

Verkehrsbetriebe Zürichsee und Oberland AG
Geschäftsbericht Nr. 56 – 2002

Die VZO im Dienste aller...

Dieser Slogan ist berechtigt, wenn man die Aktivitäten in allen Bereichen der VZO während des Jahres verfolgt.

Mit dem neuen Fahrplan ab Dezember konnten in der ganzen Region wesentliche Verbesserungen erzielt werden. Der Ausbau des Linienangebots mit erweitertem Viertel- und Halbstundentakt und zusätzlichen Spät- und Nachtbussen rechtfertigt die Kosten von 1,7 Millionen Franken. Auch hinsichtlich der Fahrgastfrequenzen sind diese Investitionen durchaus zu vertreten, verzeichneten die VZO im vergangenen Betriebsjahr doch eine Zunahme von 650'000 Fahrgästen, d.h. sechs Prozent mehr als im Jahr zuvor.

Entsprechend musste auch die Fahrzeugflotte erweitert werden. Fünf Gelenk- und vier Standardbusse wurden bestellt und konnten rechtzeitig auf den Fahrplanwechsel in Betrieb genommen werden. Dabei ist die Zusammenarbeit mit der Firma Connex erstmals zum Tragen gekommen, konnten für diese neuen Busse doch Einsparungen von rund 600'000 Franken ausgehandelt werden.

Ein besonderes Augenmerk wurde auch der Kundenzufriedenheit gewidmet. So genannte Testkunden in den Bussen ermittelten die Dienstleistungsqualität jedes einzelnen Chauffeurs und ermöglichten individuelle Massnahmen zu Verbesserungen. Den Erfolg dieser Massnahmen bestätigte die Befragung der Kunden durch den ZVV, die den VZO ein besseres Ergebnis als 2000 attestierten.

VZO-intern ist die neue Dienstordnung zu erwähnen, die vor allem der Zusammenarbeit und dem Teamgedanken im Betrieb vermehrt Rechnung tragen soll.
Erledigt werden konnte schliesslich auch eine ältere Pendenz, nämlich der Verkauf des alten Verwaltungsgebäudes für 1,150 Millionen Franken.

Mit Wirkung für die Zukunft wurden 2002 zudem einige Themen bereits bearbeitet. So sind zum Beispiel Verhandlungen für ein neues Depot im Raum Meilen eingeleitet, um den künftigen Platzbedarf infolge des vergrösserten Wagenparks abdecken zu können. Auch für ein eher betrübliches Kapitel betreffend die Sicherheit der Busbenützer in den Nachtstunden wurden Massnahmen getroffen: Ab Januar 2003 werden Sicherheitsdienste in den grösseren Bahnhöfen für mehr Sicherheit sorgen.
Schliesslich ist der neue Fahrplan 2004 bereits wieder in Bearbeitung, wo Verbesserungen des Angebots angestrebt werden.

Auch im neuen Geschäftsjahr stehen Aufgaben an, die einer Lösung harren. Gern nehmen wir uns dieser Herausforderung an – eben im Dienst für unsere Kunden.

Max Baumann
Präsident des Verwaltungsrates
Verkehrsbetriebe Zürichsee und Oberland

2002: Taten und Daten

1. Januar	Dem Personal wird gemäss Verkehrsrat-Entscheid eine Lohnsummenentwicklung von 2,8 Prozent gewährt. Für die individuelle Lohnentwicklung werden die Funktion, das Lebens- und das Dienstalter sowie die Leistung als Basis für die Berechnung berücksichtigt.
17. Januar	Der Einsatz von anonymen Testkunden für die Beurteilung der Leistungen des Fahrdienstpersonals wird von der Fernsehsendung «Schweiz aktuell» übertrieben dargestellt und führt danach zu heftigen internen und externen Reaktionen.
27. Januar	Die VZO erhalten das Öko-Zertifikat 14001 offiziell erneut bestätigt.
22. Februar	Das Team für die Busbeschaffung entscheidet, künftig nur noch Busse mit Klimaanlagen zu beschaffen.
20. März	Im Depot Grüningen erfolgt die Anmeldung zum Dienst neu elektronisch. Dabei erhält der Chauffeur Informationen über Behinderungen und Störungen auf seiner Route.
26. März	Überraschend entscheidet der ZVV, ab Fahrplanwechsel im Dezember 2002 auch am Wochenende die S7 wie unter der Woche fahren zu lassen. Die VZO müssen innert kürzester Zeit die Vorbereitungen für den entsprechend angepassten Busfahrplan realisieren, der zusätzliche Kosten von rund 450'000 Franken auslösen wird.
8. April	Nach dem nächsten Fahrplanwechsel sind die Kapazitätsgrenzen in allen Depots erreicht. Aus einer internen Studie wird deutlich, dass sich auf den nächsten Fahrplanwechsel im Jahr 2004 der Bau eines Depots im Raum Uetikon/Meilen aufdrängt.
25. April	Mit den Behörden von Stäfa und den SBB werden die für einen Gelenkbus-Einsatz nötigen baulichen Anpassungen beschlossen.
26. April	Aufgrund einiger Reaktionen aus dem Fahrdienstpersonal wird deutlich, dass die Sicherheit für Fahrgäste und Personal am Wochenende kritisch eingestuft wird. Mit einer Erhebung sollen Lösungen entwickelt werden.
30. April	Die letzten von 630 Haltestellen sind mit den neuen Stangen und Tafeln ausgerüstet worden.
13. Mai	Das Bundesamt für Verkehr (BAV) bestätigt nach einer Prüfung die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen betreffend Arbeitseinsatz der Chauffeure.
14. Mai	Die im Mai 2001 eingeführten Fahrplan-Angebote haben nach ersten Zählungen zu jährlich 490'000 zusätzlichen Passagieren geführt.
18. Mai	Zusammen mit dem ZVV stimmen wir dem Projekt Customer-Care-Management (CCM) für total 69 Millionen Franken zu, das eine verbesserte Fahrgastinformation mit Einsatz modernster Elektronik vorsieht und den Betrieben die Errichtung einer Leitstelle ermöglicht. Der Grundstein für eine VZO-Leitstelle ab ca. 2006 ist gesetzt.
30. Juni	Die Halbjahreszahlen sind positiv: Kosten innerhalb Budget, 5 Prozent mehr Umsatz, 16 Prozent weniger Reklamationen, praktisch unveränderte Schwarzfahrerquote von 3,1 Prozent.

