der öffentliche Nahverkehr ist hierfür unerlässlich. Ohne ihn würde Frankfurt stillstehen. Dies verdeutlicht, welche Herausforderungen wir zu meistern haben, denn auch die nachfolgenden Generationen sollen eine intakte und mobile Welt vorfinden. Dazu gehört auch eine hochqualitative Infrastruktur. Nachhaltiges Handeln ist hierfür unabdingbar.

Nachhaltigkeit beschreibt das Prinzip eines langfristig angelegten, verantwortungsbewussten Umgangs mit unseren Ressourcen. Eine nachhaltige Entwicklung ist das erklärte Ziel der Stadt Frankfurt am Main. Dazu gehört, dass auch die Unternehmen der Mainmetropole diesen Weg mitgehen. Die VGF geht diesen Weg mit als zuverlässiger und starker Partner der Stadt Frankfurt am Main.

Ich freue mich, Ihnen den fünften Nachhaltigkeitsbericht der VGF vorstellen zu dürfen, der die Entwicklung der VGF hin zu einem nachhaltigen Mobilitätsunternehmen beschreibt. Wirtschaft, Soziales und Umwelt beeinflussen sich gegenseitig und sind zusammen zu denken. Es gilt, eine Balance, einen Ausgleich, zwischen diesen Ebenen auch auf Unternehmensebene herzustellen. Die VGF meistert dies in beispielhafter Weise. Unterstützt wird sie hierbei von der Stadt, die in ihrer Gesamtstrategie die Richtlinien guter Unternehmensführung dargelegt hat. Gleichzeitig orientiert sich die VGF an den strategischen Zielen der Stadt und ist damit Teil einer ganzheitlichen Daseinsvorsorge, von der die Menschen in und um Frankfurt profitieren.

Besonders wichtig ist mir als Aufsichtsratsvorsitzendem, den ÖPNV stetig attraktiver zu machen, um noch mehr Menschen zum Umstieg vom Auto auf den öffentlichen Nahverkehr zu motivieren. Stadtteile – und damit Menschen – gut zu vernetzen ist hierfür besonders bedeutend. Mit dem Ausbau der U-Bahn-Linie U5 ins Europaviertel gehen wir einen großen Schritt in die richtige Richtung. Dies ist vor allem vor dem Hintergrund der wachsenden Stadt bedeutend. Nach der neusten Berechnung des Bürgeramts, Statistik und Wahlen wird Frankfurt am Main in 15 Jahren rund 810.000 Einwohnerinnen und Einwohner haben.

Umso wichtiger ist nachhaltiges Handeln. Eine vertrauensvolle Partnerschaft und gute Zusammenarbeit wie mit der VGF ist für eine nachhaltige Entwicklung unerlässlich.

Ich wünsche Ihnen eine spannende und informative Lektüre.



*Stadtkämmerer Uwe Becker
Aufsichtsratsvorsitzender der VGF*

„Heute die Steuerungsinstrumente der Zukunft entwickeln!“

Nach wie vor richtungsweisend für die weitere Entwicklung unseres Unternehmens ist die im Auftrag der Stadt Frankfurt am Main erfolgte Direktvergabe Schiene ab 1. Februar 2011, die der VGF ein ausschließliches Recht zur Erbringung von Schienenverkehrsleistungen (Straßen- und Stadtbahnen) gewährt. Damit ist die Existenz des Unternehmens und der Arbeitsplätze bis in das Jahr 2031 gesichert.

Die VGF ist eingebunden in die Familie der kommunalen Unternehmen der Stadt Frankfurt. Wir orientieren uns an den Zielen der Stadt Frankfurt. Die Entwicklung hin zu einem nachhaltigen Unternehmen ist eines der Ziele, für die wir täglich arbeiten. Für uns als Geschäftsführung stellt sich dabei immer wieder die Frage, wie wir die drei Ebenen der Nachhaltigkeit, also Ökologie, Ökonomie und Soziales, ausgewogen berücksichtigen können und wie sich dies mit den Traditionen unseres Unternehmens verbinden lässt.

In den letzten Jahren wird vielfach der Begriff der „Industrie 4.0“ verwendet. Inzwischen ist die vierte industrielle Revolution zum Synonym der allgemeinen Digitalisierung geworden und zu einem Schlagwort für die Veränderung von Prozessen in der Arbeitswelt, der auch wir uns nicht entziehen können und wollen. Es zeigt sich, dass der Wandel sich sehr schnell vollzieht. Das bedeutet für uns, dass wir weiterhin einem permanenten Modernisierungsprozess unterworfen sind und diesen zu gestalten haben.

Die Messgröße für unseren Unternehmenserfolg ist die Kundenzufriedenheit und der Kundenzuspruch. Die VGF misst diese Kundenzufriedenheit, gemeinsam mit traffiQ. Hierbei zeigt sich, dass unsere Kunden der VGF insgesamt eine gute bis sehr gute Benotung geben. Das macht uns stolz und zeigt uns, dass wir auf einem richtigen Weg sind. Aber es gibt einzelne Bereiche, wo die VGF besser werden will und muss. Das sind unsere Aufgaben für die Zukunft.

Was muss die VGF tun, um die Kundenzufriedenheit zu erhöhen? An welchen Punkten ansetzen, um die Ressourcen optimal einzusetzen? Ist es, um ein Beispiel zu nennen, wichtiger, die Rolltreppenverfügbarkeit zu erhöhen oder die Information der Fahrgäste im Störfall zu verbessern? Hier kommt der Aspekt der Ressourceneffizienz ins Spiel. Wie managen wir zukünftig Qualität?

Die Geschäftsführung hat im Berichtsjahr 2014 eine Reihe von Entscheidungen getroffen und umgesetzt, die alle das Ziel einer Modernisierung der Unternehmensführung und -steuerung verfolgen. Hier ist zuerst die Einführung einer leistungsorientierten Bezahlung zu nennen, wodurch Anreize für Mitarbeiter geschaffen und die Qualität erhöht werden soll.

Zusätzlich zum bereits vorhandenen internen Qualitätsmanagement wurde die Stelle eines zentralen Qualitätsmanagementbeauftragten besetzt und ein Qualitätsmanagementsystem eingeführt. Es wurden die Voraussetzungen geschaffen, um ein unternehmensweites Geschäftsprozessmanagement zu etablieren. Hierdurch sollen die Prozesse bei der VGF standardisierter und transparenter werden. Die Einrichtung einer Stabsstelle für Compliance und die Verstärkung des zentralen IT-Bereichs dienen ebenfalls dem Ziel, die Qualität der Leistungen der VGF weiter zu verbessern.

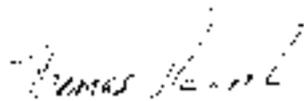
Bei all diesen Anstrengungen, die Effizienz unseres Unternehmens zu erhöhen und die Modernisierung der Unternehmenskultur voranzutreiben, darf natürlich weder unser Hauptgeschäft noch die Aufgaben aus unseren Großprojekten aus dem Blickfeld geraten.

Die VGF ist ein Unternehmen mit langer Tradition und großer Geschichte. Aus diesen Wurzeln stammt die Kraft, mit der wir die Herausforderungen der Zukunft bestehen werden.

Der Nachhaltigkeitsbericht 2014 bietet einen Überblick über die Entwicklungen der letzten Jahre und zeigt, wo die VGF in den Bereichen Ökonomie, Ökologie und Soziales steht. Wir wünschen Ihnen eine informative Lektüre.



Michael Budig
Geschäftsführer



Thomas Raasch
Geschäftsführer



Thomas Wissgott
Geschäftsführer und
Arbeitsdirektor



Heidelberger Landstrasse
5. und 6. Bauabschnitt



Auf der Stresemannallee werden die neuen Gleise verlegt.

SOZIALE VERANTWORTUNG

Mitarbeiter

1) Darin enthalten:
Mitarbeiter in der Alters-
teilzeit-Freistellungsphase,
langfristig Beurlaubte,
Erziehungsurlaub,
BW/Zivildienst, Sonder-
urlaub Mutterschutz,
Zeitrentner, Studenten.

Struktur der Belegschaft

Insgesamt beschäftigte das Unternehmen zum Stichtag 31. Dezember 2014 2.086 Mitarbeiter.¹⁾ Die Stammbesetzung (Summe der aktiven Mitarbeiter) der VGF erhöhte sich in 2014 um 34 von 1.841 auf 1.875 Beschäftigte.

Nachfolgend die Aufgliederung des Personalbestandes 2010–2014 jeweils zum 31. Dezember.

| Mitarbeitergruppe | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Mitarbeiter mit kaufmännischen Tätigkeiten | 614 | 612 | 610 | 619 | 638 |
| Mitarbeiter mit Fahrdiensttätigkeiten | 696 | 718 | 713 | 720 | 727 |
| Mitarbeiter mit gewerblich-technischen Tätigkeiten | 511 | 511 | 538 | 502 | 510 |
| Summe aktive Mitarbeiter | 1.821 | 1.841 | 1.861 | 1.841 | 1.875 |
| Sonstige Mitarbeiter¹⁾ | 193 | 191 | 205 | 247 | 211 |
| Summe Beschäftigte | 2.014 | 2.032 | 2.066 | 2.088 | 2.086 |



Baumschutzmaßnahmen im Baustellenbereich auf der Stresemannallee.

