

## Geschäftsbericht 2017



**27,5 Mio. Fahrgäste**  
**5,2 Mio. Kilometer**  
**94 Linienbusse**



**«Ich weise neue Fahr-  
dienstmitarbeitende auf die  
Wichtigkeit von Kundendienst  
und Kundenzufriedenheit hin.»**

Seit 5 Jahren ist Hansueli Frischknecht Fahrlehrer und Fahrdienstleiter bei Stadtbus. Oft bezieht er Kundinnen und Kunden mit ein – und berücksichtigt auch die Bedürfnisse der Mitarbeitenden, von der Werkstatt bis zur Unternehmensleitung. Denn er ist überzeugt: «Enge Zusammenarbeit ist die Basis unseres Erfolgs!»

# Fakten und Zahlen

<b>PENSEN PER 31.12.</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>ABW.</b>
	ANZAHL	ANZAHL	IN %
Fahrdienst	191.99	193.44	0.8
Betrieb	20.79	19.42	-6.6
Technik	29.17	28.88	-1.0
Verwaltung	9.30	9.30	0.0
Marketing, Kommunikation und Verkauf	11.32	13.46	18.9
<b>Total Pensen</b>	<b>262.57</b>	<b>264.50</b>	<b>0.7</b>

Auszubildende	5.00	5.00	0.0
---------------	------	------	-----

<b>FAHRZEUGBESTAND PER 31.12.</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>ABW.</b>
Gelenktrolleybusse	34	34	0.0
Standardautobusse	30	30	0.0
Gelenkautobusse	27	30	11.1
<b>Total Fahrzeuge</b>	<b>91</b>	<b>94</b>	<b>3.3</b>

<b>FAHRPLANKILOMETER</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>ABW.</b>
<b>Stadt</b>	IN KM	IN KM	IN %
Trolleybusse	2 199 999	2 154 225	-2.1
Autobusse	2 045 692	2 091 613	2.2
<b>Total Stadt</b>	<b>4 245 691</b>	<b>4 245 838</b>	<b>0.0</b>
<b>Region</b>			
Winterthur–Brütten–Bassersdorf–Effretikon	571 409	570 390	-0.2
Winterthur–Neftenbach	100 784	100 784	0.0
Winterthur–Rosenberg–Seuzach	125 342	126 108	0.6
Oberwinterthur–Wiesendangen–Gundetswil	125 742	125 742	0.0
Breite–Nürensdorf–Effretikon	48 969	47 949	-2.1
Nachtbusse	50 438	51 046	1.2
<b>Total Region</b>	<b>1 022 684</b>	<b>1 022 019</b>	<b>-0.1</b>
<b>Total Stadt und Region</b>	<b>5 268 375</b>	<b>5 267 857</b>	<b>0.0</b>

<b>ENERGIEVERBRAUCH</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>ABW.</b>
Fahrstrom kWh	5 724 175	5 193 584	-9.3
Dieselöl Liter	1 466 227	1 497 482	2.1

<b>FAHRGASTZAHLEN</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Stadt	25 225 708	25 483 000	25 704 000
Regional	1 733 192	1 769 000	1 788 000
Nachtbus	46 870	45 000	47 000
<b>Total</b>	<b>27 005 770</b>	<b>27 297 000</b>	<b>27 539 000</b>

**Herausgeber**

Stadtbus Winterthur, CH-8403 Winterthur

Telefon 052 235 35 35

www.stadtbus.winterthur.ch, stadtbus.winterthur@win.ch

**Redaktion**

Reto Abderhalden

**Konzeption und Gestaltung**

one-to-one

**Copyright Bilder**

Stadtbus Winterthur

Photoworkers, Andreas Gemperle

Stefan Schaufelberger

Wintipix, Roger Szilagyi

**Druck**

Mattenbach AG

	<b>Wissenswertes (Klappe)</b>
2	<b>Impressum</b>
5	<b>Editorial</b>
7	<b>27,5 Mio. Fahrgäste 77 Punkte bei der Servicequalität</b>
8	<b>Gesteigerte Pünktlichkeit und Anschlussicherheit Mehr Sauberkeit an den Haltestellen</b>
10	<b>Kundeninformation mit neuen Monitoren Stabile Unfallzahlen, weniger Personenschäden</b>
12	<b>Kommentar zur Jahresrechnung 2017</b>
16	<b>Erfolgsrechnung</b>
17	<b>Bilanz per 31.12.</b>
18	<b>Organigramm</b>
20	<b>Durch Studien gestützte Flottenplanung Reorganisation Fahrdienstleitung abgeschlossen</b>
23	<b>Fortschritte bei der Busbeschleunigung Erneuerung der Fahrleitung auf dem Rosenberg</b>
25	<b>Stadtbus ist auch Schulbus Informationskampagne «Busfahren im Alter»</b>
26	<b>Liniennetzplan</b>

