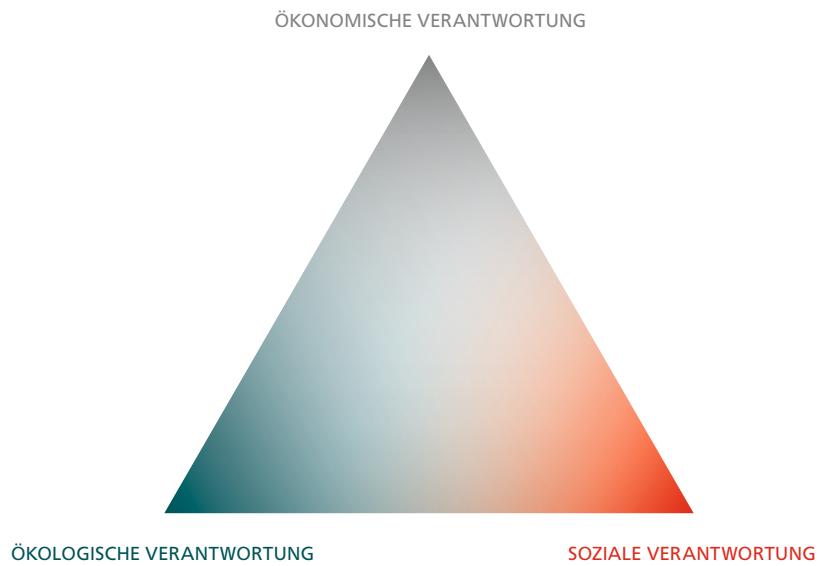


NACHHALTIGKEITSBERICHT 2011



Alle fahren mit.



NACHHALTIGKEIT – KENNZAHLEN 2011

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.

Die VGF hat erstmals im Jahr 2010 einen Nachhaltigkeitsbericht vorgelegt und befindet sich von daher noch im Aufbau eines Berichtswesens. Aus diesem Grund finden sich in dieser Broschüre teilweise Betrachtungszeiträume von fünf Jahren – wie für eine Nachhaltigkeitsberichterstattung eher üblich – teilweise aber auch weniger. In der Abwägung, wie tief wir für die Erhebung der Daten sprichwörtlich „in den Keller steigen“, haben wir uns durchaus von ökonomischen Gesichtspunkten leiten lassen.

Die Angaben in der Broschüre basieren auf dem Stichtag 31.12.2011. Eine externe Prüfung der Kennzahlen wurde für den Bericht 2011 nicht durchgeführt. Auf die Anwendung von – teilweise sehr umfangreichen – Vorgaben für die Erstellung von Nachhaltigkeitsberichten, wie beispielsweise den Leitfaden der Global Reporting Initiative (GRI) oder der „Anforderungen an die Nachhaltigkeitsberichterstattung“ des Instituts für ökologische Wirtschaftsforschung (IÖW), wurde bewusst verzichtet, um die Lesbarkeit und Verständlichkeit des Berichts zu erhöhen. Aus dem gleichen Grund wird in diesem Bericht auf die geschlechterbezogene Doppelnenntung verzichtet.

INHALT

2 Nachhaltige Mobilität – Heute!

4 **ÖKONOMISCHE VERANTWORTUNG**

4 Fahrgastaufkommen
4 Kostendeckungsgrad und Unternehmensergebnis
5 Kundenzufriedenheit / Entwicklung der Kundenzufriedenheit
7 Investitionen, Vermögen, Verbindlichkeiten
7 VGF als Investor
7 Entwicklung der Verbindlichkeiten und Vermögenswerte

8 **ÖKOLOGISCHE VERANTWORTUNG**

8 Energieverbrauch
9 CO₂-Emissionen
10 Wasserverbrauch
10 Abfallaufkommen
11 Ökoprofit-Projekt / GoGreen

12 **SOZIALE VERANTWORTUNG / MITARBEITER**

12 Struktur der Belegschaft
12 Teilzeitbeschäftigte
13 Weibliche Mitarbeiter
13 Schwerbehinderte Mitarbeiter
15 Auszubildende
16 Seminare und Weiterbildungen
17 Krankenstand und Arbeitsunfälle
18 Barrierefreiheit, Sauberkeit, Sicherheit
20 Soziale Netzwerke
22 Gesellschaftliches Engagement

24 Impressum

NACHHALTIGE MOBILITÄT – HEUTE!

In Frankfurt ist der öffentliche Verkehr einerseits das Rückgrat der städtischen Mobilität und damit ein harter Wirtschaftsfaktor, andererseits Teil der städtischen Identität und wichtiger Faktor für Lebensqualität: Fahrten zur Arbeit oder in die Schule gehören ebenso dazu, wie Fahrten ins Theater oder Konzert, zum Einkaufen oder um Freunde zu besuchen. Eine funktionstüchtige Mobilität ist Voraussetzung für eine moderne funktionierende Gesellschaft. Die VGF als das kommunale Verkehrsunternehmen mit 2.000 Beschäftigten und einer 140-jährigen Geschichte ist sich der daraus resultierenden Verantwortung bewusst.

In den vergangenen Jahren unterlagen auch in Frankfurt die Formen der Mobilität einem Wandel: Zunehmend entwickeln sich gerade bei jungen Menschen Mobilitätsmuster, bei denen nicht mehr der eigene PKW im Mittelpunkt steht, sondern verschiedene Verkehrsmittel alternativ benutzt werden. Stichworte hierzu sind Umweltverbund – also die Verbindung aus ÖPNV, Zu-Fuß-Gehen und Radfahren – sowie Multimodalität. Die VGF als modernes Unternehmen wird, unter der Federführung des Verkehrsdezernats, weiterhin Partner dieser Entwicklung sein.

Nachhaltige Mobilität ist das Gebot der Stunde. Das bedeutet: Befriedigung der Mobilitätsbedürfnisse aller bei möglichst geringer Belastung der heutigen und zukünftigen Generationen. Die VGF handelt: Lesen Sie auf Seite 8 und 9, wie die VGF im Jahr 2011 ihren CO₂-Ausstoß um 74% oder 53.417 Tonnen reduziert hat.

Die VGF stellt sich neuen Herausforderungen. An verändertes Mobilitätsverhalten und eine wachsende Bevölkerungszahl der Stadt muss sich die VGF schnell anpassen. Neue Fahrzeuge und barrierefreier Umbau von Haltestellen erfordern enorme Investitionen bei gleichzeitig angespannter Haushaltslage der öffentlichen Hand. Die VGF will und wird diese Gratwanderung gemeinsam mit der Stadt Frankfurt meistern.

Nicht verschweigen wollen wir eine Entwicklung, die Anlass zur Sorge gibt: Wir registrieren eine steigende Zahl von Hinweisen, Anregungen und Beschwerden zum Thema Lärm. Sie können sich sicher sein, dass die VGF weiterhin alle Anstrengungen unternimmt, um Lärmmissionen, die durch den schienengebundenen ÖPNV auftreten, auf das Minimum zu reduzieren. Es bleibt aber festzuhalten: Bei der Rad-Schiene-Technik, bei der Stahl auf Stahl rollt, kann es keine Geräuschlosigkeit geben. Ein wechselseitiges Verständnis bei allen Beteiligten ist sicher eine gute Grundlage für die Zukunft.