12. Juli	An der Personalumfrage via Internet machen nicht genügend Mitarbeitende mit. Die Ergebnisse werden deshalb nicht ausgewertet.
18. Juli	Um exklusiv nur noch Niederflur-Busse einsetzen zu können, sollen alle 405-er Mercedes-Busse durch moderne Citaro-Busse eingetauscht werden. Das Vorhaben ist aber zu teuer. Zudem ist die technische Verfügbarkeit der Citaro-Busse zurzeit noch instabil und langfristig überhaupt noch nicht bekannt. VRA und GL lehnen das Geschäft ab.
26. Juli	Die Spätdienste werden alle mit einem Natel ausgerüstet, um im Notfall direkt Hilfe anfordern zu können. Die Funkverbindungen bleiben bestehen.
1. Juli	Eine neue Dienstordnung bringt nicht nur zum Ausdruck, dass das Personal den wichtigsten Wert darstellt, sondern auch, was konkret getan wird, damit sich die Mitarbeitenden am Arbeitsplatz «gut fühlen» können.
25. August	Der Öffentlichkeit wird der S-Bahn-Bus präsentiert (siehe Titelbild). Das Echo ist überwältigend, sogar Spielwarenfirmen wollen Modellautos vom Bus verkaufen...
27. August	Die bis zum Fahrplanwechsel im Dezember erforderlichen zwölf zusätzlichen Chauffeure werden nicht termingerecht einsatzfähig sein, es ist mit einem Unterbestand von rund fünf Chauffeuren zu rechnen, was die übrigen Chauffeure zu Mehrleistungen zwingt.
21. September	Ein erstes der beiden Personalfeste im Zürcher Zoo löst grosse Begeisterung aus.
27. September	Der Antrag auf Aufhebung der Billettkontrolle ab 20.00 Uhr wird vom ZVV abgelehnt. Immerhin soll die Billettkontrolle neu erst ab 21.00 Uhr erfolgen.
1. November	Der neue Leiter Technik, Hanspeter Ricklin, nimmt seine Arbeit auf und ersetzt ab Februar 2003 Bruno Schibli, der nach fast 30 Dienstjahren vorzeitig in Pension geht.
7. November	Das Fahrdienstpersonal wird im gemütlichen Rahmen über die wichtigsten Änderungen des neuen Fahrplans informiert. Insgesamt werden vier Meetings durchgeführt.
15. Dezember	Fahrplanwechsel: Das Angebot wird um 340'000 Kilometer bzw. 8,2 Prozent erhöht. In Dürnten fährt das VZO-Buxi zum ersten Mal. Ausserdem werden sechs Nachtbusse eingesetzt, womit für die VZO am Freitag und Samstag ein 24-Stunden-Betrieb entsteht.
18. Dezember	Der ZVV präsentiert die Ergebnisse der Kundenumfrage. Die VZO erreichen eines ihrer wichtigen Ziele mit der Steigerung der Servicequalität von 72 auf 75 Punkte.

Schwerpunkt Fahrplan-Ausbau

Fahrplanwechsel im Dezember

Rund 19 Monate nach dem letzten Fahrplanwechsel im Mai 2001 wurde der nächste Fahrplanwechsel vorbereitet. Die Anforderungen waren gross, denn insgesamt stand den VZO die Rekordsumme von 1,7 Millionen Franken für neue Verbindungen zur Verfügung. Ausserdem galt es mit der Einführung des ZVV-Nachtangebots neue Strukturen für den Betrieb von Nachtbussen zu schaffen.

Die Zusammenarbeit mit den Gemeinden war ausgezeichnet und ermöglichte die Einführung von einigen aussergewöhnlichen Angeboten. So konnte zum Beispiel in Dürnten der stündlich fahrende Linienbus durch ein halbstündlich verkehrendes Buxi (Rufbus) ersetzt werden. In Bäretswil wurden für die zusätzlichen Verbindungen zu und von den Einschaltzügen der S5 Schnellbuslinien eingerichtet.

Eine besondere Herausforderung war die Planung des neuen Nachtangebots. Zusammen mit dem ZVV wurde dazu ein Konzept entwickelt, bei dem statt den bisher fahrenden Nachtbussen die S-Bahnen um 2.00 Uhr und 4.00 Uhr ab Hauptbahnhof in die Regionen fahren. Regionalbusse schaffen dort die Anschlüsse.

Für gute Anschlüsse im Marktgebiet der VZO an die nächtlichen S-Bahnen jeweils Freitag- und Samstagnacht wurden sechs neue Buslinien in Betrieb genommen. Dadurch wurde es möglich, dass jede Gemeinde im Marktgebiet der VZO Spätverbindungen erhält. Einzig für die Erschliessung des Gemeindeteils Gossau-Bertschikon konnte noch keine akzeptable Lösung gefunden werden.
Für das Fahrdienstpersonal sind die Nachteinsätze belastend, weil dadurch der Rhythmus der Diensteinsätze intensiviert werden musste.

Ausgebaut wurde aber nicht nur für Nachtschwärmer und Sonntagsausflügler, sondern auch für Pendler. Ausser Wald und einigen Ortsbuslinien in Rüti haben alle Gemeinden im RVK-Gebiet Oberland morgens und abends viertelstündliche Verbindungen von und zur S-Bahn. Mit dem Ausbau dieses Angebots wird eine Verbesserung der Platzverhältnisse erreicht, denn die Einschaltbusse und -züge bringen nahezu eine Verdoppelung des Sitzplatzangebots während der Hauptreisezeiten.