**Liebenswertes (Klappe)**



**«Meine Kunden sind zufrieden und dankbar, wenn ich ihnen die beste Lösung zeigen kann.»**

Marianne Ott berät und betreut seit 13 Jahren im Stadtbus-Kundenzentrum ZVV-Contact am HB Kundinnen und Kunden und verkauft ihnen genau die Tickets und Abos, die sie brauchen. Sie hält sich immer auf dem neuesten Stand: Was zählt, ist Fachkompetenz und Freundlichkeit.

## Stadtbus als Erfolgsfaktor für die Stadt Winterthur

365 Tage ohne folgenschwere Unfälle, mehr Fahrgäste, eine spürbare Verbesserung von Pünktlichkeit und Anschlussicherheit sowie ein positives Rechnungsergebnis und mit 77 Punkten das beste je erzielte Resultat in der Umfrage zur Dienstleistungsqualität: Dies sind die erfreulichen Fakten des erfolgreichen Geschäftsjahrs 2017.

Dieses stand ganz im Zeichen der planerischen und logistischen Vorbereitungen des Fahrplanwechsels im kommenden Dezember 2018 mit der letzten Etappe der 4. Teilergänzungen der S-Bahn. Sie bringen der Stadt Winterthur einen bedeutsamen ÖV-Angebotsausbau. Ebenso wurden Zeit und Ressourcen in die Planung und Umsetzung weiterer Massnahmen eingesetzt, welche dazu beitragen sollen, die Erwartungen unserer Fahrgäste noch besser zu erfüllen. Um dieses Ziel zu erreichen, wurde das bestehende Verkehrsangebot von Grund auf überprüft, wurden organisatorische Änderungen in der Betriebsabteilung vollzogen, ein neues Kommunikationskonzept entwickelt, erste Anpassungen beim Erscheinungsbild umgesetzt sowie ein umfassendes Projekt zur Stärkung der Dienstleistungsqualität lanciert.

Im Rahmen zweier Kampagnen wurden Seniorinnen und Senioren einerseits, Schülerinnen und Schüler andererseits angesprochen und über für sie wichtige Belange informiert. Und zur Verbesserung des Komforts für die Fahrgäste wurden die Sanierung bestehender Wartehallen fortgeführt sowie weitere Busse beschafft. Mit Blick in die Zukunft freut sich Stadtbus auch über den gegen Ende des Jahres bewilligten Kredit über 4,6 Mio. Franken für die Umsetzung von Busbeschleunigungsmassnahmen im Zusammenhang mit der städtischen Gesamtverkehrskonzeption.

Stadtbus – als Erfolgsfaktor für die Stadt Winterthur – stärkt seine Position als marktverantwortliches Unternehmen des Zürcher Verkehrsverbundes und ist auf einem guten Weg für den grossen Angebotsausbau mit der Umsetzung der letzten Etappe der 4. Teilergänzungen der S-Bahn im Dezember 2018.

**Stefan Fritschi**  
Stadtrat Winterthur

**Thomas Nideröst**  
Direktor Stadtbus Winterthur

«Ich Sorge dafür, dass die Kunden den Qualitätsstandard erhalten, den sie sich wünschen.»

Gepflegte Haltestellen und perfekt funktionierende Billettautomaten: Dafür ist seit 18 Jahren Daniel Schwander zuständig. «Kundinnen und Kunden erwarten Sauberkeit und zuverlässige Technik. Der kommende Fahrplanwechsel ist eine gute Gelegenheit, um die Infrastruktur auf Vordermann zu bringen.»