Unsere Beschäftigten arbeiten hart, um ihren Job gut zu machen. Nachhaltigkeit bedeutet für die VGF auch: den Beschäftigten Bedingungen bieten, unter denen sie diese anspruchsvolle Arbeit möglichst optimal erfüllen können. Für die Zukunftsfähigkeit der VGF ist es erforderlich, die Entwicklungspotentiale jedes Mitarbeiters optimal zu fördern. Der Erfolg der VGF hängt direkt von der Weiterentwicklung unserer Mitarbeiter ab.

Mit den in diesem Bericht vorgelegten Kennzahlen möchten wir Ihnen einen Überblick darüber geben, an welcher Stelle wir uns auf dem Weg zu einem nachhaltigen Unternehmen befinden.



Michael Budig

Technischer und Kaufmännischer
Geschäftsführer



Werner Röhre

Geschäftsführer und
Arbeitsdirektor

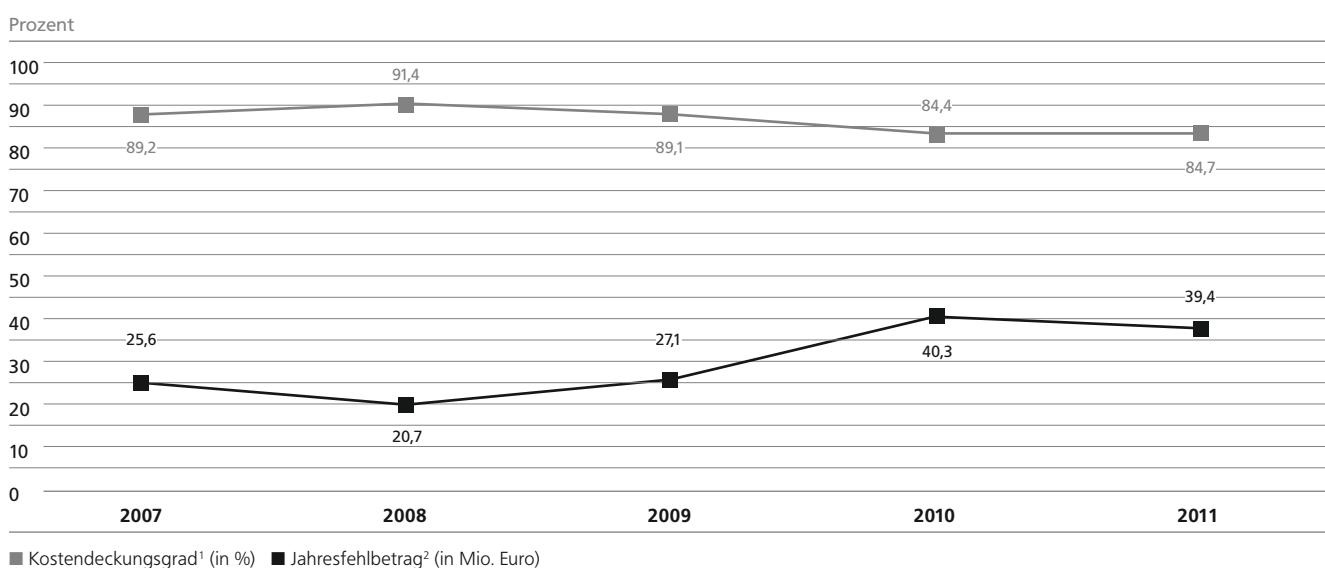
ÖKONOMISCHE VERANTWORTUNG

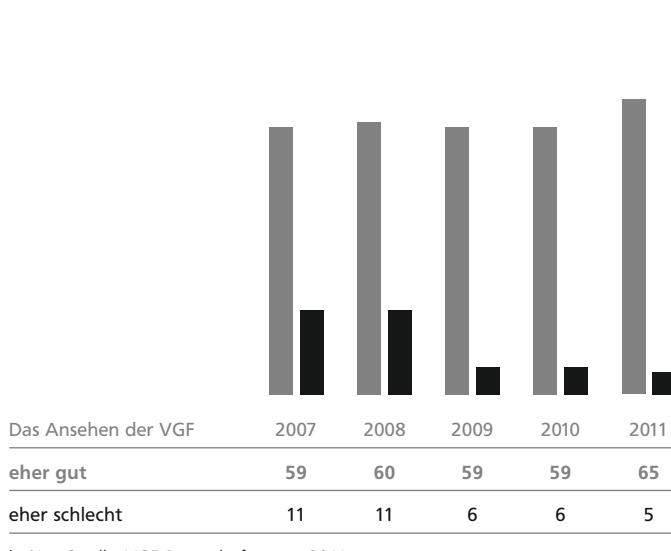
FAHRGASTAUFKOMMEN

Beförderte Personen in Mio.	Stadtbahn			Straßenbahn			Summe		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Beförderte Personen insgesamt	114,0	115,8	117,5	49,2	49,8	50,3	163,2	165,6	167,8

Steigende Fahrgastzahlen bei der VGF: Bereits seit mehreren Jahren steigen die Fahrgastzahlen in den Bahnen der VGF um durchschnittlich 1–1,5 % im Jahr. Seit Dezember 2010 betreibt die VGF keine eigenen Buslinien mehr. Die Vergabe von Buslinienbündeln wird in Frankfurt durch Ausschreibungen durchgeführt, an denen sich die VGF nur über ihre Tochter In-der-City-Bus GmbH (ICB) beteiligt. Aufgrund der Ausschreibungen verändern sich die Anteile der verschiedenen Unternehmen an der Erbringung der Busverkehrsleistungen in Frankfurt jährlich. Aus diesem Grund wurde auf eine Darstellung der durch die ICB beförderten Bus-Fahrgäste verzichtet, da der Vergleich mit den Zahlen des Vorjahres stark von unvorhersehbaren Angebotsveränderungen geprägt ist. Die VGF betreibt aber weiterhin das Geschäft der Vermietung und Wartung von Bussen, ebenso Infrastruktur- und Vertriebsdienstleistungen im Busbereich.