Besonders erfreulich ist schliesslich auch die Fahrplanänderung der S-Bahn am rechten Seeufer. Dank dem engagierten Einsatz der RVK Pfannenstiel gelang es, den ZVV für eine Änderung zu bewegen. Die S7 wird künftig gleich wie unter der Woche neu auch am Wochenende eingesetzt. Damit wird der Fahrplan wieder einfach merkbar, und es stehen zusätzliche schnelle Verbindungen zur Verfügung. Angepasst wurden dementsprechend auch einige Buslinien, die neu am Wochenende halbstündlich betrieben werden.



Beliebt bei der Kundschaft: die Mini-Fahrpläne

Im Zusammenhang mit dem Fahrplanausbau wurden zwölf Chauffeure und ein Betriebsdisponent angestellt. In der Administration blieb der Personalbestand unverändert. Ausserdem erhöhte sich die VZO-Busflotte um zwei Fahrzeuge und um einen Kleinbus für den Buxi-Betrieb. Bis auf weiteres werden auch die bereits abgeschriebenen und ersetzten, aber noch einsatzfähigen Mercedes-Busse für Beiwagenfahrten während der Hauptreisezeit eingesetzt.

Schwerpunkt Servicequalität

Kundenbefragung

Die Ergebnisse der im Herbst vom ZVV bei 700 VZO-Passagieren durchgeführten Kundenbefragungen sind die Bestätigung, dass die Ziele betreffend Servicequalität erreicht werden konnten. Insgesamt konnten sich die VZO gegenüber der Befragung im Jahr 2000 von 72 auf 75 Punkte steigern und nehmen innerhalb der ZVV bezüglich Servicequalität einen Spitzenplatz ein.
Die VZO-Kunden am rechten Seeufer sind mit den VZO grundsätzlich etwas zufriedener als die Oberland-Kunden. Das hat vor allem damit zu tun, dass die Buslinien am rechten Seeufer noch nicht derart voll sind wie im Oberland und somit das Reisen komfortabler ist.

Gute Noten werden dem Fahrdienstpersonal für gepflegte Erscheinung, Freundlichkeit und angenehme Fahrweise gegeben. Noch verbessern sollen sich die Chauffeure mit besseren und schnelleren Informationen bei Störungen und durch Bekanntgabe der Anschlüsse von Bus- und Bahnverbindungen. In der Gunst der Fahrgäste leicht gesunken ist die Zuverlässigkeit, besonders das Einhalten der Anschlüsse von verspäteten S-Bahnen auf die Busse wird kritisiert. Ebenfalls tiefere Noten werden der Innenausstattung der Busse erteilt. Dabei wird deutlich, dass die Erwartung der Kunden gestiegen ist: Freuten sie sich früher über einen neuen Bus, so ärgern sie sich heute über einen alten.
Nach wie vor Spitzenwerte geben die Kunden der Sauberkeit der Busse und dem System Telebus. Dort, wo es zum Einsatz kam, hat es den Kunden einen Dienst erwiesen.

Das Ergebnis der Kundenbefragung vermag insgesamt zu befriedigen. Bei einzelnen Qualitätsdimensionen müssen hingegen starke Anstrengungen unternommen werden, um ein von der Kundschaft akzeptables Niveau zu erreichen. Zuverlässiger zum Beispiel sollen die VZO durch den Einsatz von Dispobussen werden, die bei Verspätungen der S-Bahn schnell eingesetzt werden können. Ausserdem soll dem Chauffeur ein elektronisches Hilfsmittel zur Verfügung stehen, auf dem ihm die Ankunft der S-Bahnen mitgeteilt wird, damit er die Wartezeit entsprechend festlegen kann.

Nebst diesen betrieblichen und technischen Massnahmen wird das Anfang Jahr gestartete Programm für höhere Servicequalität weiter forciert. Es umfasst im Wesentlichen vier Schritte:

1. Die GL legt aufgrund der Kundenbefragung fest, wo welche Qualität zu erbringen ist (Ziel).
2. Das Personal wird für diese Qualitätsziele geschult und vorbereitet (Auftrag).
   Ausserdem wird ein leistungsabhängiger Bonus in Aussicht gestellt (Anreiz).
3. Die Testkunden stellen fest, wie das Personal die Qualitätsziele erreicht (Messung).
4. Die Ergebnisse der Testkunden zeigen individuelle Schwächen auf, die mit individueller Schulung ausgebessert werden (Korrektur).

Dass sich qualitätsbewusstes Verhalten auszahlt, hat das Personal zu spüren bekommen, indem durchschnittlich 1100 Franken als einmaliger Qualitätsbonus ausbezahlt wurden. Da und dort wurde auch spürbar, dass die positiven Medienberichte über die VZO Zufriedenheit und Stolz auslösten. Die VZO haben in der Öffentlichkeit ein gutes Image, und dazu braucht es in erster Linie eine Top-Leistung auf allen Stufen der Unternehmung.



Seit Dezember im Einsatz: das Buxi Dürnten

Schwerpunkt Strategie

Vivuslines ohne Aufträge

Die mit Connex im August 2001 gegründete Firma Vivuslines blieb 2002 zwar nicht ohne Aktivitäten, wohl aber ohne Erfolg. Nach wie vor gibt es keinen ÖV-Markt Schweiz und entsprechend auch keine Ausschreibungen oder Möglichkeiten für Firmenübernahmen.
Die mit der Zusammenarbeit angestrebten Ziele konnten deshalb nur teilweise erreicht werden.

Ziel 1: *Erkenntnisse über den künftigen Markt und die Marktteilnehmer* konnten nur beschränkt durch das Beobachten der Aktivitäten von Connex in Europa gewonnen werden.