Teilzeitbeschäftigte

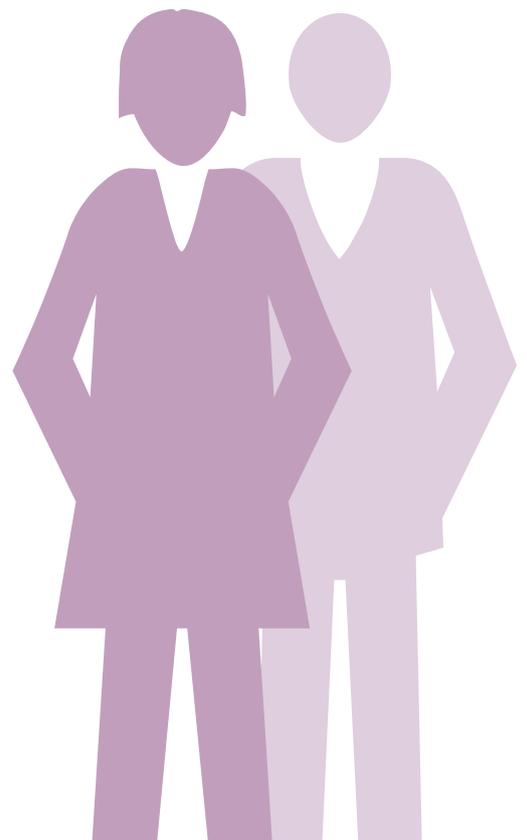
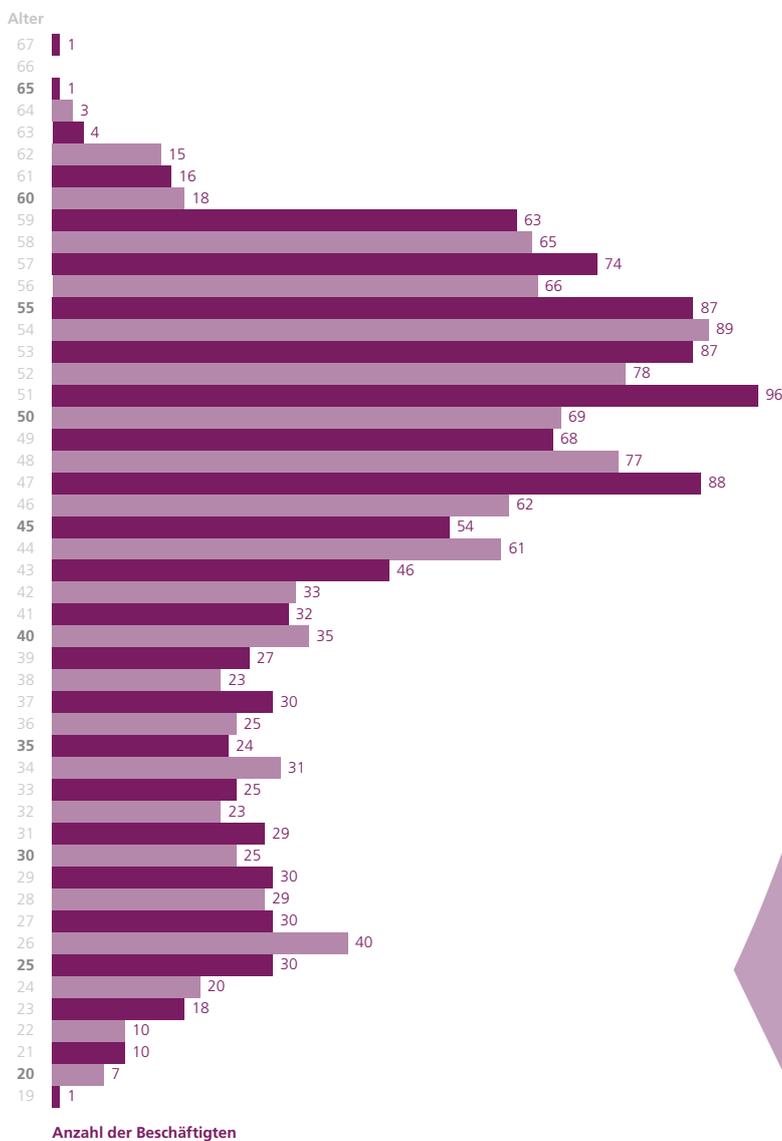
Die Anzahl der teilzeitbeschäftigten aktiven Mitarbeiter hat sich im Verlauf der vergangenen Jahre nur geringfügig verändert. Insgesamt arbeiten mehr Männer als Frauen in Teilzeit. Prozentual ist der Anteil der teilzeitbeschäftigten Mitarbeiter im Fahrdienst am größten.

| Mitarbeitergruppe | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Mitarbeiter mit kaufmännischen Tätigkeiten | 53 | 53 | 52 | 53 | 54 |
| Mitarbeiter mit Fahrdiensttätigkeiten | 105 | 102 | 102 | 102 | 106 |
| Mitarbeiter mit gewerblich-technischen Tätigkeiten | 16 | 11 | 16 | 15 | 17 |
| Summe Teilzeitbeschäftigte | 174 | 166 | 170 | 170 | 177 |
| Davon weiblich | 81 | 80 | 79 | 77 | 78 |
| Frauenanteil in Prozent | 46,6 | 48,2 | 46,5 | 45,3 | 44,1 |

Altersstruktur

Nachfolgende Tabelle zeigt die Altersstruktur der Stammebelegschaft der VGF zum Stichtag 31. Dezember 2014. Das Durchschnittsalter der aktiven Mitarbeiter beträgt 46,1 Jahre nach 45,8 Jahren in 2013.

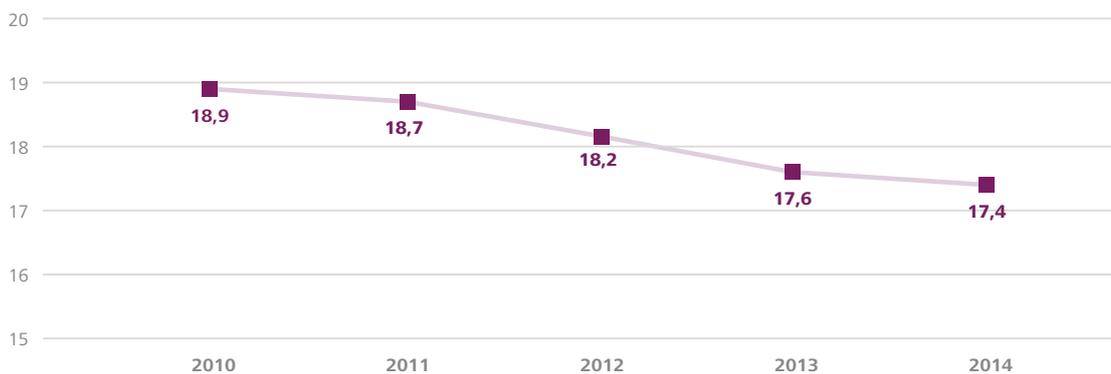
Erkennbar wird in der Darstellung, dass bislang die meisten Beschäftigten mit 60 Jahren aus dem aktiven Berufsleben ausgeschieden sind. Zukünftig werden durch die Verlängerung der Lebensarbeitszeit sehr viel mehr Mitarbeiter als früher über diesen Zeitpunkt hinaus aktiv im Berufsleben bei der VGF verbleiben. Diese Entwicklung wird die Struktur der Belegschaft der VGF verändern: Es wird zukünftig mehr ältere Mitarbeiter über 60 Jahre geben. Gleichzeitig muss die VGF bei Neueinstellungen auf einem enger werdenden Arbeitsmarkt attraktiv auch für junge Menschen bleiben.



Betriebszugehörigkeit

Die durchschnittliche Betriebszugehörigkeit der aktiven Mitarbeiter lag 2014 bei 17,4 Jahren. Nachfolgende Übersicht zeigt die Entwicklung der durchschnittlichen Betriebszugehörigkeit.

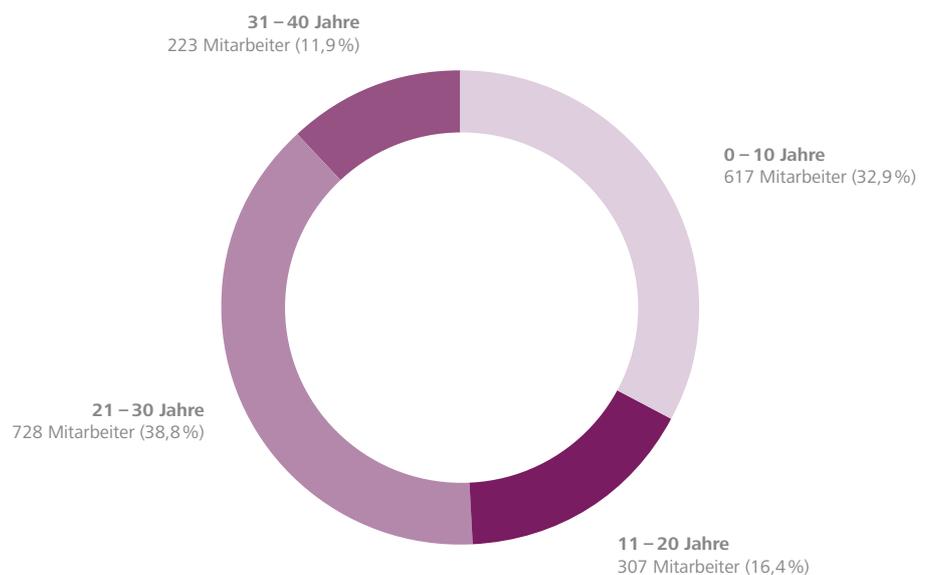
Entwicklung Betriebszugehörigkeit aktive Mitarbeiter in Jahren 2010–2014



Die durchschnittliche Betriebszugehörigkeit sinkt, da seit einigen Jahren wieder verstärkt Neueinstellungen vorgenommen werden. Dies zeigt sich auch in der Betriebszugehörigkeitsstruktur.

Betriebszugehörigkeitsstruktur aktive Mitarbeiter 2014

Die Struktur der Betriebszugehörigkeit zeigt, dass die größten Gruppen der aktiven Mitarbeiter zwischen 21 und 30 Jahren (728 Mitarbeiter = 38,8%) bzw. zwischen 0 und 10 Jahren (617 Mitarbeiter = 32,9%) bei der VGF beschäftigt sind.



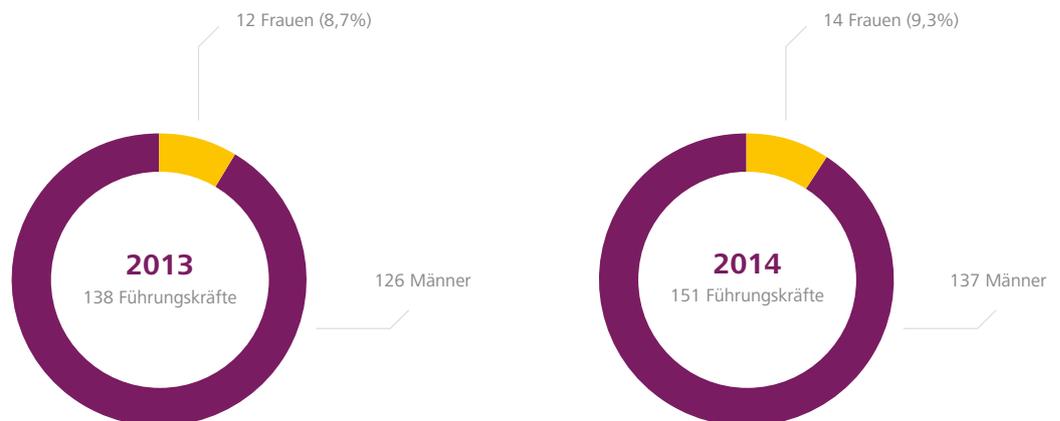
Weibliche Mitarbeiter

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.