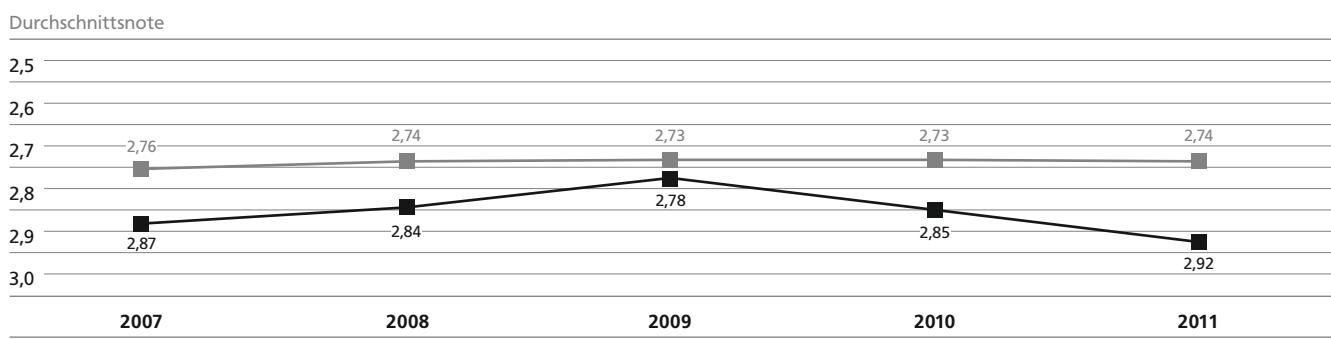
KOSTENDECKUNGSGRAD UND UNTERNEHMENSERGEWINN





Zur Erforschung der Kundenzufriedenheit lässt die VGF Untersuchungen durch neutrale Marktforschungsinstitute durchführen. In 2011 wurden zwei Befragungen durchgeführt: die so-nannte „Bürgerbefragung“ durch das Leipziger Omniphon Institut sowie das „Kundenbarometer“ durch TNS Infratest. Beide Institute befragten jeweils mehr als 1.000 Einwohner in Telefoninterviews. Die Ergebnisse dieser beiden Untersuchungen werden durch die VGF noch einmal durch eigene Stichprobenuntersuchungen mit Testkunden („Mystery Shopping“) verifiziert.

ENTWICKLUNG DER KUNDENZUFRIEDENHEIT (GLOBALZUFRIEDENHEIT)



Quelle: TNSInfratest (Stand: 31.12.2011)

Beispiel für eine Investition:
ein Fahrzeug vom Typ U5-Wagen
auf der Linie 3.



INVESTITIONEN, VERMÖGEN, VERBINDLICHKEITEN

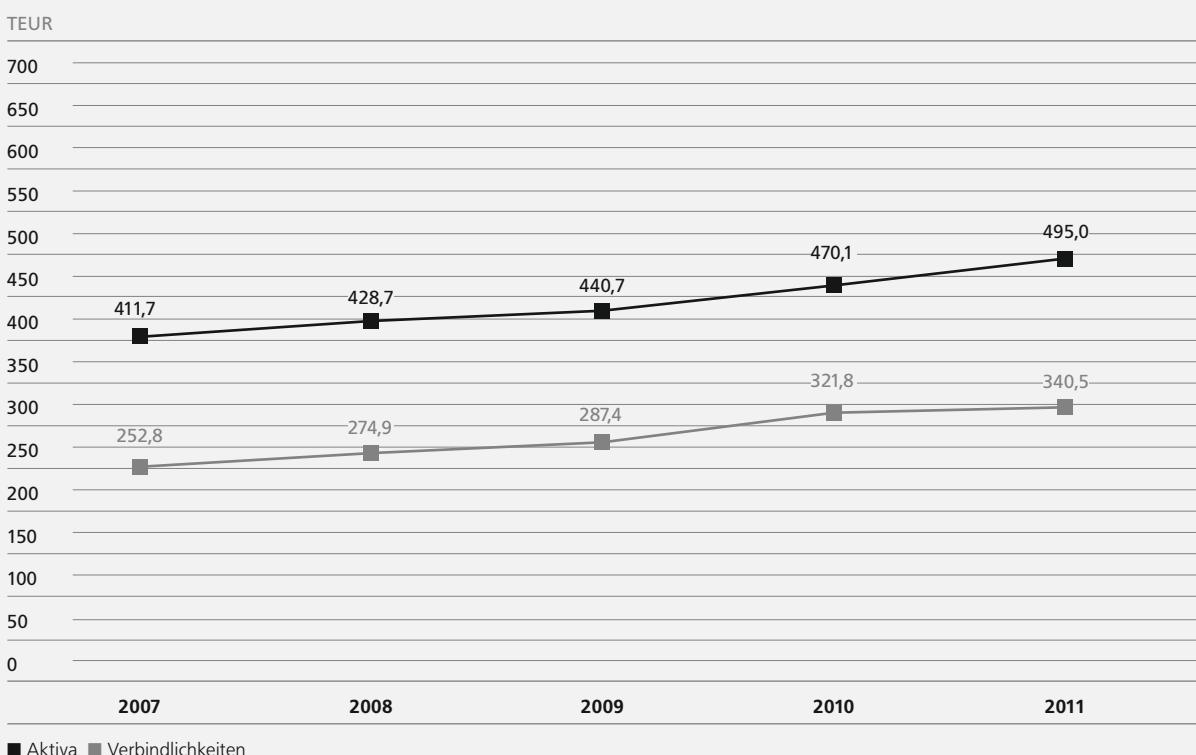
Die Investitionen der VGF werden in den nächsten Jahren weiter steigen: In die Erneuerung des Fahrzeugsparks, insbesondere in die Anschaffung neuer Stadtbahnwagen vom Typ U5, fließen in den Jahren 2012 bis 2015 weitere 254,4 Millionen Euro, in die Erneuerung oder Ertüchtigung der Infrastruktur der Strecken und Stationen, auch zur Herstellung der Barrierefreiheit, 256,6 Millionen Euro im gleichen Zeitraum.

Die VGF ist ein bedeutender Investor. Von den Investitionen der VGF profitieren viele Unternehmen in der Region. Auch die Fahrzeuge der VGF sind „Made in Germany“, Investitionen stärken die Wirtschaftskraft in der Region und in Deutschland.

VGF ALS INVESTOR

Getätigte Investitionen in Mio. EUR	2008	2009	2010	2011
Fahrzeuge für den Personenverkehr	2,7	17,4	14,8	12,3
Infrastruktur	45,6	41,8	57,5	63,3

ENTWICKLUNG DER VERBINDLICHKEITEN UND VERMÖGENSWERTE



ÖKOLOGISCHE VERANTWORTUNG



ENERGIEVERBRAUCH

Ausgewählte Umweltdaten	2009	2010	2011
Stromverbrauch (in MWh)			
Fahrstrom (Stadt-, Straßenbahn)	101.400	105.300	108.700
Stromverbrauch Liegenschaften	35.300	36.000	35.200
Wärmeenergie (in MWh)			
Gesamt	25.200	27.500	26.400
Fernwärme	6.700	7.200	5.900
Erdgas	18.500	20.300	20.500
Kraftstoffverbrauch (in tausend l)¹			
Dieselkraftstoff	4.880	5.286	5.192
CO₂-Emissionen (in t)²			
Gesamt	68.937	72.174	18.757
Schienenfahrzeuge	38.025	39.488	0
Liegenschaften	18.077	18.784	5.103
Omnibusse	12.835	13.902	13.654

¹ Dieselkraftstoff für Omnibusse (Vermietung).