Ziel 2: *Verbesserungspotentiale für die VZO* liessen sich aus dieser Zusammenarbeit nicht gewinnen, weil ohne Ausschreibungen die dafür nötigen Vergleichsgdaten nicht zur Verfügung standen.

Ziel 3: *Optimierungen* wurden bei der Beschaffung von neun Bussen realisiert, indem der Lieferant durch einen Preisvergleich die Preise noch um 600'000 Franken senkte.

Für Connex fällt diese Bilanz noch schlechter aus, weil sie weder einen Markteintritt noch den Gewinn von Marktanteilen in der Schweiz schaffte. Die europäischen Bemühungen für mehr Wettbewerb im ÖV geben Connex aber berechtigte Zeichen, dass auch in der Schweiz mittelfristig eine Marktöffnung erfolgen wird. Die Schweiz hingegen ist vorläufig eher zurückhaltend: Das Strommarktgesetz wurde vom Souverän abgelehnt, die Massnahmen der Post und der Swisscom stossen auf heftige Kritik, und selbst beim ZVV haben die Städte Winterthur und Zürich das Thema Ausschreibungen eher abzukühlen vermocht.

Neue Technologien

Was mit Telebus bei den VZO 2002 begann, wird nun mit einem über den ganzen Kanton wirkenden Projekt vom ZVV weiterentwickelt. Dazu bietet sich die einmalige Gelegenheit, beim Ersatz der veralteten Leitstelle der VBZ ein neues System aufzubauen, von dem nicht nur die VBZ, sondern alle übrigen Verkehrsbetriebe im Kanton ebenfalls profitieren können.
Konkret geplant werden mehrere Leitstellenplätze, unter anderem auch bei den VZO. Damit sollen die Busse besser gesteuert und überwacht werden können und die Transportkette sichergestellt werden. Ausserdem sollen alle Fahrzeuge mit Bildschirmen ausgerüstet werden, über die den Kunden Informationen über Haltestellen, Anschlüsse, Umleitungen, kurzfristige Behinderungen usw. mitgeteilt werden.
Bis es so weit ist, werden die VZO weiterhin auf Telebus setzen.

Neue Aufgaben vom ZVV

Bisher wurden von vielen Verkehrsbetrieben viele Aufgaben wahrgenommen. Nun hat der ZVV begonnen, einzelne Aufgaben einem einzigen Unternehmen zu übertragen: einer für alle statt viele für alles. Profitiert von dieser Entwicklung haben die grössten Partner des ZVV, die SBB und die VBZ, die Projekte wie Verkauf, Call-Center oder Billettautomaten realisieren.
Der ZVV hat die VZO mit der Bearbeitung des Schüler- und Jugendmarktes beauftragt. Künftig werden die VZO demnach für den ganzen Kanton eine Strategie für dieses spannende Marktsegment entwickeln und entsprechende Massnahmen umsetzen.
Die VZO stehen hinter dieser Neuaufteilung von Aufgaben, auch wenn das bedeuten kann, einzelne Aufgaben einem andern Verkehrsbetrieb zu überlassen.



Fahrsicherheitstraining im TCS-Zentrum Betzholz

VZO in Zahlen

Einnahmenentwicklung

Die dem ZVV abgelieferten Einnahmen betrugen insgesamt Fr. 4'861'461. In den Bussen wurden gegenüber dem Vorjahr 4,3% mehr eingenommen. Insgesamt nehmen die VZO rund 12% der Gesamterträge des ZVV von 423 Mio. ein. Im Vorjahresvergleich verzeichnen die VZO die stärkste Zunahme aller Verkehrsbetriebe.

Schwarzfahrerquote

2002 wurden 52'025 Reisende kontrolliert, wovon 3,5% oder 1'828 Reisende ohne gültigen Fahrausweis unterwegs waren. Gegenüber dem Vorjahr erhöhte sich die Quote um 0,1%.
Insgesamt wurden 2'291 Stunden für Kontrolldienste aufgewendet und total Fr. 122'350 eingenommen.

Übrige Erträge

Die Erträge für Vertrags- und Extrafahrten blieben mit Fr. 287'631 rund 11% unter dem Vorjahreswert von Fr. 323'415. Hier hat vor allem die Kündigung einer Firma für eine seit vielen Jahren bestehende Vertragsfahrt zum Umsatzeinbruch geführt.
Erfreulich entwickelten sich die Werbeeinnahmen aus Verträgen mit der APG, «20 Minuten» und Telebus auf Fr. 421'309.

Sitzplatzauslastung

Die durchschnittliche Sitzplatzauslastung pro Bus betrug im Oberland 28,4% und im Pfannenstielgebiet 24,0% – oder anders ausgedrückt: In jedem VZO-Kurs sitzen durchschnittlich 10 Fahrgäste. In den Spitzenzeiten sind die Busse zu weit über 100% belegt, weil nebst den rund 36 Sitzplätzen (Gelenkbus: 52) auch alle 60 Stehplätze (Gelenkbus: 90) beansprucht werden.

Kilometerleistung

Mit 63 Bussen (davon 13 Gelenkbusse) wurden insgesamt 4,3 Mio. Kilometer geleistet und dabei 1,7 Mio. Liter Dieselöl verfahren.

Fahrgäste pro Tag

Aufgrund der aktuellsten Zählergebnisse kann angenommen werden, dass die erwarteten Frequenzzunahmen mit dem neuen Fahrplan ab Mai 2001 erreicht werden. Täglich werden 40'200 Fahrgäste befördert, das sind 7% mehr als im Vorjahr. Am Samstag fahren 18'708 Personen (plus 4%) und am Sonntag 11'102 Personen (plus 12%) mit den VZO.
Pro Jahr konnten insgesamt 12'089'900 Fahrgäste gezählt werden. Das sind 680'000 mehr als im Vorjahr. Gut genutzt werden auch die speziellen Busverbindungen bei Grossanlässen wie zum Beispiel an Silvester. Die VZO fuhren bis vier Uhr und beförderten mit acht Bussen und je vier Fahrten total 1'262 Fahrgäste, was pro Fahrt eine Belegung von durchschnittlich 39 Personen ergibt.