## 27,5 Mio. Fahrgäste

**Die Anzahl transportierter Fahrgäste hat 2017 um 0,9% zugenommen und damit 27 540 000 erreicht. Gleichzeitig haben die Fahrgäste eine längere Strecke und gemeinsam erstmals über 65 Mio. Personenkilometer zurückgelegt, also rund 1,8% mehr als im Vorjahr.**



Die Steigerung der Nachfrage ist auf die Entwicklung in der Stadt zurückzuführen, während in der Region eine Stagnation feststellbar ist. Besonders erfreulich entwickelten sich

die Linien 5 und 7, welche den Grossteil der zusätzlichen Nachfrage auf sich vereinigen. Dabei erhöhte sich die Anzahl Fahrgäste der Linie 7 um 412 000 bzw. 10%, während auf

der Linie 5 rund 345 000 bzw. 7,4% mehr Fahrgäste zu verzeichnen sind. Erfreulich ist auch die Entwicklung des Nachtnetzes mit einem Zuwachs von 3,5% Fahrgästen.

Der gesamte Nachfragezuwachs liegt damit im Rahmen der Bevölkerungsentwicklung und hat sich nur auf jenen Linien verändert, auf denen auch das Angebot verbessert wurde. Obschon die Zahlen aus Sicht von Stadtbus erfreulich sind und den Bedarf des Angebotsausbaus bestätigen, so zeigen sie auch, dass der Modalsplit in den letzten Jahren konstant geblieben ist und sich die vom Grossen Gemeinderat mit dem Städtischen Gesamtverkehrskonzept anvisierten Ziele ohne weitere wirkungsvolle Massnahmen kaum erreichen lassen.

## 77 Punkte bei der Servicequalität

**Die Zufriedenheit der Fahrgäste von Stadtbus Winterthur ist gemäss den Ergebnissen der Messungen der Dienstleistungsqualität durch den ZVV weiter gestiegen. Mit 77 Punkten liegt Stadtbus bei der Kundenzufriedenheit nun im schweizweit sehr guten ZVV-Durchschnitt.**

Auch in einzelnen Qualitätsdimensionen konnte Stadtbus, dank der konsequenten Umsetzung zahlreicher Verbesserungsmassnahmen, gegenüber anderen Transportunternehmen Boden gutmachen. Nun gilt es, die Ergebnisse zu festigen und die in einzelnen Qualitätsdimensionen weiterhin vorhandenen Potenziale auch im Rahmen des laufenden Projektes «Servicequalität 2020» gezielt auszuschöpfen.

Zum erfreulichen Gesamtergebnis beigetragen haben die zum Teil markanten Verbesserungen einzelner Qualitätsdimensionen. So wurde unser Fahrpersonal deutlich besser bewertet als noch ein Jahr zuvor. Der Bau von zusätzlichen und die Sanierung von bestehenden Wartehallen haben sich ebenso positiv auf die Kundenbewertung ausgewirkt

wie die rasche Beseitigung von Schäden und Verschmutzung.

Bei den Fahrzeugen wurden das bequeme Ein- und Aussteigen und die Attraktivität der

Innenausstattung hoch bewertet. Letztere wohl auch dank der zeitgemässen und edel wirkenden Gestaltung des Fahrgastraumes der Winterthurer Busflotte.



«Der Stadtbus muss fahren. Deshalb pressieren unsere Einsätze immer.»

Seit 35 Jahren stellt Franz Vollenweider von der Plattform des Turmwagens aus die Stromversorgung der Trolleybusse sicher, dem Zeitdruck, dem Wetter, aber auch den Gefahren des Verkehrs und Fahrstroms ausgesetzt. «Dafür nehme ich es in der Freizeit gemütlicher!»

## Gesteigerte Pünktlichkeit und Anschlusssicherheit

**Die Pünktlichkeit und Anschlusssicherheit sind nicht nur die Visitenkarten eines ÖV-Unternehmens, sondern auch das zentrale Qualitätskriterium innerhalb eines multimodalen Transportsystems. Die Einhaltung der Pünktlichkeit und Anschlusssicherheit können heute fahrtengenau und ortsspezifisch ausgewertet werden, was hilfreiche Rückschlüsse für allfällige Massnahmen zulässt.**

Stadtbus misst grundsätzlich in folgenden Kategorien: 1) Verspätungen grösser als 5 Min., 2) Verspätungen zwischen 3 bis 5 Min., 3) Verfrühungen von 30 Sek. bis Verspätungen von 3 Min. und 4) Verfrühungen grösser als 30 Sek.