² Werte zur CO₂-Berechnung: Fernwärme = 170g/KWh, Erdgas = 200g/KWh, Strom = 375g/KWh, Dieselkraftstoff = 2630g/l

CO₂-EMISSIONEN

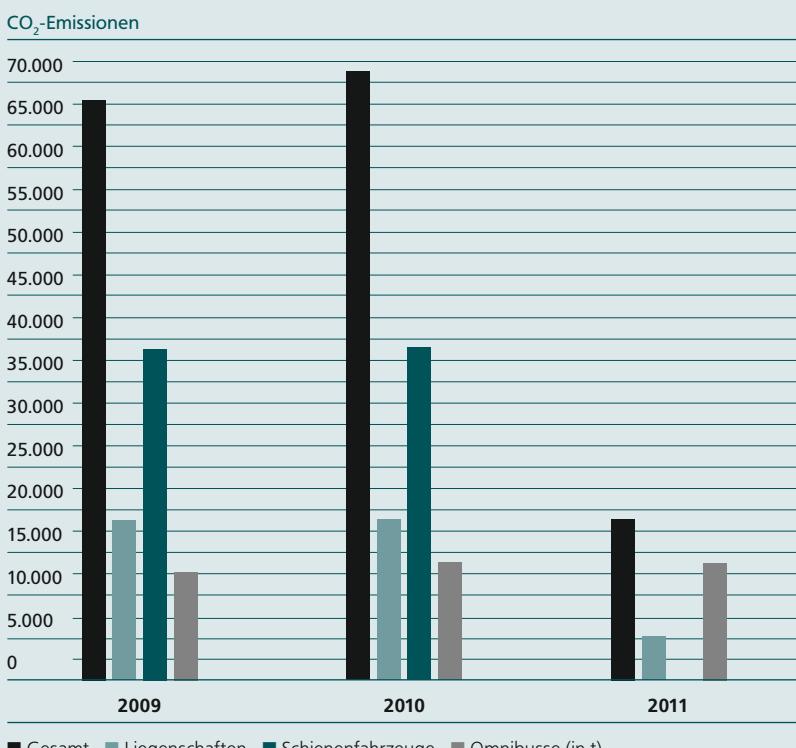
VGF – NACHHALTIGE MOBILITÄT – HEUTE!

Der Beitrag des ÖPNV zu einer Nachhaltigen Mobilität ist in der öffentlichen Diskussion bereits seit langem anerkannt: Busse und Bahnen fahren mit geringeren spezifischen Kohlendioxid-Emissionen als der motorisierte Individualverkehr (MIV) und tragen deshalb von jeher zum Klima- und Umweltschutz bei. Klimaveränderungen, die die Lebensgrundlagen von Millionen Menschen bedrohen, werden heute mit von Menschen verursachten CO₂-Emissionen in Verbindung gebracht. Der Verkehr, die zunehmende Mobilität der Menschen, ist eine der Hauptquellen für CO₂-Emissionen. Nachhaltige Mobilität bedeutet, die Belastung der Umwelt und des Klimas auf ein Minimum zu reduzieren. Die VGF nimmt ihre Verantwortung für die Weiterentwicklung einer nachhaltigen Mobilität sehr ernst und sieht sich dabei im Einklang mit den Bestrebungen der Stadt Frankfurt am Main. Die VGF hat deshalb zum 01.01.2011 ihren gesamten Strombezug vollständig auf zertifizierten Ökostrom „Grüner Strom Label Gold“ der Mainova umgestellt.

Die Bahnen der VGF fahren somit seit dem 1. Januar 2011 CO₂-emissionsfrei!

Damit hat die VGF – und mit ihr alle Fahrgäste, die die Verkehrsmittel der VGF benutzen – bereits heute die aktuell wichtigste Zielvorgabe einer nachhaltigen Mobilität erreicht: klimaschonende Mobilität. Durch diese Maßnahme der VGF konnten die CO₂-Gesamtemissionen des Unternehmens in 2011 von 72.174 Tonnen um 53.417 Tonnen auf noch 18.757 Tonnen – aus der Wärmeversorgung der Liegenschaften und dem Dieselverbrauch der von der VGF vermieteten Busse stammen – reduziert werden. Eine Reduktion um 74 %. Das bedeutet, dass die VGF die Ziele, die sich die Politik für eine nachhaltige Mobilität gesetzt hat, bereits heute erfüllt. Darauf sind wir stolz.

Der mit Abstand wichtigste Bereich der Elektromobilität in der Stadt Frankfurt waren, sind, und werden für noch lange Zeit bleiben: die Bahnen der VGF!



(Stand: 31.12.2011)



WASSERVERBRAUCH

Zu einem gepflegten Erscheinungsbild gehört die Sauberkeit. Auch bei Bussen und Bahnen. Allerdings werden für das Betreiben von Waschanlagen große Mengen Wasser benötigt. Die Waschanlagen der VGF sind nach dem Wasserhaushaltsgesetz und dem Hessischen Wassergesetz genehmigungspflichtig. Die VGF legt Wert darauf, mit dem kostbaren Gut Wasser einen sparsamen Umgang zu pflegen. Der Einsatz von Brauchwasseraufbereitungsanlagen gehört dazu. Es ist der VGF gelungen, trotz einer wachsenden Fahrzeugflotte und gestiegener Betriebsleistung den Wasserverbrauch insgesamt zu senken.

Wasserverbrauch VGF gesamt (in m³)	2009	2010	2011
Wasserbedarf Gesamt	116.126	114.366	111.207

ABFALLAUKOMMEN

Bei der VGF fallen, insbesondere in den Werkstätten und den Gleisbaustellen, mitunter auch problematische Abfälle an, die nach den Vorschriften des Kreislaufwirtschafts- und Abfallgesetz entsorgt werden müssen. Dabei handelt es sich zum Beispiel um Altöle, Bahnschwellen und Lackabfälle. Bahnschwellen, die im Zuge von Instandhaltungs- und Neubaumaßnahmen anfallen, stellen mit 248 Tonnen den größten Einzelposten dar.

Entsorgung gefährlicher Abfälle (in t)	2009	2010	2011
Abfälle zur Verwertung	272	247	283
Abfälle zur Beseitigung	93	111	87
Gesamt	365	359	370



ÖKOPROFIT – PROJEKT

Das Umweltberatungsprogramm Ökoprofit („Ökologisches Projekt für integrierte Umwelt-Technik“) ist ein Projekt der Stadt Frankfurt zur Weiterentwicklung einer umweltgerechten und zukunftsfähigen Stadt. Ökoprofit beruht auf der Freiwilligkeit und Initiative der Teilnehmer – überwiegend klein- und mittelständische Unternehmen aus Frankfurt – und verfolgt das Ziel, im Sinne einer nachhaltigen Entwicklung ökologische und ökonomische Projekte zu kombinieren.