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

| Mitarbeitergruppe | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Weibliche Mitarbeiter mit kaufmännischen Tätigkeiten | 189 | 188 | 182 | 183 | 192 |
| Weibliche Mitarbeiter mit Fahrdiensttätigkeiten | 57 | 61 | 61 | 62 | 60 |
| Weibliche Mitarbeiter mit gewerblich-technischen Tätigkeiten | 23 | 23 | 23 | 21 | 21 |
| Weibliche Mitarbeiter gesamt | 269 | 272 | 266 | 266 | 273 |
| Weibliche Mitarbeiter gesamt in Prozent | 14,8 | 14,8 | 14,3 | 14,4 | 14,6 |

Geschlechtsspezifisches Verhältnis der Führungskräfte 2013/2014



Der Zuwachs bei den Führungskräften von 2013 auf 2014 fand ganz überwiegend (12 von 13) im Bereich der Teamleiter statt.

Auszubildende

Einstellungszahlen VGF-Azubis

| Ausbildungsberuf | Einstellungsjahr | | | | | Aktuell in Ausbildung befindlich |
|---|------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------------------------------|
| | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | |
| Technische Berufe | | | | | | |
| Elektroniker/-in | 6 | 5 | 6 | 6 | 4 | 21 |
| Mechatroniker/-in | 5 | 6 | 4 | 4 | 4 | 17 |
| Industriemechaniker/-in | 2 | 5 | 6 | 6 | 1 | 1 |
| Fachinformatiker/-in Fachrichtung Systemintegration | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 15 |
| Konstruktionsmechaniker/-in | 0 | 0 | 2 | 2 | 3 | 7 |
| Kfz-Mechatroniker/-in | 0 | 4 | 2 | 0 | 0 | 5 |
| Kaufmännische Berufe | | | | | | |
| Industriekaufleute | 5 | 2 | 4 | 2 | 2 | 5 |
| Kaufleute für Bürokommunikation | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 6 |
| Kaufleute für Verkehrsservice | 0 | 2 | 0 | 2 | 3 | 5 |
| Gesamt | 21 | 27 | 26 | 24 | 21 | 82 |

Schwerbehinderte Mitarbeiter

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.

| Mitarbeitergruppe | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|---|------|------|------|------|------|
| Anzahl schwerbehinderter Mitarbeiter | 222 | 243 | 234 | 224 | 224 |
| Anteil schwerbehinderter Mitarbeiter in Prozent | 11,0 | 11,0 | 11,2 | 10,4 | 10,6 |

Bei der Berechnung der Quote wurden einerseits die besetzten Stellen zugrunde gelegt und andererseits das unterjährige Ausscheiden der betreffenden Mitarbeiter berücksichtigt. So wird z. B. ein schwerbehinderter Mitarbeiter mit Ausscheidungsdatum 31. März 2012 nur mit einem Anteil von 0,25 erfasst. Analoges Sachverhalt gilt für Teilzeitkräfte.

Nachhaltige Personalentwicklung

Seminare und Weiterbildungen

Mitarbeiterfortbildungen und -schulungen haben für die VGF eine hohe Bedeutung. Nur gut geschulte Mitarbeiter sind in der Lage, den Anforderungen zu entsprechen, die täglich in der Verkehrsmetropole Frankfurt am Main entstehen.

Die VGF bietet ihren Mitarbeitern 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.

Gleichzeitig wird damit die Attraktivität der VGF für neue wie bisherige Mitarbeiter erhöht.

| Teilnehmer Seminare und Weiterbildungen | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------------|
| Konzernbildungsprogramm | 226 | 131 | 427 | 359 | 281 ¹⁾ |
| Fahrerqualifizierungsschulungen | 924 | 1.365 | 1.345 | 1.134 | 1.042 |
| Sicherheitsschulungen für Prüf- und Ordnungsdienst | 284 | 311 | 278 | 339 | 351 |
| Sicherheitsschulungen Arbeitssicherheit | – | – | – | – | 327 ²⁾ |
| Mitarbeiter- und Führungskräfteentwicklungsmaßnahmen ³⁾ | 158 | 393 | 296 | 384 | 508 |
| Schulungen zu Kundenorientierung und Tarif | 612 | 1.125 | 334 | 354 | 190 |
| VGF-Akademie (Allgemeines und Gesundheitsprogramm) | 550 | 592 | 540 | 500 | 583 |
| Gesamt | 2.754 | 3.917 | 3.220 | 3.070 | 3.282 |

1) Das Konzernbildungsprogramm wurde 2014 von der VGF durch ein eigenes Programm ersetzt. Die Konzernweiterbildung der Stadtwerke Frankfurt am Main Holding GmbH (SWFH) hat aber im Auftrag der VGF im Jahr 2014 zielgruppenspezifische Qualifizierungen mit 281 Teilnehmern durchgeführt.

2) Bisläng nicht berichtet.

3) Individuell durch den Personalbereich konzipiert.

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

In Zusammenarbeit mit dem Amt für multikulturelle Angelegenheiten hat die VGF im Jahr 2014 ein neues Schulungskonzept erstellt. Ziel dieses Konzepts ist es, den Mitarbeitern der VGF, die sich tagtäglich mit den Herausforderungen einer Stadt mit Menschen aus über 170 Nationen beschäftigen, ein noch professionelleres Arbeiten zu ermöglichen. Ende 2014 fanden die ersten Schulungen für Mitarbeiter des Ordnungsdienstes der VGF statt. Eine Fortsetzung und Ausweitung der Schulungen auf den gesamten Ordnungsdienst, die Fahrgastbetreuer und die Mitarbeiter der Service-Center ist geplant. Die Thematik soll unter der Bezeichnung „Umgang mit Vielfalt“ fester Bestandteil der Aus- und Weiterbildung der Service- und Sicherheitskräfte werden und wird zukünftig in die Berichterstattung über die Weiterbildungen der VGF unter dieser Bezeichnung aufgenommen.

Krankenstand und Arbeitsunfälle

Wesentlicher Faktor für die krankheitsbedingten Fehlzeiten ist die berufliche Tätigkeit. Gemäß bundesweiten empirischen Studien liegen die Metall- und Bauberufe sowie Berufe des Verkehrswesens (Fahrdienst) an der Spitze der Krankheitsskala. Ein weiterer Faktor ist die demografische Struktur der Belegschaft der VGF mit einem relativ hohen Altersdurchschnitt von 46,1 Jahren zum Stichtag 31. Dezember 2014. Ältere Beschäftigte weisen durchschnittlich eine höhere Fehlzeitenquote auf als jüngere.

Krankenstand der Belegschaft

| Mitarbeitergruppe | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|
| Mitarbeiter mit kaufmännischen Tätigkeiten | 5,9 | 7,1 | 6,8 | 6,4 | 7,6 |
| Mitarbeiter mit Fahrdiensttätigkeiten | 9,8 | 9,2 | 8,5 | 9,4 | 9,7 |
| Mitarbeiter mit gewerblich-technischen Tätigkeiten | 7,3 | 8,5 | 9,0 | 9,1 | 8,8 |
| Krankenstand in Prozent | 7,7 | 8,3 | 8,1 | 8,3 | 8,8 |

Die Krankenquote der VGF lag im Jahr 2014 bei 8,8% und damit um 0,5 Prozentpunkte über dem Wert des Vorjahrs. Zum Vergleich: Die krankheitsbedingte durchschnittliche Fehlzeitenquote aller teilnehmenden Verkehrsunternehmen in einer Erhebung des Branchenverbands VDV für das Jahr 2014 lag bei 9,0%.

Die VGF hat sich vorgenommen, durch verstärkte Anstrengungen im Bereich des betrieblichen Gesundheitsmanagements die Krankenquote positiv zu beeinflussen (siehe Ziele der VGF).



Die neue Straßenbahnhaltestelle „Stresemannallee“ entsteht.

Meldepflichtige Unfälle nach Unfallart 2010 bis 2014



Im Jahre 2014 ging die Gesamtzahl der meldepflichtigen Unfälle bei der VGF auf den niedrigsten Wert der letzten Jahre zurück. Erfreulich ist die geringe Anzahl der meldepflichtigen Tätlichkeiten. Weiterhin ist jedoch ein hohes Niveau bei den Schockunfällen (Krankentage nach Unfällen) zu verzeichnen.

Bei Unfällen im Fahrdienst führt die VGF eine psychische Erstbetreuung bei den betroffenen Fahrdienstmitarbeitern durch. Dieses Programm KIT (Krisenintervention) wurde 1998 bei der VGF eingeführt. Vielen betroffenen Fahrdienstmitarbeitern konnte damit in den ersten Stunden nach einem Unfall geholfen werden. Die VGF wird mit diesem Programm in den nächsten Jahren an einer wissenschaftlichen Auswertung von Erstbetreuungsprogrammen teilnehmen, die von der Berufsgenossenschaft in Auftrag gegeben wurde. Ergebnisse dieser Auswertung werden in 2017 erwartet.

Gesellschaftliches Engagement mit Kontinuität

Gesellschaftliche und soziale Verantwortung ist ein integraler Bestandteil der Unternehmensphilosophie der VGF. Wir verstehen uns als verantwortungsbewusster Akteur in der Frankfurter Gesellschaft und sehen unsere Förderungsaktivitäten als nachhaltige Investitionen in die Zukunftsfähigkeit der Stadt und ihrer Bürgerinnen und Bürger.