Vergleiche innerhalb eines Jahres, z. B. 2017, zeigen, dass es nicht nur tageszeitliche, sondern auch jahreszeitliche Schwankungen gibt. Dies, weil das allgemeine Verkehrsaufkommen eine zentrale Rolle für stabile Fahrzeiten spielt. Messungen in Ferienzeiten (siehe die Ausschläge gegen unten in der Grafik) und im Winterhalbjahr während Schulzeiten ergeben Unterschiede von über 15 %.

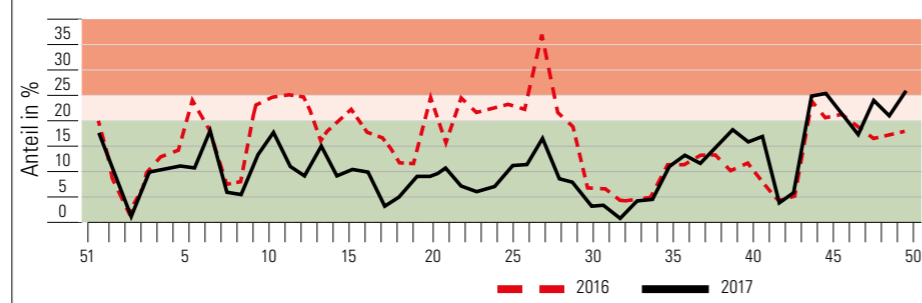
Fahrzeitverspätungen verglichen mit dem Vorjahr, welche im gezeigten Beispiel besser ausfallen (schwarze gegenüber roter Linie), müssen zwingend vor dem Hintergrund betrieblicher Massnahmen gesehen werden. Oftmals lösen bereits kleinere Korrekturen

am Fahrplan bei knappen Umlaufzeiten ein zusätzliches Kursfahrzeug und damit höhere Kosten aus. Kumuliert über die letzten 10 Jahre und über das ganze Stadtbusnetz betrachtet, belaufen sich die Kosten für sogenannte Fahrplanstabilisierungsmassnahmen auf über CHF 1,5 Mio. jährlich.

Stadtbus hat in den letzten Jahren viel in

diesem Bereich unternommen und auch erreicht. Die Anschlusswerte – das wichtigste Kriterium – konnten deutlich verbessert werden. Die Praxis zeigt aber auch, dass der wohl grössere Handlungsbedarf zum Thema Pünktlichkeit und Anschlusssicherheit nicht bei Stadtbus selbst, sondern bei der Verkehrssteuerung liegt.

**Fahrzeitabweichungen über 3 Min. je Kalenderwoche übers Fahrplanjahr, Beispiel Linie 7**



## Mehr Sauberkeit an den Haltestellen

**Die Sauberkeit an den Haltestellen konnte dank eines neuen Reinigungskonzepts und mit der Einführung des «Stadtmelders» insgesamt verbessert werden. Gewiss hat auch die fortlaufende Sanierung alter Wartehallen positive Auswirkungen auf das Ergebnis. Noch nicht erreicht wurde aber der ZVV-Durchschnittswert von 70 Punkten. Dies zeigen die Ergebnisse der beiden im letzten Jahr durchgeführten Umfragewellen zur Servicequalität der Verkehrsunternehmen im ZVV-Gebiet. Noch gezielter und intensiver soll deshalb künftig gereinigt werden. Zudem soll der Komfort an den Haltestellen insgesamt weiter gesteigert werden.**

Stadtbus und das Tiefbauamt wollen gemeinsam eine weitere Verbesserung der künftigen Umfrageergebnisse bei der Haltestellensauberkeit erreichen. Dies ist das Ziel der Vereinbarung, die zwischen den beiden Verwaltungsbereichen der Stadt Winterthur 2017 abgeschlossen wurde. Sie sieht vor, dass die bestehenden Mittel so eingesetzt werden,

dass sich der Wirkungsgrad der Reinigungsmassnahmen sowohl objektiv als auch in der subjektiven Wahrnehmung der Kundschaft spürbar verbessert und letztlich zu einer besseren Beurteilung führt. Da die Mittel von heute 750 000 Franken jährlich in den kommenden Jahren kaum aufgestockt werden können, verpflichten sich beide nach ISO

9001 und ISO 14000 zertifizierten Verwaltungsbereiche zu einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess. Dieser soll sicherstellen, dass kostengünstige und wirksame Varianten der Reinigung zur Anwendung kommen. Die Leistungsvereinbarung läuft bis 2022.