Fluktuation

Nebst zwei Pensionierungen und drei von den VZO ausgesprochenen Kündigungen verliessen lediglich zwei Chauffeure die VZO freiwillig. Die Fluktuationsrate beträgt somit tiefe 1,3%. Das durchschnittliche Dienstalter liegt bei 10,4 Jahren, das Durchschnittsalter liegt bei 48,6 Jahren. Der Anteil Frauen an der gesamten Belegschaft beträgt 5%.

Kundenservice-Center

2002 wurden 267 Reklamationen bearbeitet, 20% weniger als im Vorjahr. 63% der Reklamationen betrafen das Fahrdienstpersonal, wovon 75% als Bagatellfälle erledigt wurden. Von 78% der Chauffeure mussten keine Reklamation registriert werden.
Täglich 17 Mal (total 4'252) wurden Fahrplanauskünfte erteilt. Ausserdem wurden 750 Fundgegenstände registriert und zu gut 50% dem Besitzer zurückgegeben. Spektakulär war im letzten Jahr die Anfrage eines Fahrgastes, ob sein Hund bei uns auf dem Fundbüro sei...

VZO-Unternehmensrechnung 2002

Ertrag	in %	Rechnung 2002	Budget 2002	Rechnung 2001
Leistungsentgelt ZVV brutto	92,42	23'522'933	22'759'000	21'736'452
Sonderfahrten	1,67	425'589	390'000	559'139
Postverkehr	0,00	0	0	260'031
Diverse Erträge	5,09	1'296'697	1'185'039	1'410'750
Mieterträge nicht betriebliche Immobilien	0,80	203'419	197'840	220'707
Ausserordentlicher Ertrag	0,01	3'086	0	0
Total Ertrag	**100,00**	**25'451'724**	**24'531'879**	**24'187'079**
Aufwand				
Personalaufwand	65,59	16'643'292	15'992'180	15'395'867
Sachaufwand	13,41	3'403'751	3'605'800	3'607'960
Aufwand Transportbeauftragte	0,67	170'179	185'000	191'354
Ablieferungen Nebenerträge an ZVV	5,73	1'454'967	1'358'859	1'692'521
Abschreibungen/Rückstellungen	10,91	2'768'076	2'180'700	2'113'190
Kapitalkosten	3,01	764'603	887'000	912'065
Aufwand nicht betriebliche Immobilien	0,67	170'935	196'000	222'002
Total Aufwand	**100,00**	**25'375'803**	**24'405'539**	**24'134'959**
Jahresgewinn VZO		**75'921**	**126'340**	**52'120**

Erträge Personenverkehr	in %	Rechnung 2002	Budget 2002	Rechnung 2001
Total Erträge				
Leistungsentgelt ZVV (ohne Post)	94,78	23'522'993	22'759'000	21'515'717
Erträge administratives Zentrum und technisches Zentrum	0,16	38'674	57'000	36'526
Erträge Technik + Wagenst.	0,18	44'490	16'000	19'860
Erträge Reklamen	1,70	421'309	330'000	467'189
Diverse Erträge	3,19	792'164	782'039	887'175
Gesamtertrag ÖV	**100,00**	**24'819'630**	**23'944'039**	**22'926'467**

Aufwand Personenverkehr	in %	Rechnung 2002	Budget 2002	Rechnung 2001
Personalaufwand	**66,56**	**16'492'507**	**15'889'400**	**15'066'368**
Löhne Fahrdienst		10'224'395	10'003'500	9'402'769
Löhne Betriebsleitung		584'276	578'000	542'236
Löhne Technik		1'112'686	1'020'000	997'824
Löhne Administration		886'635	903'000	854'499
Qualitätsbonus		240'000	0	0
Zulagen und Nebenbezüge		648'071	652'500	551'596
Sozialleistungen		2'146'704	2'205'400	2'115'422
Personalnebenkosten		857'798	772'000	745'795
Rückerstatt. Versicherungsleistungen		-163'058	-200'000	-98'773
Umlage Immobilien extern		-45'000	-45'000	-45'000
Übriger Aufwand	**13,67**	**3'388'202**	**3'537'400**	**3'527'640**
Raumkosten		98'787	88'600	109'510
Betriebskosten Technik		296'175	312'600	309'540
Treibstoffe		1'007'298	1'231'000	1'016'143
Schmierstoffe		29'033	37'600	31'913
Bereifung		168'693	145'000	147'464
Ersatzteile/Putzmaterial		610'685	609'200	600'566
Versicherungskosten		250'026	198'200	179'047
Büromaterial/Drucksachen		37'933	47'000	44'519
Porti/Telefon/Funk		72'007	74'000	65'185
Beiträge/Gebühren/Konzessionen		46'262	33'500	43'340
Beraterhonorare		54'350	56'000	77'175
Werbung/Kundeninfo/Fahrplan		425'715	458'000	662'137
EDV-Kosten		103'211	108'000	77'303
Übrige Verwaltungskosten		148'202	108'700	128'548
Nicht aktivierbare Baukosten		39'825	30'000	35'250
Aufwand Transportbeauftragte	**0,57**	**140'883**	**165'000**	**168'723**
Betriebsbesorgung Dritte		140'883	165'000	168'723
Ablieferungen Nebenerträge	**5,00**	**1'240'008**	**1'160'039**	**1'145'066**
Ablief. Nebenerträge ohne Post u. Sofa		1'240'008	1'160'039	1'145'066
Kapitalkosten	**3,09**	**764'603**	**887'000**	**912'065**
Darlehenszinsen		346'467	337'000	347'600
Zinsen aus Rahmenvertrag ZVV		418'136	550'000	564'465
Abschreibungen	**11,17**	**2'768'076**	**2'180'700**	**2'068'190**
Abschreibungen/Rückstellungen		2'768'076	2'180'700	2'068'190
Pauschale Umlagen	**-0,06**	**-15'000**	**0**	**-15'000**
Umlage Immobilien		-15'000	0	-15'000
Aufwand ÖV	**100,00**	**24'779'279**	**23'819'539**	**22'873'052**
Ergebnis ÖV		**40'351**	**124'500**	**53'415**