Gesellschaftliches Engagement gehört nicht zwingend zum Kerngeschäft eines Verkehrsunternehmens. Die VGF ist aber das Verkehrsunternehmen der Stadt Frankfurt am Main und all seiner Bürger. Mit unserem Engagement möchten wir etwas an die Frankfurter Stadtgesellschaft zurückgeben. Die VGF pflegt aktuell rund 100 Partnerschaften mit Frankfurter Vereinen, Initiativen und Veranstaltern, überwiegend in den Bereichen Kultur, Sport und Soziales.

Neu hinzugekommen im vergangenen Jahr ist u. a. die Unterstützung zweier Obdachlosenspeisungen und der Initiative Stolpersteine.

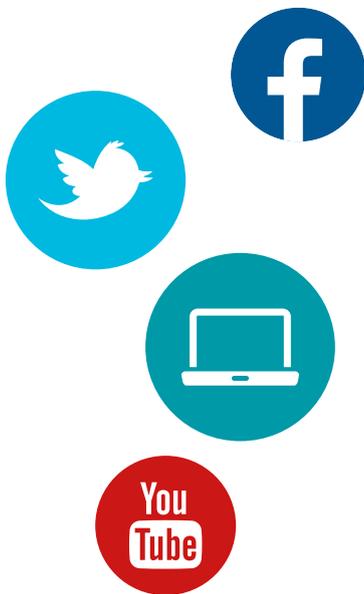
Der überwiegende Teil der Unterstützung von Seiten der VGF wird dabei in Form von Sachleistungen erbracht. Insbesondere durch die Unterstützung mit Werbe- und Kommunikationsleistungen helfen wir, auf verschiedene Anlässe besonders aufmerksam zu machen und dadurch auch nachhaltig den Fortbestand bestimmter Projekte und Aktionen sicherzustellen.



Auf dem Foto ein Beispiel für ein Projekt, bei dem die VGF unterstützend tätig werden konnte: Schüler einer Kunstklasse der Frankfurter Paul-Hindemith-Schule unter Projektleitung des Künstlers Mathias Willvonseder von der Initiative „Youropean“ hatten mehr als 300 beleuchtete Globen in eine Retro-Straßenbahn (L-Wagen) gepackt. In der Zeit vom 26. November bis 7. Dezember 2014 fuhr dieses Kunstobjekt täglich von 17 bis 20 Uhr durch die Innenstadt von Frankfurt als ein Zeichen für Frieden, Verständnis, Glück und den guten Gedanken einer gemeinsamen Welt.

Anerkennung der Aktivitäten der VGF über die Stadtgrenzen hinaus

Durch ihre Aktivitäten im Bereich der Förderung von Mädchen im Sport wurde die Organisation UN Women („The United Nations Entity for Gender Equality and the Empowerment of Women“), eine Unterorganisation der Vereinten Nationen, in New York auf die VGF aufmerksam. Nachdem diese Organisation ein Screening der Aktivitäten der VGF durchgeführt hatte, wurde UN Women Partner des von der VGF initiierten Mädchenfußballprojekts und die VGF gleichzeitig Unterzeichner der „Women’s Empowerment Principles“. Dies ist gleichzeitig Anerkennung für das bislang Geleistete wie auch Verpflichtung, die in den Prinzipien der Organisation vorgestellten Maßnahmen für die Herbeiführung gleicher Chancen für Frauen weiterzuführen.



Social Media

Seit Sommer 2011 ist die VGF auf den Online-Plattformen Facebook, Twitter und YouTube aktiv. Damit war die VGF eines der ersten Unternehmen der Verkehrsbranche in Deutschland, die sich dem damit verbundenen direkten Dialog mit Fahrgästen und Kunden gestellt haben.

Twitter, mit seinen 140 Zeichen pro Tweet, wird von der VGF und ihren Kunden in erster Linie als Informationskanal für aktuelle oder (infolge von Baustellen) planbare Betriebsstörungen genutzt; tiefer gehende Fragen rund um das Unternehmen werden auf Facebook erörtert. Beide Kanäle zeichnen die schnelle Kommunikation mit Kunden und Fahrgästen aus. Facebook- und Twitter-Nutzer erwarten Antworten und Stellungnahmen innerhalb weniger Stunden, häufig sogar Minuten.

Herausforderung „Social Media“

Die Arbeit der Social-Media-Redakteure hat viel mit dem Beschwerdemanagement gemein. Social Media öffnet zusätzliche Kanäle für Kundenanfragen und -beschwerden.

Die Anzahl an Fans auf Facebook (6.578) und Followern auf Twitter (4.614, Stichtag je 31. Dezember 2014) der VGF steigt stetig. Der Kommunikationsabteilung ist es gelungen, regelmäßig spannende Inhalte zu bieten, die starke Interaktionen der Nutzer hervorrufen und zu einer lebendigen Community führen.

Die VGF im Web:

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



Die Gleise sind verlegt, die Fahrleitungsmasten errichtet — Blick von der S-Bahn-Brücke.

ÖKONOMISCHE VERANTWORTUNG

Fahrgastzahlen 2014

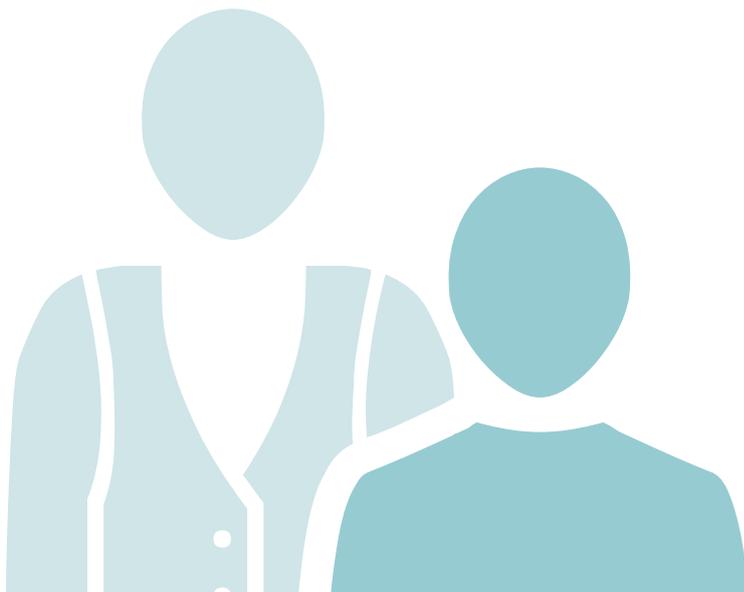
1) Beförderte Personen auf Unternehmensebene (entspricht nicht der Summe der Teilbeträge, da Umsteiger zwischen den Betriebszweigen nur einmal gezählt werden).

| Beförderte Personen in Millionen | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|----------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Stadtbahn | 117,5 | 117,3 | 116,7 | 123,1 |
| Straßenbahn | 50,3 | 49,9 | 54,4 | 57,4 |
| Gesamt¹⁾ | 162,3 | 161,3 | 164,5 | 172,9 |

Im Jahr 2014 konnte ein deutlicher Anstieg der Fahrgastzahlen auf einen neuen Rekordwert verzeichnet werden. Das Gesamtfahrgastaufkommen weist im Vergleich zum Vorjahr eine Steigerung von 5,13 % aus.

Zu dieser positiven Entwicklung beigetragen haben die auch in 2014 weiter steigende Bevölkerungszahl in Frankfurt am Main, die um fast 3 % gestiegenen Studentenzahlen sowie der Anstieg der Zahl der sozialversicherungspflichtig Beschäftigten am Arbeitsort Frankfurt am Main um knapp 1,5 % auf 522.310.

Diese hohe Arbeitsplatzdichte spiegelt sich für die VGF mit über 145.000 abgerechneten Jobtickets pro Monat deutlich wider. Hinzu kommen weitere fast 34.000 ausgegebene Jahreskarten für Erwachsene und über 400.000 verkaufte Monatskarten im Jahr 2014.



Trennung vom Busbereich in 2014

Seit Dezember 2010 betreibt die VGF keine eigenen Buslinien mehr. In 2014 trennte sich die VGF vollständig von ihren bis dato noch verbliebenen Aktivitäten im Busbereich. Zur Verringerung europarechtlicher Risiken wurde in 2014 die Neuordnung des verbliebenen Bus- und Werkstattbereichs der VGF und der In-der-City-Bus GmbH (ICB) abgeschlossen. Seit dem 1. September 2014 wird das operative Busgeschäft in der ICB konzentriert, die seitdem als eigenständiges Unternehmen unter dem Dach der Stadtwerke Frankfurt am Main Holding GmbH (SWFH) auf dem Frankfurter Verkehrsmarkt aktiv ist.

Die VGF erbringt jedoch weiterhin Infrastrukturdienstleistungen sowie Kundendienst- und Vertriebsleistungen im Busbereich und stellt der ICB im Rahmen einer Personalüberlassung das Werkstattpersonal sowie das Werkstattgebäude einschließlich des Betriebshofes Rebstock zur Verfügung.

Kundenzufriedenheit

Zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit lässt die VGF seit 2004 Untersuchungen durch neutrale Marktforschungsinstitute durchführen. Auch 2014 gab es zwei Befragungen: die „Bürgerbefragung“ durch das Leipziger Omnitrend Institut sowie das „Kundenbarometer“ durch TNS Infratest. Die Ergebnisse werden durch die VGF noch einmal durch eigene Stichprobenuntersuchungen mit Testkunden („Mystery Shopping“) verifiziert.

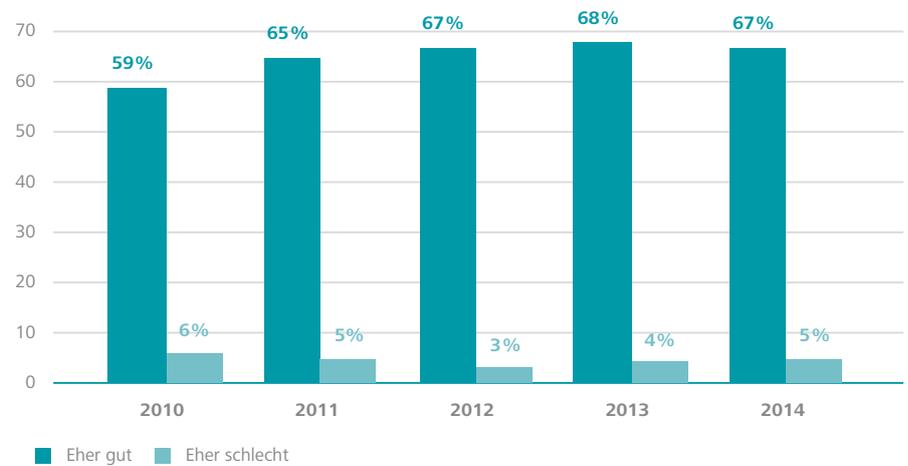


Das Fanfaren Corps Bonames 1979 e. V. spielt zur Eröffnung der Linie 17.