Am 07.12.2011 hat die Stadtbahnzentralwerkstatt der VGF nach erfolgreicher Kommissionsprüfung die Auszeichnung als Ökoprofit-Betrieb der Stadt Frankfurt erhalten.

GOGREEN

Seit dem 01.07.2011 beteiligt sich die VGF an der GoGreen-Initiative der Deutschen Post DHL. Mit GoGreen kann die VGF die CO₂-Emissionen ihrer Postsendungen – durch Investitionen der GoGreen-Initiative in internationale Klimaschutzprojekte – ausgleichen und damit einen weiteren Beitrag zum Klimaschutz leisten. Wohin genau die Investitionen fließen, wird nach Ablauf eines Jahres im Rahmen einer Zertifikatsübergabe bekannt gegeben. Nach außen hin sichtbar wird das Engagement durch den Aufdruck des GoGreen-Labels auf allen Briefhüllen und Versandtaschen sowie durch die Präsenz des Logos auf der Internetseite der VGF.

SOZIALE VERANTWORTUNG – MITARBEITER

PERSONALWIRTSCHAFTLICHE KENNZAHLEN

STRUKTUR DER BELEGSCHAFT

Mitarbeitergruppe	2007	2008	2009	2010	2011
Mitarbeiter mit kaufmännischen Tätigkeiten	622	613	591	614	612
Mitarbeiter mit Fahrdiensttätigkeiten	687	667	635	696	718
Mitarbeiter mit gewerblich-technischen Tätigkeiten	568	536	513	511	511
Summe Stammpersonal	1.877	1.816	1.739	1.821	1.841
Sonstige Mitarbeiter¹	41	40	40	35	39
Mitarbeiter in ATZ-Freistellungsphase²	166	153	172	158	152
Summe Gesamtbeschäftigte	2.084	2.009	1.951	2.014	2.032

¹ Darin enthalten: langfristig Beurlaubte, Erziehungsurlaub., BW/Zivildienst, Sonderurlaub Mutterschutz, Zeitrentner. ² ATZ: Altersteilzeit.

Die Verkehrsgesellschaft beschäftigte am 31. Dezember 2011 insgesamt 2.032 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Dies bedeutet im Vergleich zum Jahresende 2010 einen Anstieg um 18 Arbeitnehmer. Die Stammbelegschaft erhöhte sich um 20 von 1.821 auf 1.841 Beschäftigte. Die Abbildung zeigt die Aufgliederung des Personalbestandes 2007–2011 jeweils zum 31. Dezember. Die Prozentangaben der folgenden Tabellen beziehen sich auf den Wert „Summe Stammpersonal“.



TEILZEITBESCHÄFTIGTE

Hinsichtlich der Anzahl der teilzeitbeschäftigten aktiven Mitarbeiter ist im Vergleich zum Vorjahr eine Reduzierung von 174 auf 166 zu verzeichnen. Der relativ hohe Anteil der weiblichen Teilzeitbeschäftigten blieb nahezu unverändert.

Mitarbeitergruppe	2007	2008	2009	2010	2011
Mitarbeiter mit kaufmännischen Tätigkeiten	52	48	50	53	53
Mitarbeiter mit Fahrdiensttätigkeiten	100	109	102	105	102
Mitarbeiter mit gewerblich-technischen Tätigkeiten	15	15	15	16	11
Summe Teilzeitbeschäftigte	167	172	167	174	166
davon weiblich	86	79	77	81	80
Frauenanteil in Prozent	51,5	45,9	46,1	46,6	48,2

WEIBLICHE MITARBEITER

In Verkehrsunternehmen fällt der Frauenanteil – insbesondere in den Funktionsbereichen Infrastruktur und Betriebswerkstätten – generell relativ gering aus. Nachfolgende Übersicht zeigt die absolute und prozentuale Verteilung der weiblichen Beschäftigten der VGF auf die jeweiligen Tätigkeitsbereiche.

Mitarbeitergruppe	2007	2008	2009	2010	2011
Mitarbeiterinnen mit kaufmännischen Tätigkeiten	170	173	175	189	188
Mitarbeiterinnen mit Fahrdiensttätigkeiten	60	57	54	57	61
Mitarbeiterinnen mit gewerblich-technischen Tätigkeiten	28	26	25	23	23
Frauen Gesamt	258	256	254	269	272
Frauenanteil Gesamt in Prozent	13,8	14,1	14,6	14,8	14,8



SCHWERBEHINDERTE MITARBEITER

Die Beschäftigung von Schwerbehinderten hat im Betrachtungszeitraum die gesetzliche Vorgabe (5 %) deutlich übertroffen. Die VGF erfüllt damit eine wichtige Aufgabe im Bereich des Arbeitsmarktes für Schwerbehinderte. 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	2007	2008	2009	2010	2011
Anzahl schwerbehinderter Mitarbeiter	232	212	217	222	243
Anteil schwerbehinderter Mitarbeiter in Prozent	11,0	9,8	10,6	11,0	11,0





AUSZUBILDENDE

Ausbildungsberuf	Einstellungsjahrgang				
	2007	2008	2009	2010	Gesamt
Technische Berufe					
Elektroniker/in	6	6	7	6	5
Mechatroniker/in	5	5	5	5	6
Industriemechaniker/in	2	2	2	2	5
Fachinformatiker/in Fachrichtung Systemintegration	1	1	1	1	5
Kfz-Mechatroniker/in	0	0	2	0	4
Kaufmännische Berufe					
Industriekaufleute	3	5	3	5	2
Kaufleute für Bürokommunikation	2	2	2	2	10
Kaufleute für Verkehrsservice	2	0	2	0	6
Summe	21	21	24	21	114

SEMINARE UND WEITERBILDUNGEN

Um die steigenden Anforderungen, die an die VGF gestellt werden, meistern zu können, bedarf es engagierten und qualifizierten Personals. Mit den Personalentwicklungs- und Weiterbildungsmaßnahmen möchte die VGF den Erhalt und die Erweiterung von Wissen, Kompetenzen und Potenzialen erreichen sowie die Mitarbeiter auf aktuelle und zukünftige Anforderungen vorbereiten.

In der folgenden Darstellung sind nicht alle bei der VGF tatsächlich durchgeführten Personalentwicklungs- und Weiterbildungsmaßnahmen enthalten: Weiterbildungen, die durch die einzelnen Bereiche und Mitarbeiter selbst organisiert werden, werden nicht zentral erfasst und sind daher nicht aufgeführt.



ANZAHL DER TEILNEHMER

Teilnehmer Seminare und Weiterbildungen	2008	2009	2010	2011
Konzernbildungsprogramm	225	278	226	131
Fahrerqualifizierungsschulungen	965	758	924	1365
Sicherheitsschulungen	– ¹	185	284	311
Mitarbeiter- und Führungskräfteentwicklungsmaßnahmen ²	14	123	158	393
Schulungen zu Kundenorientierung und Tarif	1040	817	612	1125
VGF-Akademie (Allgemeines und Gesundheitsprogramm)	515	514	550	592
Gesamt	2.759	2.675	2.754	3.917

¹ Zahl lag bei Redaktionsschluss nicht vor. ² Individuell durch den Personalbereich konzipiert.