Sonderfahrten und Postverkehr	in %	Rechnung 2002	Budget 2002	Rechnung 2001
Erträge Sonderfahrten	**100,00**	**425'589**	**390'000**	**559'139**
Aufwand Sonderfahrten	**100,00**	**210'630**	**191'180**	**210'766**
Anteil ZVV	**100,00**	**214'959**	**198'820**	**348'373**
Ergebnis Sonderfahrten		0	0	0
Postverkehr				
Leistungsentgelt Postverkehr	0,00	0	0	220'735
Entschädigung Postverkehr	0,00	0	0	260'031
Aufwand Postverkehr	**0,00**	**0**	**0**	**281'685**
Ablieferung ZVV	**0,00**	**0**	**0**	**199'081**
Ergebnis Postverkehr	0,00	0	0	0
Gesamtergebnis Personenverkehr		**40'351**	**124'500**	**53'415**
Immobilien				
Mieterträge	**100,00**	**203'419**	**197'840**	**220'707**
Mietaufwendungen	**100,00**	**170'935**	**196'000**	**222'002**
Ergebnis Immobilien		**32'484**	**1'840**	**-1'295**
A.O. Aufwand und Ertrag				
Ausserordentlicher Aufwand		368'316	0	0
Ausserordentlicher Ertrag		371'402	0	0
Ergebnis a.o. Aufwand und Ertrag		**3'086**	**0**	**0**

VZO-Bilanz per 31.12.2002

Aktiven	in %	per 31.12.2002	per 31.12.2001
Total Aktiven	**100,0**	**31'797'513**	**34'154'710**
Anlagevermögen	**88,5**	**26'538'303**	**29'398'357**
Immobilien (Versicherungswert: Fr. 19'601'400.–)	**52,5**	**14'231'000**	**15'227'059**
Betriebliche Immobilien		**12'457'000**	**12'644'377**
Garage Rüti		1'615'000	1'631'924
Garage Robenhausen		1'684'500	1'718'841
Werkstatt Grüningen		2'127'000	2'166'254
Garage und Verwaltungsgeb. Binzikerstr. 2, Grüningen		2'127'000	2'166'254
Ausserbetriebliche Immobilien		**1'774'000**	**2'582'682**
Wohnungen Binzikerstr. 2, Grüningen		1'274'000	1'295'000
MFH Binzikerstr. 9, Grüningen		0	778'598
MFH Frohbüelstr., Grüningen		500'000	509'084
Fahrhaben (Versicherungswert: Fr. 3'800'000.–)	**1,7**	**917'103**	**489'068**
Fahrzeuge (Versicherungswert: Fr. 11'390'200.–)	**34,3**	**11'390'200**	**13'682'230**
Betriebsvermögen	**11,5**	**5'259'210**	**4'756'353**
Barkassen+Stationen	**0,0**	**11'584**	**8'244**
Postcheck	**0,4**	**226'134**	**195'035**
Bank ZKB	**3**	**2'523'209**	**2'145'255**
Debitoren	**4,1**	**1'226'263**	**1'351'130**
Personalhilfsfonds	**0,4**	**111'867**	**111'984**
Beteiligung	**0**	**56'000**	**56'000**
Lagervorräte	**1,7**	**581'024**	**566'355**
Ersatzteillager		210'820	236'037
Reifenlager		122'412	98'164
Vorräte Dieselöl		172'940	174'000
Vorräte Schmieröl + Fette		42'065	21'808
Diverse Vorräte		32'786	36'346
Übrige Aktiven	**2**	**523'131**	**322'350**
Transitorische Aktiven		523'161	322'350

VZO-Bilanz per 31.12.2002

Passiven	in %	per 31.12.2002	per 31.12.2001
Total Passiven	**100,0**	**31'797'513**	**34'154'710**
Eigenkapital 6,8	**2'016'390**	**1'948'169**	
Grundkapital	**2,9**	**883'008**	**857'087**
Aktienkapital		800'000	800'000
Bilanzgewinn (Vortrag 2002: Fr. 7'087.—)		83'008	57'087
Übrige Reserven + Rücklagen	**3,9**	**1'133'382**	**1'091'082**
Rücklag. Personalvers. Ascoop		57'384	57'384
Rücklag. Garagen/Plätze		20'000	20'000
Rücklag. Tankanlagen		43'000	43'000
Rücklag. Hauptrevisionen		79'680	79'680
Rücklag. Unterhalt Gütergleis		96'284	96'284
Rücklag. Rechnungsausgleich ÖV		100'000	100'000
Rücklag. Sonderprojekte ÖV		514'334	464'334
Rücklag. Infrastruktur Haltestellen		222'700	230'400
Fremdkapital	**93,2**	**29'781'123**	**32'206'541**
Langfr. Verbindlichkeiten	**61,2**	**19'860'540**	**22'666'905**
Zinsloses Darlehen Kt. Zürich		500'000	500'000
Neubau-Darlehen		9'000'000	9'500'000
Fahrzeug-Darlehen		10'360'540	12'500'505
Hypotheken Ascoop Robenhausen		0	166'400
Kurzfr. Verbindlichkeiten	**9,8**	**2'339'714**	**2'554'189**
ZVV-Kontokorrent		559'620	598'911
Vorschuss ZVV Haltestellenprojekt		0	965'078
Diverse Kreditoren		1'780'094	990'200
Rückstellungen	**2,4**	**1'172'368**	**958'410**
Rückst. Personalkosten		777'606	703'648
Rückst. Ausserbetr. Immob.		394'762	254'762
Übrige Passiven	**2**	**1'420'236**	**916'559**
Transitorische Passiven		1'305'333	802'554
Personalhilfsfonds		114'902	114'505
Bedingt rückzahlb. Subventionen	**17,8**	**4'988'265**	**5'110'478**
Vereinbarung 1		360'000	360'000
Vereinbarung 2		2'850'000	2'850'000
Vereinbarung 3: Billett-Automaten		11'800	11'800
Vereinbarung 3: Werkstatt+Einstellh.		1'324'995	1'324'995
Vereinbarung 3: Garage Robenhausen		51'807	51'807
Vereinbarung 3: Billett-Ausgabegeräte		80'174	80'174
Vereinbarung 3: Fahrzeuge		66'389	75'502
Vereinbarung 4: Busbeschaffung 98/99		243'100	356'200