Image und Ansehen der VGF

Für die „Bürgerbefragung“ wurden von Januar bis Dezember 2014 insgesamt 1.002 Einwohner Frankfurts ab 14 Jahren telefonisch bzw. online zur Nutzung und Bewertung der Verkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH befragt. Die 2014er-Zahlen aus dieser Omnitrend-Bürgerbefragung:

Das Ansehen der VGF



Einige Einzelergebnisse aus dieser Befragung 2014:

- Im Jahr 2014 fahren 38 % der Frankfurter laut Selbsteinschätzung mindestens 5 Mal pro Woche und weitere 28 % 1–4 Mal pro Woche mit dem ÖPNV. Der Anteil derjenigen, die nie den ÖPNV nutzen, ist in 2014 leicht auf 11 % gestiegen, in der Tendenz aber weiterhin seit Jahren sinkend.
- Für den Erwerb der Tickets ist mit deutlichem Abstand, trotz eines leichten Rückgangs in 2014, der Fahrkartenautomat am bedeutsamsten: 64 % kaufen den Fahrschein am Fahrkartenautomaten. An zweiter Stelle folgt der Postversand und an dritter Stelle die TicketCenter/Verkaufsstellen. Seit 2012 steigt die Zufriedenheit der Kunden mit den Möglichkeiten des Fahrscheinerverkaufs. 84 % der Befragten sind mit den Erwerbsmöglichkeiten sehr zufrieden oder zufrieden, 5 % sind unzufrieden.
- Im Jahr 2014 hat das Handy weiter an Bedeutung für den Fahrkartenvertrieb gewonnen. Nachdem 2013 erstmals nennenswerte Anteile (4 %) beim Fahrkartenvertrieb erreicht wurden, konnte dieses Jahr eine weitere Steigerung um drei Prozentpunkte auf 7 % verzeichnet werden. Kunden, die ihren Fahrschein mit dem Handy kaufen,

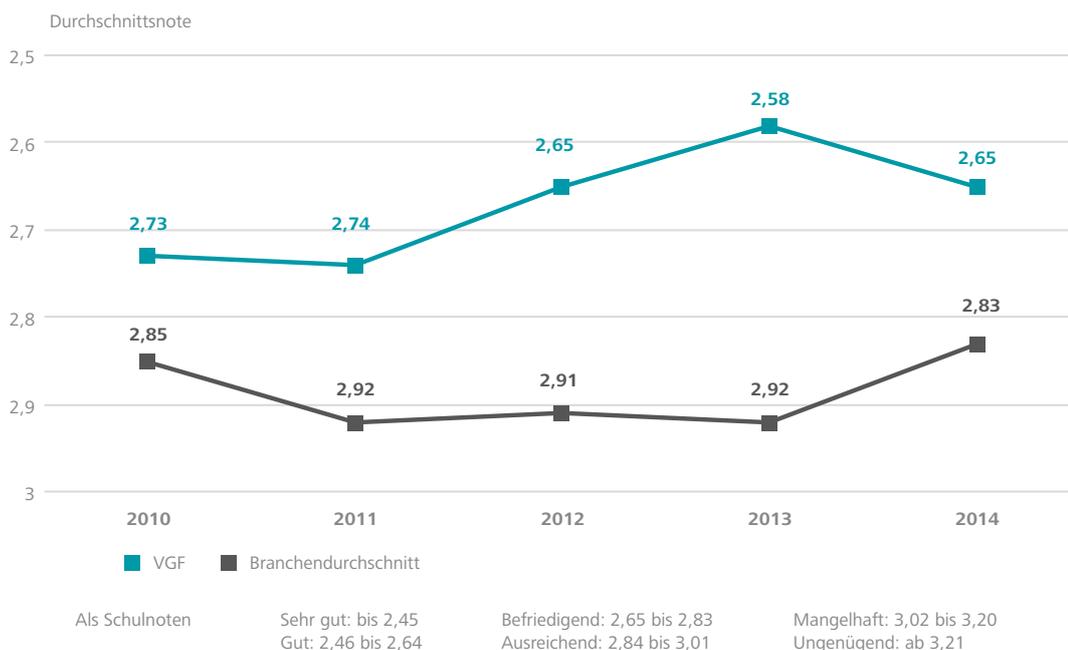
sind übrigens zu 65 % sehr zufrieden mit diesem Vertriebsweg und nehmen damit in dieser Kategorie den Spitzenplatz ein.

- Die Kenntnis des Slogans „Alle fahren mit“ liegt seit 2010 praktisch unverändert zwischen 61 % und 63 %.
- Wer Erfahrungen mit dem Service- bzw. Verkaufspersonal gesammelt hat, ist ganz überwiegend positiv gestimmt – dies gilt sowohl bei der Freundlichkeit als auch bei der Kompetenz.

Gesamtzufriedenheit

Für das „Kundenbarometer“ hat TNS Infratest im Auftrag der VGF im Befragungszeitraum vom 3. April bis 30. Juni 2014 1.138 Interviews durchgeführt. Die durchschnittliche Interviewlänge betrug 17 Minuten. Neben mobilitäts- und soziodemografisch relevanten Parametern wurden die Globalzufriedenheit sowie die Zufriedenheit mit 35 Leistungsmerkmalen erfragt.

Die Auswertung dieser Befragungen hilft bei der Etablierung einer auf Kundenzufriedenheit ausgerichteten Unternehmensstrategie. Bei einer regelmäßigen Messung lassen sich Effekte und Auswirkungen konkreter Maßnahmen und Verbesserungen (mit Hilfe der Vorjahresvergleiche) erkennen.



VGF-Kunden sind mit dem Unternehmen eher zufrieden. Das zeigt der Mittelwert der Globalzufriedenheit (2,65), der über dem ÖPNV-Branchendurchschnitt (2,83) liegt.

Im Vergleich zum Vorjahr (2,58) ist jedoch eine Verschlechterung der Gesamtzufriedenheit der Fahrgäste der VGF feststellbar.

Im sehr guten Bereich der Bewertungen der Einzelleistungen liegen, wie bereits in den Vorjahren, Merkmale wie „ÖPNV-Angebot am Wohnort“ (2,29), „Schnelligkeit der Beförderung“ (2,42) und „Linien- und Streckennetz“ (2,41). Mit gut bewertet sind beispielsweise die „Sicherheit in Fahrzeugen“ (2,48) und „Sicherheit an Haltestellen tagsüber“ (2,60).

Durchschnittlich bewertet sind u. a. die „Zuverlässigkeit“ (2,69) sowie die „Freundlichkeit des Fahrpersonals“ (2,81).

Eher unterdurchschnittlich bewertet ist beispielsweise das Merkmal „Sauberkeit im Fahrzeug“ (3,23).

Am wenigsten zufrieden sind die VGF-Kunden mit „Zugang und Nutzung für mobilitätsbeeinträchtigte Personen“ (3,44), „Informationen bei Störungen und Verspätungen“ (3,52) und „Preis-Leistungs-Verhältnis“ (3,61), sowie „Fahrradabstellplätze (Bike & Ride)“ (3,66).

Die Rangfolge der bewerteten Merkmale ändert sich nur langsam, gleichwohl sind Veränderungen der Bewertungen der einzelnen Merkmale zu konstatieren. Die signifikantesten Verbesserungen gegenüber den Vorjahreswerten erfährt die Bewertung der Fahrkartenautomaten (+0,15), des Internet-Auftritts der VGF (+0,15) und des Preis-Leistungs-Verhältnisses (+0,2). Dies sind gleichzeitig auch die Bereiche, in denen deutliche Aktivitäten zu verzeichnen sind. Insofern geben diese Werte einen Anhaltspunkt dafür, wie schnell und wie stark sich Veränderungen in den Bewertungen niederschlagen.

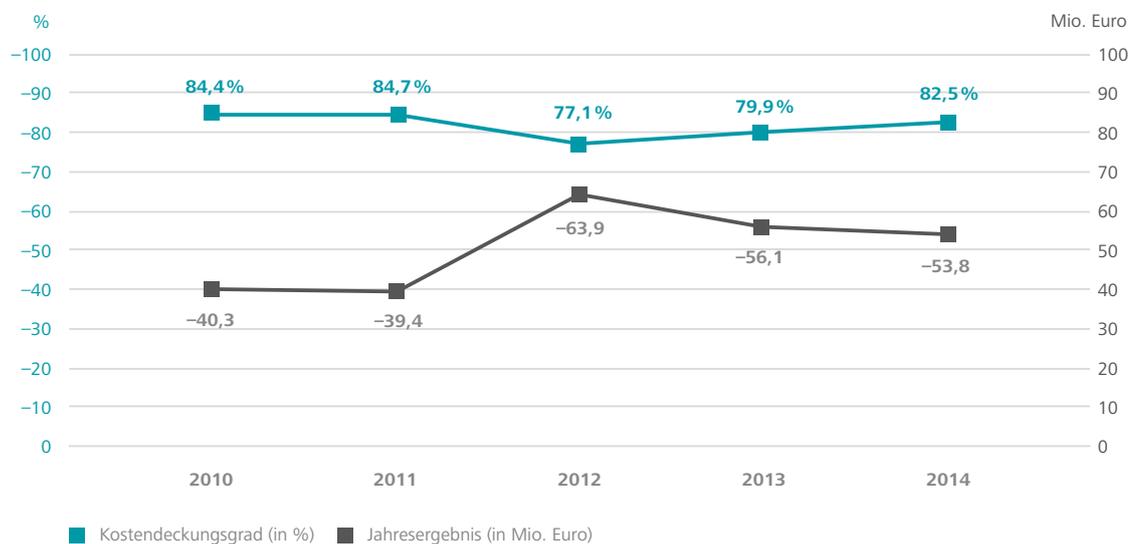


*Detaillierte Ergebnisse der Befragung 2014 finden Sie im Internet unter:
www.vgf-ffm.de/kundenbarometer*



Zur Eröffnung der Linie 17 ist auch der VGF-InfoBus im Einsatz.