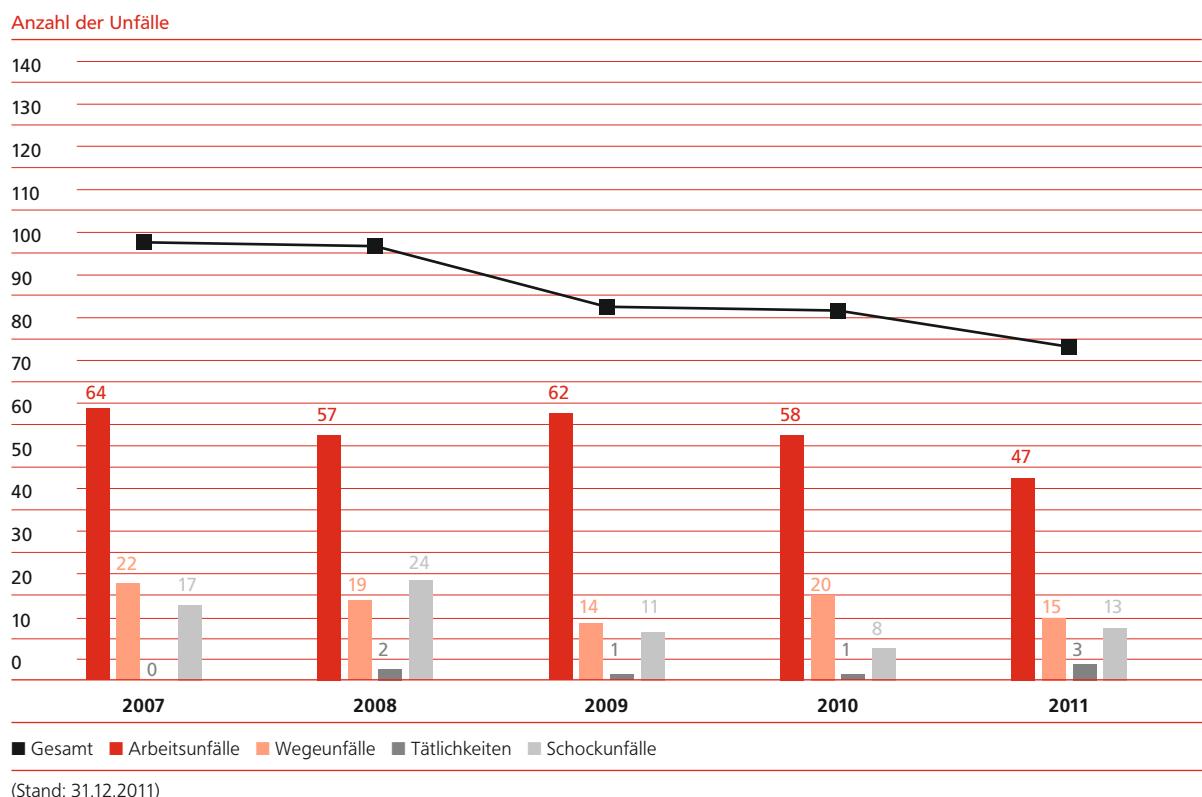
KRANKENSTAND UND ARBEITSUNFÄLLE

KRANKENSTAND DER BELEGSCHAFT

Wesentlicher Faktor für die krankheitsbedingten Fehlzeiten ist die berufliche Tätigkeit. Gemäß bundesweiter empirischer Studien liegen die Metall- und Bauberufe sowie Berufe des Verkehrswesens (Fahrdienst) an der Spitze der Krankheitsskala. Ein weiterer Faktor ist die demographische Struktur der Belegschaft der VGF mit einem relativ hohen Altersdurchschnitt von 46,4 Jahren.

Krankenstand in Prozent	2007	2008	2009	2010	2011
Mitarbeiter mit kaufmännischen Tätigkeiten	5,1	6,0	5,9	5,9	7,1
Mitarbeiter mit Fahrdiensttätigkeiten	10,2	10,1	9,6	9,8	9,2
Mitarbeiter mit gewerblich-technischen Tätigkeiten	7,8	8,5	8,0	7,3	8,5
Gesamtkrankenstand in Prozent	7,8	8,3	7,9	7,7	8,3

MELDEPFLICHTIGE UNFÄLLE NACH UNFALLART 2007 BIS 2011



BARRIEREFREIHEIT, SAUBERKEIT, SICHERHEIT

BARRIEREFREIHEIT

Mobilität lebt vom einfachen Zugang zu Infrastruktur und Fahrzeugen. Stationen durch Rolltreppen und moderne Aufzüge barrierefrei zu gestalten und die Infrastruktur laufend auf dem aktuellen Stand der Technik zu halten, mit dynamischer Fahrgastinformation an den Stationen und Haltestellen auch den visuellen Zugang zu erleichtern, Leitsysteme für mobilitätseingeschränkte und sehbehinderte Fahrgäste bereitzustellen, dies sind wichtige Bausteine einer barrierefreien Mobilität. Mit den Adressaten unserer Maßnahmen tauschen wir uns regelmäßig aus und pflegen beispielsweise mit der Frankfurter Behindertenarbeitsgemeinschaft einen intensiven Dialog. In 2011 haben wir 2 Aufzüge modernisiert, 24 Rolltreppen im wahrsten Sinne des Wortes „am Laufen“ gehalten und 63 Bahnsteige nachgebessert, um das Einstiegen bequemer zu machen.

SAUBERKEIT

An die Sauberkeit an Haltestellen und Stationen legen wir hohe Qualitätsmaßstäbe an. Unsere Fahrgäste und wir bei der VGF schätzen eine saubere Umgebung. Deshalb haben wir gemeinsam mit der Frankfurter Entsorgungs- und Service GmbH (FES) unsere Anstrengungen erhöht, um mit gepflegten Anlagen eine gute Visitenkarte des Frankfurter Nahverkehrs abzugeben. Unabhängige Kundenbefragungen zeigen, dass sich unsere Anstrengungen auch lohnen. So geben uns die Fahrgäste bei dem Punkt Sauberkeit überwiegend gute bis sehr gute Noten.

SICHERHEIT

Für Sicherheit sorgen gut ausgebildete Mitarbeiter und eine zuverlässige Technik. Im Jahr 2011 haben wir, wie auch in 2010, mit zusätzlichem Personal (30 Mitarbeiter) abends nach 21 Uhr für ein Mehr an objektiver und subjektiver Sicherheit gesorgt. Darüber hinaus können sich Fahrgäste und Hilfesuchende über die Notruf- und Informationssäulen sowie telefonisch jederzeit an unsere 24 Stunden besetzte Sicherheits- und Servicezentrale wenden. In der Sicherheits- und Servicezentrale laufen 569 Kameras und 159 Notruf- und Informationssäulen zusammen. Ferner kommen 57 Notrufe in den Fahrstühlen der VGF hinzu. 25 Mitarbeiter sind in der Sicherheits- und Servicezentrale der VGF in drei Schichten tätig.