Ergänzende Angaben zur Erfolgsrechnung

In der Jahresrechnung 2002 hat der Angebotsausbau ab Fahrplanwechsel im Dezember 2002 kaum Spuren hinterlassen. Lediglich die **Personalkosten** beim Fahrdienst stiegen, weil zehn Chauffeure bereits einige Monate vor dem Fahrplanwechsel angestellt und instruiert werden mussten. Die Kosten dafür betrugen Fr. 273'000 und wurden vom ZVV mit entsprechend höherem Leistungsentgelt finanziert.

Die übrige Budgetüberschreitung beim Personalaufwand ist auf drei Aspekte zurückzuführen:

1. Die effektiven Absenztage für Krankheit und Unfall lagen mit 18 Tagen deutlich höher als geplant (14 Tage). Überdurchschnittlich viele Langzeitausfälle von jeweils mehreren Monaten, die auch betrieblich immer wieder zu Engpässen führten, lösten Mehrkosten von Fr. 202'000 aus.

2. Im Personalaufwand wurde zudem der Aufwand von Fr. 62'000 für nicht durchgeführte Schulungen beim Fahrdienst berücksichtigt. Nachdem Anfang 2003 das individuelle Kursprogramm für die Chauffeure steht und umgesetzt wird, können die Schulungstage nachgeholt werden.

3. Der Qualitätsbonus von Fr. 240'000 wurde nicht budgetiert, wurde aber vom ZVV 2002 bezahlt und musste entsprechend berücksichtigt werden.

Beim **Sachaufwand** fallen vor allem die tieferen Treibstoffpreise auf. Es handelt sich dabei nicht um einen tieferen Verbrauch, sondern um einen zu hohen Kalkulationspreis im Budget.
Deutlich zugenommen haben die Versicherungskosten. Dies vor allem durch die gestiegene Anzahl Eigenschäden um 28%, die deutlich über der Entwicklung der geleisteten Kilometer liegen.

Die **Kapitalkosten** sanken durch die günstigen Bedingungen auf dem Kapitalmarkt deutlich um Fr. 122'400.

Besonders auffallend sind sodann die hohen **Abschreibungskosten**. Dies wurde möglich, weil der ZVV auf allen Bussen im ganzen Kanton eine Sonderabschreibung vornahm. Damit sollen die Buchwerte den effektiven Fahrzeugwerten angepasst werden. Bei den VZO betrug diese Sonderabschreibung Fr. 710'000. Selbstverständlich hat der ZVV das Leistungsentgelt entsprechend erhöht.

Bei den **Sonderfahrten** retteten die Bahnersatzfahrten mit Fr. 76'852 das Budget, während bei den Extrafahrten ein deutlicher Einbruch von Fr. 43'000 hingenommen werden musste.

Stabilisiert hat sich zudem die Rechnung der **ausserbetrieblichen Immobilien**. Tiefe Hypothekarkosten, keine ausserordentlichen Aufwendungen, volle Mieterträge und der Verkauf des alten Verwaltungsgebäudes führten zu einem Überschuss von immerhin Fr. 32'484.

Über die Konten **ausserordentlicher Aufwand/Ertrag** wurde der Verkauf des alten Verwaltungsgebäudes abgewickelt. Es resultierte ein Buchgewinn von rund Fr. 220'000, der dem Konto «Rückstellung ausserbetriebliche Immobilien» gutgeschrieben wurde.

Innerhalb der **Bilanz** sind die Refinanzierungen der Neubau-Darlehen um Fr. 500'000 und der Fahrzeug-Darlehen um Fr. 2'134'000 auffallend. Bei den transitorischen Passiven führt, im Vergleich zum Vorjahr, der Qualitätsbonus von Fr. 240'000 zu einem höheren Saldo. Dieser wurde erst mit dem Januar-Lohn 2003 ausbezahlt.

Bericht der Revisionsstelle

An die Generalversammlung der Aktionäre der VZO

Als Revisionsstelle Ihrer Gesellschaft haben wir die Buchführung und die Jahresrechnung (Bilanz, Erfolgsrechnung und Anhang) der VZO für das am 31.12.2002 abgeschlossene Geschäftsjahr geprüft.

Für die Jahresrechnung ist der Verwaltungsrat verantwortlich, während unsere Aufgabe darin besteht, diese zu prüfen und zu beurteilen. Wir bestätigen, dass wir die gesetzlichen Anforderungen hinsichtlich Befähigung und Unabhängigkeit erfüllen.