Kostendeckungsgrad und Unternehmensergebnis



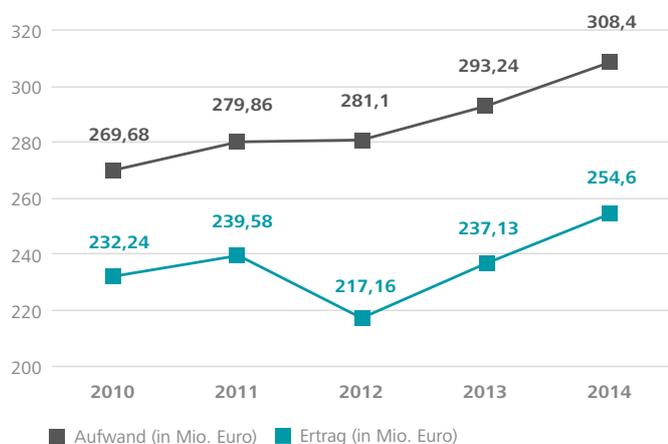
Das Jahresergebnis der VGF ist negativ, das heißt, die Einnahmen decken nicht die Ausgaben. Die VGF übernimmt eine Reihe von Aufgaben der sogenannten Daseinsvorsorge, die nicht durch Einnahmen aus dem Kerngeschäft der VGF finanziert werden können. Dieser Fehlbetrag wird unter dem Dach der Stadtwerke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



Das Comedy-Duo „Digga & Schorsch“ unterhält die Besucher im Ebbelwei-Express.

Aufwand und Ertrag

Durch eine Reihe von Anstrengungen, Einsparungen und Effizienzverbesserungen konnte erreicht werden, dass das Defizit in 2014 gegenüber der ursprünglichen Planung deutlich geringer ausfällt. Auch gegenüber dem Vorjahr ist eine Verbesserung zu konstatieren. Insgesamt stellt sich die Entwicklung des Jahresergebnisses positiv dar. Allerdings ist erkennbar, dass der Einbruch der Einnahmen in der Folge der geänderten Einnahmensecheidung im RMV in 2012 nur mühsam aufgeholt werden kann.



Nebenstehende Grafik stellt die Entwicklung des Aufwands und Ertrags der VGF dar.

Die VGF verzeichnete im Berichtsjahr Gesamterträge in Höhe von 254,6 Mio. Euro (Vorjahr 237,1 Mio. Euro). Den Erträgen standen Gesamtaufwendungen inklusive Steuern in Höhe von 308,4 Mio. Euro (Vorjahr 293,2 Mio. Euro) gegenüber. Der Zinsaufwand lag mit 23,54 Mio. Euro um 2,30 Mio. Euro über dem Niveau des Vorjahres (21,24 Mio. Euro). Die in 2012 aufgenommenen Darlehen in Höhe von 250 Mio. Euro greifen im Berichtsjahr erstmals ganzjährig und begründen den Anstieg bei den Zinszahlungen.

Kennzahlen

In der Unternehmensentwicklung setzt die VGF verstärkt auf Kennzahlensysteme zur Unternehmenssteuerung. Im Zuge der Weiterentwicklung der Nachhaltigkeitsberichterstattung der VGF soll dieser Entwicklung entsprochen werden. Anbei zwei für die Wirtschaftlichkeit zentrale Kennzahlen.

| | Ist 2010 | Ist 2011 | Ist 2012 | Ist 2013 | Ist 2014 |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| Ertrag je beförderte Person (in Euro) | 1,39 | 1,48 | 1,35 | 1,44 | 1,47 |
| Aufwand je beförderte Person (in Euro) | 1,62 | 1,72 | 1,74 | 1,81 | 1,78 |

Tarifsteigerungen und generell Erhöhungen von Erträgen führen zu einem steigenden Ertrag je beförderte Person. Die Steigerung bei den Fahrgastzahlen oder Effizienzsteigerungen führen zu einem sinkenden Aufwand je beförderte Person. Im vergangenen Jahr ist es gelungen, sowohl die Erträge je beförderte Person zu erhöhen als auch den Aufwand je beförderte Person zu senken. Der Aufwand ist jedoch weiterhin höher als der Ertrag.

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 zu Grunde gelegt wird.

| In Mio. | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|-------------------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Personenkilometer | 658,5 | 668,7 | 664,5 | 677,8 | 716,4 |
| Platzkilometer | 4.319,5 | 4.843,2 | 4.869,8 | 4.881,3 | 4.932,1 |

VGF als Investor

Die VGF hat in 2014 insgesamt 122,38 Mio. Euro in Sachanlagen sowie immaterielle Vermögensgegenstände investiert, einschließlich erhaltener Investitionszuschüsse in Höhe von 17,9 Mio. Euro. Die Investitionen betrafen insbesondere

- die Beschaffung neuer Fahrzeuge im Stadtbahnbereich (73,0 Mio. Euro),
- den Ausbau und Erhalt des Gleisnetzes (z. B. 13. Dezember 2014 Inbetriebnahme des neuen, 1,1 km langen Abschnitts der Straßenbahnlinie 17 in der Stresemannallee),
- die Generalüberholung der Fahrausweisautomaten,
- Neubau und Instandhaltung von Gebäuden,
- die brandschutztechnische Ertüchtigung der unterirdischen Verkehrsanlagen,
- den Ersatz von Rolltreppen,
- die Verstärkung der Fahrstromversorgung sowie
- Barrierefreiheit: In den barrierefreien Umbau von oberirdischen Stadtbahn- und Straßenbahnstationen wurden 14,8 Mio. Euro investiert. (Hierbei handelt es sich um die Investitionen in den Umbau von Bestandshaltestellen. Der Neubau von Haltestellen für neue Strecken, die von vornherein barrierefrei ausgestattet werden, ist nicht enthalten.)

Diese Investitionen sind auch in einem nachhaltigen Sinne gute Investitionen und notwendig, um den ÖPNV in Frankfurt weiterhin bedarfsgerecht und attraktiv zu gestalten.

1) „Mobilität in Köln: Regionaler Nutzen der Kölner Verkehrsbetriebe“, Hrsg. KVB 2012.

2) „Nutzen des ÖPNV in Nürnberg“, Hrsg. VAG Nürnberg 2009.

Darüber hinaus haben Investitionen in den ÖPNV einen wichtigen Effekt auf die Schaffung lokaler Arbeitsplätze. Laut zwei in den Städten Köln¹⁾ und Nürnberg²⁾ durchgeführten Studien generierte jeder in den ÖPNV investierte Euro 5,3 bzw. 5,0 Euro an wirtschaftlichem Mehrwert.

Verbindlichkeiten und Vermögenswerte

Die Bilanzsumme hat sich im Geschäftsjahr 2014 um 14,3 Mio. Euro bzw. 1,9% auf 750,5 Mio. Euro vermindert.

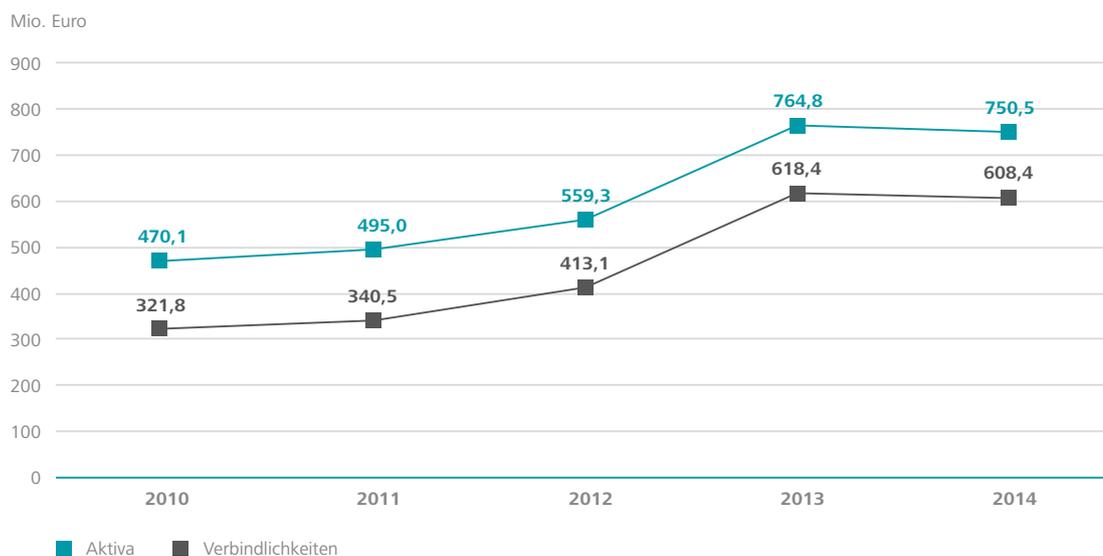
Im Vorjahr wurden 80,0 Mio. Euro aus einem aufgenommenen Darlehen an die SWFH weitergereicht und konzernintern angelegt. Im Berichtsjahr wurden diese Mittel zweck-



Großer Andrang bei der Eröffnungsfahrt der Linie 17.

bestimmt für Investitionen in Anspruch genommen. Hierdurch erhöhte sich der Anteil des Anlagevermögens von 74,9% auf 83,1%, während sich der Anteil des Umlaufvermögens entsprechend von 25,1% auf 16,9% verminderte.

Auf der Passivseite verminderten sich die Verbindlichkeiten in 2014 von 618,4 Mio. Euro auf 608,4 Mio. Euro, was im Wesentlichen auf den tilgungsbedingten Rückgang der Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten um 12,7 Mio. Euro auf 511,7 Mio. Euro zurückzuführen ist.



Die Eröffnungsbahn
steht bereit.