Im Schienennetz der VGF sind außerdem täglich 75 Mitarbeiter der Firma Wisag in unserem Auftrag im Streifendienst unterwegs.

Im Jahr 2011 wurden für circa 1,2 Millionen Euro 16 Stationen mit Videokameras und Notruf- und Informationssäulen ausgestattet. Der Ansatz der VGF ist es, „Mensch und Technik“ gemeinsam für mehr Sicherheit einzusetzen. Die Bürgerbefragung durch das Institut omniphon hat im Jahr 2011 wiederum bestätigt, dass sich die überwiegende Zahl der Fahrgäste der VGF „sehr sicher“ beziehungsweise „sicher“ fühlen.

Die VGF verfügt über ein Notfall- und Krisenmanagement. Die Zusammenarbeit mit der Polizei, der Feuerwehr und den Rettungsdiensten ist aufeinander abgestimmt. In 2011 wurde in der Station Ostbahnhof eine gemeinsame Großübung mit dem Namen „Solis 2011“ absolviert, um das Zusammenwirken der Akteure zu trainieren. Alle beteiligten Organisationen stuften das erzielte Ergebnis als erfolgreich ein.

FAHRGASTBEGLEITSERVICE

Der Fahrgastbegleitservice wurde 2010 eingeführt. Die Grundidee ist einfach: Die Mitarbeiter des Fahrgastbegleitservice holen den Fahrgäst zu Hause ab, helfen auch beim Fahrkartenkauf, begleiten ihn bis zum Ziel und wieder zurück. Der Service ist kostenfrei, einzig ein gültiger Fahrschein ist notwendig.

Zwei Ziele werden mit dem Fahrgastbegleitservice gleichzeitig erreicht: mobilitätseingeschränkte Menschen erhalten die Möglichkeit, ihren Mobilitätsradius deutlich zu vergrößern und wieder am gesellschaftlichen Leben teilzunehmen. Gleichzeitig wird langzeitarbeitslosen Menschen eine zusätzliche Qualifizierung gegeben und die Wiedereingliederung in das Arbeitsleben über eine sozialversicherungspflichtige Beschäftigung ermöglicht. Seit dem Start im Mai 2010 hat sich die Anzahl der Aufträge kontinierlich nach oben entwickelt. So lag die Auftragszahl im Dezember 2010 bereits bei 320 Aufträgen. Im November 2011 wurde mit 539 Aufträgen der bisherige Spitzenwert erreicht. In 2011 wurden insgesamt 4.773 Begleitaufträge ausgeführt. Der Ausblick in 2012 zeigt weiterhin einen leichten Anstieg der Nachfrage.

Derzeit stehen 20 Service-Mitarbeiter montags bis freitags in der Zeit von 7 bis 21 Uhr zur Verfügung. Bisher konnten 4 Mitarbeiter in Arbeitsverhältnisse bei der VGF übernommen werden.

SOZIALE NETZWERKE

Für ein modernes Unternehmen, das mit seiner schnellen Dienstleistung im Fokus der Öffentlichkeit steht, ist die Kundenkommunikation über soziale Netzwerke heute unerlässlich. Die VGF hat sich 2011 als eines der ersten Verkehrsunternehmen bundesweit dieser Herausforderung gestellt und den Aufbau der Präsenz der VGF auf Facebook, Twitter und YouTube seit Sommer 2011 begonnen.

Schneller Dialog auf Augenhöhe, aber was ist daran nachhaltig? Nachhaltig ist nicht die Information an sich – die ist in dem Moment obsolet, in dem der Fahrgäst den von der VGF-Unternehmenskommunikation via Twitter oder Facebook empfohlenen Umweg nutzt und sein Ziel doch erreicht –, sondern seine positiven Erlebnisse, seine daraus resultierende Bindung an das Unternehmen, seine Erfahrung: hier wird sein Anliegen ernst genommen und für Hilfe gesorgt. Exemplarisch zwei Dialoge aus Twitter und Facebook (siehe Grafik).

Dialog aus Twitter



IG-Riedberg @IGRiedberg
@vgf_ffm In #Riedberg hängt ein Busfahrplan so unglücklich, dass er für Beulen an Kinderköpfen sorgt. Umhängen möglich?
bit.ly/L3w167

Schließen ← Antworten ↗ Retweeten ★ Favorisieren
9:48 AM – 28 Jun 12 via web · Details

VGF @vgf_ffm
@IGRiedberg Wir geben den Hinweis an die Kollegen weiter und schauen, ob sich da etwas machen lässt.
Schließen ← Antworten ✖ Löschen ★ Favorisieren
9:52 AM – 28 Jun 12 via web · Details

IG-Riedberg @IGRiedberg
@vgf_ffm Super, danke! :o))
💬 Gespräch ausblenden ← Antworten ↗ Retweeten ★ Favorisieren
9:53 AM – 28 Jun 12 via web · Details

VGF @vgf_ffm
@IGRiedberg Als schnelle Zwischenlösung werden die Schilder gedreht. Ein mobilitätsgerechter Ausbau und eine Vollausrüstung folgen.
Schließen ← Antworten ✖ Löschen ★ Favorisieren
11:38 AM – 28 Jun 12 via web · Details

IG-Riedberg @IGRiedberg
@vgf_ffm Das nennt ich mal eine zackige Umsetzung.
Super, danke!
💬 Gespräch ausblenden ← Antworten ↗ Retweeten ★ Favorisieren
11:44 AM – 28 Jun 12 via web · Details

**S.**

Liebe VGF, warum warum warum ist die Rolltreppe an der Seckbacher Ausgang Am Rötheneck/Vereinstraße eigentlich zu 90% der Zeit außer Betrieb? Ich beobachte das schon seit sehr langer Zeit und es ist ein Unding! Was ist da los? :-)
Gefällt mir · Kommentieren · 20. Juni um 14:25



Verkehrsgesellschaft Frankfurt (VGF-FFM) Hallo, wir fragen gerne bei den Kollegen nach, ob es mit der genannten Rolltreppe größere Probleme gibt bzw. warum diese so oft stillsteht. Rückmeldung folgt so schnell wie möglich.
20. Juni um 14:29 · Gefällt mir · 1

**S. Danke schön :-)**

20. Juni um 17:16 via Handy · Gefällt mir



Verkehrsgesellschaft Frankfurt (VGF-FFM) Laut den Kollegen gibt es ein technisches Problem mit der Fahrstiege, an dem gearbeitet wird. Nach Auswertung der Störmeldungen wurde festgestellt, dass einige zeitlich sehr nah waren, dies waren überwiegend Stops durch Betätigung des Nothalts. Derartige Störungen werden zeitnah von unserem Einschaltdienst beseitigt, dieser ist täglich bis 15 Uhr unterwegs, gibt es also nach 15 Uhr eine Störung der Fahrstiege, wird diese erst am nächsten Tag wieder aktiviert. Leider haben wir keine Möglichkeit, um mutwillig hervorgerufene Störungen einzudämmen. Wir werden an dieser Station jedoch nun verstärkt kontrollieren.
21. Juni um 09:38 · Gefällt mir · 1