Unsere Prüfung erfolgte nach den Grundsätzen des schweizerischen Berufsstandes, wonach eine Prüfung so zu planen und durchzuführen ist, dass wesentliche Fehlaussagen in der Jahresrechnung mit angemessener Sicherheit erkannt werden. Wir prüften die Posten und Angaben der Jahresrechnung mittels Analysen und Erhebungen auf der Basis von Stichproben. Ferner beurteilten wir die Anwendung der massgebenden Rechnungslegungsgrundsätze, die wesentlichen Bewertungsentscheide sowie die Darstellung der Jahresrechnung als Ganzes. Wir sind der Auffassung, dass unsere Prüfung eine ausreichende Grundlage für unser Urteil bildet.

Gemäss unserer Beurteilung entsprechen die Buchführung und die Jahresrechnung sowie der Antrag über die Verwendung des Bilanzgewinnes dem schweizerischen Gesetz und den Statuten.

Die Jahresrechnung 2001 ist durch das Bundesamt für Verkehr ohne Einschränkung genehmigt.

Wir empfehlen, die vorliegende Jahresrechnung zu genehmigen.

Oetwil, 18. März 2003

Senn & Partner AG
Wirtschaftsprüfungs- und Treuhandgesellschaft

P. Kistler	H. Senn
Dipl. Buchhalter/	Dipl. Wirtschaftsprüfer
Controller	Leitender Revisor

Antrag an die GV

Der Verwaltungsrat beantragt der Generalversammlung, nach Vornahme der ordentlichen und ausserordentlichen Abschreibungen,

den Jahresgewinn 2002 von	Fr.	75'921.10
zuzüglich Bilanzgewinn Vorjahr	Fr.	7'086.73
Total	Fr.	83'007.83

wie folgt zu verwenden:

Zuweisung an Rücklage Sonderprojekte	Fr.	80'000.00
Vortrag auf neue Rechnung	Fr.	3'007.83

Anhang zum Geschäftsbericht 2002

Hiermit bestätigen wir,

–	den Kreditorenbestand der VZO gegenüber der Pensionskasse Ascoop, Bern	**per 31.12.2002** Fr. 133'999.85	**per 31.12.2001** Fr. 149'703.45
–	dass per 31.12.2002 keine Leasingverbindlichkeiten bestehen		
–	dass ausserhalb der Bilanz keine weiteren Verbindlichkeiten bestehen		
–	unsere Brandversicherungswerte	**per 31.12.2002**	**per 31.12.2001**
	Immobilien	Fr. 23'335'000	Fr. 23'335'000
	Fahrhaben	Fr. 3'800'000	Fr. 4'043'000
	Fahrzeuge	Fr. 11'390'000	Fr. 13'700'000

Grüningen, 27. Februar 2003

Verkehrsbetriebe Zürichsee und Oberland

Werner Trachsel	Stefan Schärer
Direktor	Leiter Finanzen

VZO-Organe

Verwaltungsrat

Vertreter des Kantons Zürich

Walter Diener	Vertreter Kanton	Zürich

Von der Generalversammlung gewählte Mitglieder

Werner Honegger (bis 1.6.02)	Gemeindepräsident	Bubikon
Bruno Franceschini (ab 1.6.02)	Gemeindepräsident	Bubikon
Kurt Wick	Gemeindepräsident	Dürnten
Viktor Baumann (bis 1.6.02)	Gemeindepräsident	Egg
Hans Maurer (ab 1.6.02)	Gemeinderat	Egg
Barbara Marty Kälin (bis 1.6.02)	Gemeinderätin	Gossau
Hansruedi Schranz (ab 1.6.02)	Gemeinderat	Gossau
Ursula Leibundgut	Gemeinderätin	Grüningen
Meinrad Wenk (bis 1.6.02)	Gemeinderat	Hinwil-Wernetshausen
Verena Wolfensberger (ab 1.6.02)	Gemeinderätin	Hinwil
Max Baumann	Gemeindepräsident	Hombrechtikon
Hans Ueli Käser (bis 1.6.02)	Gemeinderat	Männedorf
Thomas Lüthi (ab 1.6.02)	Gemeinderat	Männedorf
Evi Rigg (bis 1.6.02)	Gemeinderätin	Mönchaltorf
Rudolf Fürst (ab 1.6.02)	Gemeinderat	Mönchaltorf
Fredi Kolb (bis 1.6.02)	a. Gemeinderat	Oetwil am See
Ernst Sperandio (ab 1.6.02)	Gemeindepräsident	Oetwil am See
Dr. Koni Lienhard	a. Gemeindepräsident	Rüti
Paul Imfeld (bis 1.6.02)	Gemeinderat	Stäfa
Hans-Rudolf Lampart (ab 1.6.02)	Gemeinderat	Stäfa
Heidi Vogt (bis 1.6.02)	Stadträtin	Uster
Rolf Aepli (ab 1.6.02)	Stadtrat	Uster
Peter Imhof	Gemeindeschreiber	Wetzikon

Verwaltungsratsausschuss

Max Baumann	VR-Präsident	Hombrechtikon
Walter Diener	VR-Vizepräsident	Zürich
Peter Imhof	Gemeindeschreiber	Wetzikon
Dr. Koni Lienhard	a. Gemeindepräsident	Rüti
Fredi Kolb (bis 1.6.02)	a. Gemeinderat	Oetwil am See
Ernst Sperandio (ab 1.6.02)	Gemeindepräsident	Oetwil am See

Kontrollstelle

Senn+Partner AG	Revisions- und Treuhandgesellschaft, Oetwil

Geschäftsleitung

Werner Trachsel	Direktor	Stäfa
René Bauert	Leiter Betrieb	Gossau
Christian Rieger	Leiter Marketing	Schänis
Stefan Schärer	Leiter Finanzen	Uster



Wir schaffen attraktive Verbindungen!

VZO
Verkehrsbetriebe Zürichsee und Oberland
E-Mail. info@vzo.ch
Internet: http://www.vzo.ch

Binzikerstrasse 2, 8627 Grüningen
Telefon 01 936 13 00; Fax 01 936 16 07