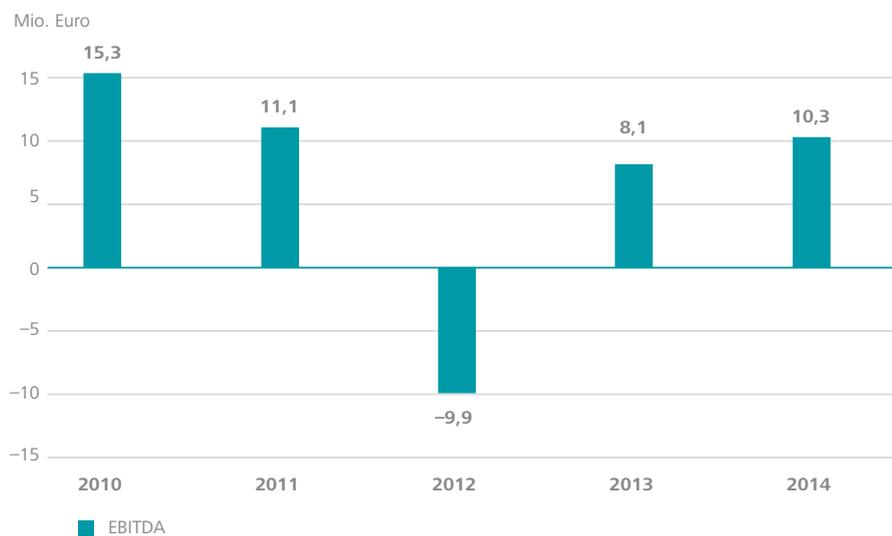


EBITDA

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.

Die gestiegene Gesamtleistung hat bei einer gleichzeitig unterproportionalen Erhöhung der operativen Aufwendungen zu einem Anstieg des operativen Ergebnisses um 2,2 Mio. Euro auf 10,3 Mio. Euro geführt.



ÖKOLOGISCHE VERANTWORTUNG

Energie

Vorbemerkung

Die VGF erbringt Leistungen in der kommunalen Daseinsvorsorge, denen keine entsprechenden Einnahmen gegenüberstehen. Dadurch entsteht bei der VGF ein Defizit. Entsprechend der Finanzplanung der VGF wäre dieses Defizit in den kommenden Jahren derart gestiegen, dass es nicht mehr nachhaltig innerhalb der Stadtwerke Frankfurt am Main Holding GmbH (SWFH) hätte ausgeglichen werden können. Ein Eigenkapitalverzehr wäre die Folge gewesen. Um dieser bedrohlichen – und nicht nachhaltigen – finanziellen Situation zu begegnen, wurden alle Kostenfaktoren bei der VGF auf Einsparmöglichkeiten untersucht.

Im Einklang mit den Bestrebungen der Stadt Frankfurt am Main zum Klimaschutz hatte die VGF zum 1. Januar 2011 ihren gesamten Strombezug vollständig auf zertifiziertem Ökostrom „Grüner Strom Label Gold“ der Mainova AG umgestellt.

Da eine Eigenstromerzeugung sich gegenüber einer Fremdstromerzeugung für die VGF günstiger darstellt, haben Mainova AG und VGF am 28. Juli 2014 einen Pachtvertrag über einen Teil des Frankfurter Heizkraftwerk West (HKW West) abgeschlossen. Seitdem ist die VGF nicht nur Verkehrsunternehmen, sondern auch Stromerzeuger. Der Pachtvertrag gilt bis zum 31. Dezember 2019. In der Kraftwerksscheibe wurden im Zeitraum vom 29. Juli 2014 bis 31. Dezember 2014 insgesamt bereits 32,8 Mio. kWh erzeugt. Der Vertrag über den Bezug von Ökostrom ist zum 31. Dezember 2014 ausgelaufen.

Die Beteiligung der VGF an einem Kohlekraftwerk mit Kraft-Wärme-Kopplung der Mainova AG führt zu Einsparungen von über 1 Mio. Euro pro Jahr. Insgesamt ist das Defizit der VGF durch diese und viele weitere Maßnahmen und Umstände auf 53,8 Mio. Euro in 2014 gesunken. Dies entspricht einer Verbesserung gegenüber der ursprünglichen Finanzplanung um 25 Mio. Euro. Dadurch konnte ein Eigenkapitalverzehr auf der Ebene der SWFH verhindert werden.

Die VGF fühlt sich weiterhin den Klimaschutzzielen der Stadt Frankfurt verpflichtet. Zweifellos ist die Abkehr vom Ökostrom-Bezug ein Rückschritt in ökologischer Hinsicht. Dieser Rückschritt wurde jedoch vor dem Hintergrund der sehr ernstesten ökonomischen Situation der VGF in Kauf genommen. In der Nachhaltigkeitsbetrachtung muss immer auf die Balance der Bereiche Ökologie, Ökonomie und Soziales geachtet werden.

Energieverbrauch

Ausgewählte Umweltdaten

| | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Stromverbrauch (in MWh)¹⁾ | | | | | |
| Fahrstrom (Stadtbahn, Straßenbahn) | 105.300 | 108.700 | 109.400 | 113.600 | 104.400 |
| Stromverbrauch Liegenschaften | 36.000 | 35.200 | 41.400 | 41.900 | 40.300 |
| Wärmeenergie (in MWh) | | | | | |
| Fernwärme | 7.200 | 5.900 | 6.700 | 6.800 | 5.300 |
| Erdgas | 20.300 | 20.500 | 19.500 | 18.100 | 16.500 |
| Gesamt | 27.500 | 26.400 | 26.200 | 24.900 | 21.800 |
| Kraftstoffverbrauch (in tausend l)²⁾ | | | | | |
| Dieselmotorkraftstoff | 5.286 | 5.192 | 4.306 | 4.535 | 2.503 |
| CO₂-Emissionen (in t)³⁾ | | | | | |
| Schienefahrzeuge | 39.488 | 0 | 0 | 0 | 14.741 |
| Liegenschaften (Strom, Fernwärme, Erdgas) | 18.784 | 5.103 | 5.039 | 4.780 | 5.660 |
| Omnibusse | 13.902 | 13.654 | 11.325 | 11.927 | 6.583 |
| Gesamt | 72.174 | 18.757 | 16.640 | 16.707 | 26.984 |

1) Davon aus Kraftwerks-scheibe 32,8 Mio. kWh. Die Photovoltaik-Anlage auf dem Dach der Zentralwerkstatt Infrastruktur in der Hanauer Landstraße ist erst zum 1. August 2014 in Betrieb genommen worden und ist noch nicht berücksichtigt.

2) Bis Stichtag 31. August 2014. Anschließend keine Busse mehr. Der Kraftstoffverbrauch der Betriebsfahrzeuge konnte bislang nicht verlässlich erfasst werden.

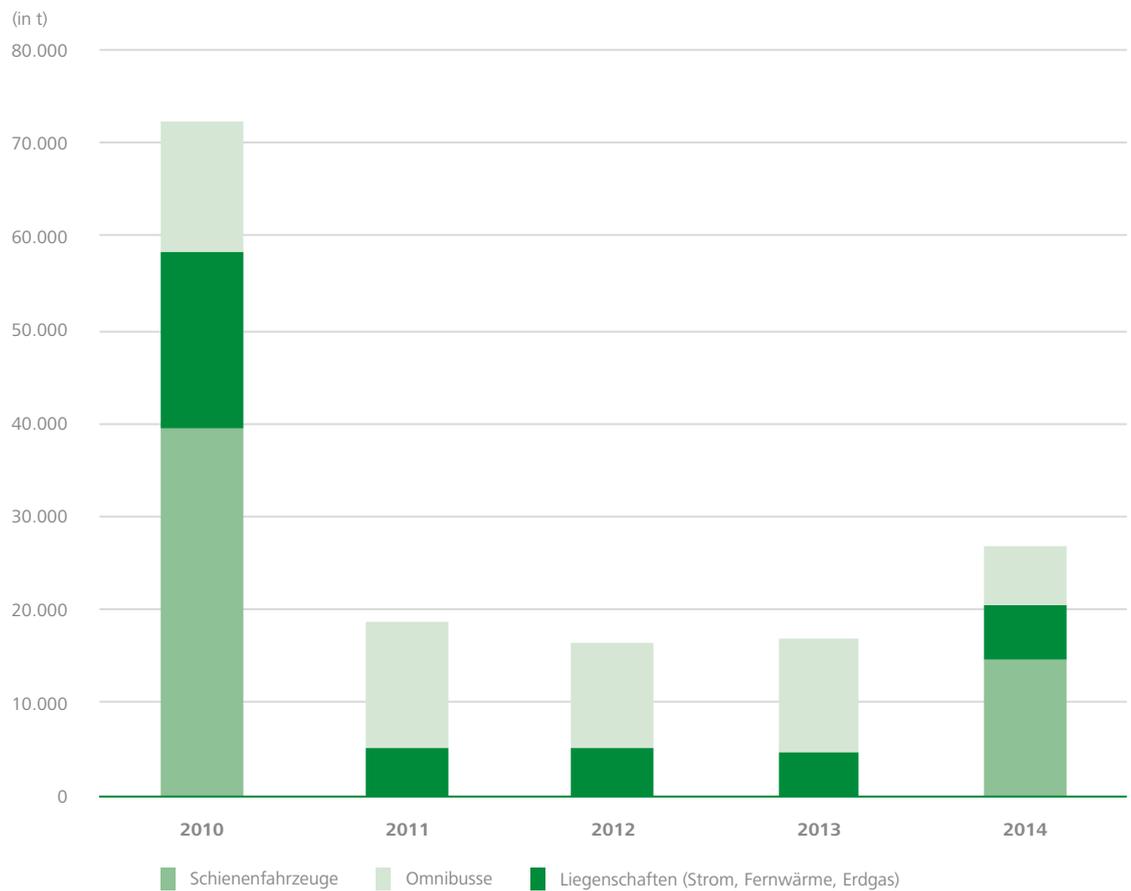
3) Werte zur CO₂-Berechnung: Fernwärme bis 2013: 170 g/kWh, ab 2014 169 g/kWh, Erdgas: 200 g/kWh, Strom: Steinkohle mit Heizkraftwerk 622 g/kWh, Dieselmotorkraftstoff: 2.630 g/l.

Energieverbrauchsoptimierung

Der Energieverbrauch bei der VGF ist im vergangenen Jahr zurückgegangen. Es ist angestrebt, diese Tendenz auch in den nächsten Jahren fortzuschreiben, die Energieeffizienz weiter zu erhöhen und den Energieverbrauch zu senken.