S. Vielen lieben Dank für die Antwort. Das ergibt alles Sinn und ich hoffe, die Störenfriede werden mal ertappt oder sind irgendwann mal auf eine Rolltreppe angewiesen und sehen ihren Fehler ein.
21. Juni um 15:44 via Handy · Gefällt mir



M. Gestern war der Ordnungsdienst an der Seckbacher Landstraße zugegen, die verschärft Kontrolle hat schon angefangen? Aber dass dieses Problem dort schon länger besteht, habe ich leider auch schon oft festgestellt. Es wäre sehr schön, wenn die Fahrstiege weniger ausfällt, leider betrifft es seit einigen Wochen fast immer nur die aufwärtsführende Anlage oder beide gleichzeitig, dass aber nur die abwärtsführende betroffen ist, kam in den letzten Wochen nie vor ... !
21. Juni um 15:44 · Gefällt mir · 1

Der „Erfolg“ des Unternehmens in den sozialen Netzwerken lässt sich nur schwer messen. Verglichen werden häufig die Zahlen von „Freunden“ (470 bei Facebook) oder „Followern“ (629 bei Twitter – beide Zahlen Stand 31.12.2011). Dies sind aber keineswegs „nachhaltige“ Größen, denn jemand, der die „Freunde-Funktion“ der VGF auf Facebook aktiviert hat, kann diese digitale „Freundschaft“ auch wieder entziehen.

Dialog aus Facebook

GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT

Soziales Engagement 2011 (Auswahl)

- Aidshilfe
- Dialogmuseum
- Bundesverband Frauenberatungsstellen und Frauennotrufe
- Jose Carreras Leukämie Stiftung
- Frankfurter Verein zur Unterstützung psychisch kranker Kinder e.V.
- Kindertagesstätten
- Opernspiele/Abenteuerspielplatz Riederwald
- Race for the Cure
- Japanhilfe
- Mosaikschule
- Tag des Bürgerengagements
- Aktion Älterwerden in Frankfurt
- Schulen mit sozialen Projekten
- Mafalda
- Ausbildungsradio

Kulturelles Engagement 2011 (Auswahl)

- Schauspiel Frankfurt
- Die Katakombe
- Städelmuseum
- Liebieghaus
- Kunsthalle Schirn
- Frankfurter Theaterallianz
- Grüne Soße Festival
- Festival Barock am Main
- Afrikanisches Kulturfest Solmspark
- Lucas Kinderfilmfestival
- Museum für angewandte Kunst
- Nacht der Museen
- Nippon Connection – Japanisches Filmfestival
- Skyline Symphony
- Stilblüten Modedesignpreis
- Volkstheater Frankfurt
- Apfelwein Festival
- Kultur für Alle

Gesellschaftliche und soziale Verantwortung ist ein integraler Bestandteil der Unternehmensphilosophie der VGF. Wir verstehen uns als verantwortungsbewusster Akteur in der Frankfurter Gesellschaft und engagieren uns für Themen, die von besonderer gesellschaftlicher Relevanz sind, wie Sport, Kultur und Soziales. Im Rahmen unserer „Corporate Social Responsibility“ (CSR) sehen wir unsere Förderungsaktivitäten als nachhaltige Investitionen in das attraktive, positive „Bild“ und die Zukunftsfähigkeit der Stadt, ihrer Bürger und unseres Unternehmens.



Dabei endet unser gesellschaftliches Denken und Handeln als ein in Frankfurt tätiges Unternehmen nicht an den Stadtgrenzen. 2011 reagierten wir zeitnah auf das Tsunami-Unglück in Japan und organisierten eine Spendensammelaktion.

Im Rahmen unserer mit dem Augenmerk auf Kontinuität betriebenen CSR-Aktivitäten ist der Finanzmitteleinsatz gegenüber dem Sachleistungsvolumen ein weitaus geringerer. Insbesondere durch die Unterstützung mit kreativen Werbe- und Kommunikationsleistungen (Verkehrsmittelwerbung, Promotion, Flyerauslage, Plakatierung), helfen wir, auf verschiedene Anlässe besonders aufmerksam zu machen und dadurch auch nachhaltig den Fortbestand bestimmter Projekte und Aktionen sicherzustellen.



Sport Engagement 2011 (Auswahl)

- 1. FFC Frankfurt
- 1. FFC Frankfurt Mädchenfußballschule
- Löwen Frankfurt
- Ironman
- Frankfurt Marathon
- Womens Run
- VGF-Staffelmarathon
- City Triathlon
- Mainova Sport Rhein Main/Sportkreis Frankfurt
- Frankfurt Pirates
- TG Bornheim
- Frankfurter Abend des Sports
- VGF-Werferleistungszentrum/HLV
- Frankfurter Schulsport
- Ruderfest
- Rhein Main Sportaward
- SG01 Höchst
- SG 1928
- Feuerwerk der Turnkunst
- SJF Boxveranstaltung
- Lauf für mehr Zeit

Im **Sport** fokussieren wir die Förderung und Kooperation neben dem Spitzensport auf

- den Breitensport und dabei insbesondere auf teamfördernde Sportveranstaltungen und Sportprojekte sowie
- auf den Nachwuchsbereich im Sport.

Besonders hervorzuheben ist dabei das von der VGF initiierte Mädchenfußballprojekt „Girls Wanted“ mit über 4.000 begeisterten Mädchen seit 2006.

IMPRESSUM

Herausgeber:

Stadtwerke Verkehrsgesellschaft
Frankfurt am Main mbH (VGF)
Kurt-Schumacher-Straße 8
60311 Frankfurt am Main
www.vgf-ffm.de

Ansprechpartner:

Stadtwerke Verkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH
Büro der Geschäftsführung, Unternehmensplanung,
Grundsatzreferat
Udo Mack
Kurt-Schumacher-Straße 8
60311 Frankfurt am Main
Telefon (069) 213-27020
Fax (069) 213-22641
E-Mail u.mack@vgf-ffm.de

Redaktion: Bernd Conrads, Bernhard Gässl, Udo Mack

Gestaltung: Opak Werbeagentur GmbH, Frankfurt

Fotos: Katharina Dubno (S. 20), Thomas Groschupf (U1,
S. 16), Frank Himbel (S. 14), Miriam Klippe (S. 18),
Kalle Meyer (S. 6, 10, 12, 15, 24)

Druck: Henrich Druck + Medien GmbH

Das Papier dieser Broschüre stammt aus nachhaltig
bewirtschafteten Wäldern und kontrollierten Quellen.