Mit bereits unternommenen Schritten, wie dem Einbau moderner Leittechnik und der Erstellung eines Energiekatasters, wird die Einführung eines systematischen Energiemanagements vorangetrieben.

CO₂-Emissionen



Wasserverbrauch

| | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|---|---------|---------|--------|--------|--------|
| Wasserverbrauch VGF gesamt (in m ³) | 114.366 | 111.207 | 75.908 | 90.591 | 97.436 |

Zu einem gepflegten Erscheinungsbild gehört die Sauberkeit, auch bei Bussen und Bahnen. Allerdings werden für das Betreiben von Waschanlagen große Mengen Wasser benötigt. Die VGF setzt hierfür Brauchwasseraufbereitungsanlagen ein, was sich positiv auf den Wasserverbrauch auswirkt.

Abfallaufkommen

Bei der VGF fallen, insbesondere in den Werkstätten und den 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.

Die Sanierung der Schlammgrube zur Behandlung des Straßenkehrrieches in den Zentralen Werkstätten Infrastruktur (ZWI), Hanauer Landstraße 345, wurde 2014 abgeschlossen.

| Entsorgung gefährlicher Abfälle (in t) | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
|--|------------|------------|--------------|--------------|--------------|
| Abfälle zur Verwertung | 247 | 238 | 2.420 | 1.537 | 106 |
| Abfälle zur Beseitigung | 111 | 87 | 505 | 96 | 1.645 |
| Gesamt | 359 | 370 | 2.925 | 1.633 | 1.751 |

In 2014 fielen durch Streckenneubauten oder Streckenerhaltungsmaßnahmen an Strecken 773 Tonnen Bahnschwellen an, die der thermischen Verwertung im Biomassekraftwerk Fechenheim zugeführt wurden. Des Weiteren wurden 671 Tonnen Metall aus ausrangierten Schienenfahrzeugen sowie 179 Tonnen teerhaltiger Straßenaufbruch aus Baumaßnahmen in 2014 stofflich verwertet. Die weiterhin hohen Abfallmengen bei der VGF sind somit das Resultat der weiterhin hohen Investitionstätigkeit der VGF.



Spannung und Spaß in den zur Eröffnung der Linie 17 eingesetzten Sonderzügen.

Ökoprofit

Das Umweltberatungsprogramm Ökoprofit („Ökologisches Projekt für integrierte Umwelt-Technik“) ist ein Kooperationsprojekt zwischen Kommunen und der örtlichen Wirtschaft mit dem Ziel der Betriebskostensenkung unter gleichzeitiger Schonung der natürlichen Ressourcen (u. a. Wasser, Energie). Ökoprofit beruht auf der Freiwilligkeit und Initiative der Teilnehmer und verfolgt das Ziel, im Sinne einer nachhaltigen Entwicklung Projekte mit einer Kombination von ökologischem und ökonomischem Nutzen umzusetzen.

Die VGF nimmt mit der Stadtbahnzentralwerkstatt (STZW) seit 2009 an Ökoprofit teil. Für die nächsten Jahre ist die Erneuerung der Heizungsanlage in der STZW geplant.

GoGreen

Seit 1. Juni 2011 beteiligt sich die VGF an der GoGreen-Initiative der Deutschen Post DHL. Durch Investitionen der GoGreen-Initiative in internationale Klimaschutzprojekte kann die VGF die CO₂-Emissionen ihrer Postsendungen ausgleichen und damit einen weiteren Beitrag zum Klimaschutz leisten. 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.

Für 2014 erhielt die VGF ein Zertifikat über die Kompensation von 7.660 kg CO₂-Äquivalenten durch Investitionen in neun Klimaschutzprojekte, darunter ein Windkraftwerk in Nicaragua und ein Wiederaufforstungsprojekt in Uganda.



Mit viel Witz und überraschenden Perspektiven werden die Besucher der Eröffnungsfeier unterhalten.

NACHHALTIGKEITSZIELE

Zielerreichungsberichte

Im letztjährigen Nachhaltigkeitsbericht wurden Ziele aufgeführt, die sich die VGF für das Jahr 2014 gesetzt hat. Im diesjährigen Nachhaltigkeitsbericht berichtet die VGF über den Stand der Zielerreichung.

➔ **Abschluss des Konzepts für ein Energiemanagementsystem. Einführung eines Prototyps für den Einsatz eines Energie-Controlling-Instruments.**

Das Konzept für ein Energiemanagementsystem bei der VGF konnte in 2014 nicht zu einem Abschluss gebracht werden. Dennoch ist es gelungen, den Energieverbrauch in 2014 gegenüber den Vorjahren deutlich zu senken. (Siehe Energieverbräuche auf Seite 35.)

Für das Jahr 2015 ist die Einrichtung einer Stelle eines Energiemanagers geplant (siehe Ziele 2015).

➔ **Erstellung eines Konzepts zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit insbesondere für die Aspekte „Informationen bei Störungen und Verspätungen“, „Sauberkeit in Fahrzeugen und an Haltestellen“ sowie „Freundlichkeit des Fahrpersonals“.**

Nach dem aktuellen ÖPNV-Kundenbarometer sind die Kundinnen und Kunden des Frankfurter ÖPNV generell zufriedener als im Bundesdurchschnitt (siehe Seite 23). Durchschnittliche bis unterdurchschnittliche Zufriedenheitswerte gab es jedoch in den Bereichen Freundlichkeit des Fahrpersonals, Sauberkeit sowie Informations- und Störfallmanagement.

Um die Maßnahmen zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit zu optimieren, wurde im Büro der Geschäftsführung zum 1. Januar 2014 die Stelle des Zentralen Qualitätsmanagementbeauftragten der VGF geschaffen. Damit wurde das Qualitätssystem auf einen ganzheitlichen Qualitätsmanagementansatz ausgerichtet, der die im Hause verfügbaren qualitätsbezogenen Informationen zusammenführt. Die Qualitätskriterien wurden in Anlehnung an die Europäische Norm für den Nachweis der Servicequalität von Verkehrsunternehmen im öffentlichen Personenverkehr (DIN EN 13816) strukturiert und damit eine Ausrichtung an den Kundenbedürfnissen sichergestellt. Darüber hinaus wurden entsprechende Qualitätskennzahlen, die sogenannten KPIs (Key Performance Indicator), erarbeitet.

Information bei Störungen und Verspätungen: Ein Arbeitskreis, bestehend aus Mitarbeitern des Betriebsmanagements, der Organisationsentwicklung, des Beschwerdemanagements und des Zentralen Qualitätsmanagementbeauftragten, wird die Prozesse rund um das Störungsmanagement aufnehmen, Verbesserungsmaßnahmen ableiten und die Umsetzung überwachen.

Freundlichkeit des Fahrpersonals: Die Sensibilisierung der Mitarbeiter für die Thematik „Freundlichkeit“ sowie „Informationen im Störfall“ wird in Dienstunterrichtsmodulen vertiefend aufgegriffen.

➔ **Erarbeitung eines Konzepts für das Gesamtprojekt „Personalmarketing/Vielfalt bei der VGF/Vorfahrt gewähren für Frauen“.**

Das Unternehmen hat sich zum Ziel gesetzt, den Frauenanteil kontinuierlich zu erhöhen.

Mit dem Antritt des neuen Geschäftsführers und Arbeitsdirektors Thomas Wissgott zum Jahreswechsel 2013/2014 wurde das Projekt „Vorfahrt gewähren für Frauen“ in das Gesamtprojekt „Personalmarketing/Vielfalt bei der VGF/Vorfahrt gewähren für Frauen“ integriert. Zur Förderung der Potentiale und Kompetenzen von Frauen und damit zusammenhängend zur Unterstützung von Frauen in der beruflichen Entwicklung wurde im 2. Halbjahr 2014 ein entsprechendes Konzept erstellt. Die darin ausgearbeiteten Maßnahmen werden umgesetzt.

➔ **Darstellung der Investitionsquote der VGF und Berechnung einer fiktiven Investitionsquote für einen nachhaltigen Erhalt der Infrastruktur.**

Im Rahmen des Projekts „Asset-Management“ wird derzeit mit einem externen Berater ein Datensystem aufbereitet, das auch das Thema „Ersatzinvestitionen und optimierte Wiederbeschaffungszeitpunkte“ beinhaltet (siehe Ziele 2015).

Nachhaltigkeitsziele der VGF für das Jahr 2015

- Einführung eines ganzheitlichen und integrierten Investitions- und Instandhaltungskonzepts (Asset-Management). Der nachhaltige Erhalt von Infrastruktur und Fahrzeugen erfordert geeignete Investitions- und Instandhaltungsstrategien über einen langen Zeitraum. Hierzu wird ein effektives Managementsystem implementiert, mit dessen Hilfe der zukünftig notwendige Investitionsbedarf dargestellt werden kann.
- Steigerung des Frauenanteils innerhalb der VGF.
- Aufnahme regelmäßiger Sicherheitsschulungen in Frankfurter Schulklassen.
- Weiterentwicklung des betrieblichen Gesundheitsmanagements mit dem Ziel der positiven Beeinflussung der Gesundheitsquote.
- Optimierung/weitere Reduzierung des Energieverbrauchs der VGF und Einrichtung der Stelle eines Energiemanagers.

Über die Maßnahmen zur Zielerreichung wird die VGF im Nachhaltigkeitsbericht 2015 berichten.





Zur Eröffnungsfeier sind auch historische Fahrzeuge der VGF unterwegs.

Impressum

Herausgeber

Stadtwerke Verkehrsgesellschaft
Frankfurt am Main mbH (VGF)
Kurt-Schumacher-Straße 8
60311 Frankfurt am Main
Telefon: (0 69) 2 13-03
presse@vgf-ffm.de
www.vgf-ffm.de
www.facebook.com/VGFffm
www.twitter.com/vgf_ffm

Redaktion

Udo Mack, Büro der Geschäfts-
führung, Unternehmensplanung,
Grundsatzreferat
Telefon: (0 69) 2 13-27020
u.mack@vgf-ffm.de

Konzeption und Gestaltung

werksfarbe.com | konzept + design

Fotografie

Dominik Buschardt,
Bernd Conrads (VGF)

Druck

Zarbock GmbH & Co. KG, Frankfurt

Das Papier dieser Broschüre stammt
aus nachhaltig bewirtschafteten Wäl-
dern und kontrollierten Quellen.