**«Wenn es eng wird, schiesst schon einmal Adrenalin durch die Adern.»**

Franz Wagner ist dafür zuständig, dass alle Fahrzeuge einsatzbereit sind und rechtzeitig ausfahren. Dafür braucht es tagsüber die Harmonie eines gut eingespielten Teams – und in der Spätschicht Eigenverantwortung und Entscheidungsfreude. «Hier erlebe ich Herausforderungen, an denen ich wachsen kann!»



## Kundeninformation mit neuen Monitoren

**Stadtbus Winterthur verbessert seine Fahrgastinformation mit neuen, zusätzlichen und künftig auch günstigeren Abfahrtsanzeigern am HB, an weiteren Haltestellen und in Gebäuden von öffentlichem Interesse.**

Am Hauptbahnhof wurden 2017 zwei neue Informationsmonitore installiert. Die neu 25 Zeilen gestatten es, die Abfahrten aller Busse in die verschiedenen Richtungen gleichzeitig und übersichtlich abzubilden. Insbesondere

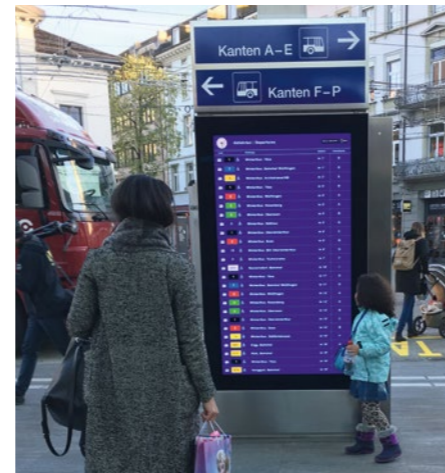


ermöglichen sie Reisenden mit Sehbehinderung, die Informationen per Knopfdruck vorlesen zu lassen. Dank ihrer geringeren Höhe sind sie zudem auch für Rollstuhlfahrende gut lesbar.

Die bisherigen «Generalanzeiger» werden anderweitig zur Verbesserung der Fahrgastinformation eingesetzt. Im Weiteren wurde auf dem Stadtgebiet mit dem Test einer Light-Version der bisherigen Haltestellen-Abfahrtsmonitore gestartet. Bewähren sie sich, ist künftig eine günstigere Beschaffung von digitalen Abfahrtsanzeigern möglich. Damit könnten auch mittlere und kleinere Haltestellen ausgerüstet werden, für die sich eine Montage von elektronischen Abfahrtsanzeigern bisher nicht rechtfertigte.

2017 ebenfalls angelaufen ist die Ausrüstung von öffentlichen Gebäuden und Einkaufs-

zentren mit Abfahrtsanzeigern. Nach den «Archhöfen» und dem «Superblock» sollen sogenannte Firmenkundenmonitore für Kunden und Mitarbeitende an weiteren Standorten zum Einsatz kommen.



## Geschäftsbericht 2017

## Stabile Unfallzahlen, weniger Personenschäden

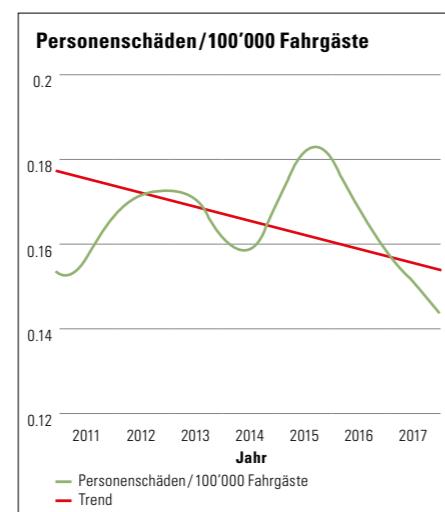
**Was allgemein für die Entwicklung der Unfälle auf unseren Strassen gilt, trifft auch für das Unfallgeschehen bei Stadtbus zu. Trotz kontinuierlicher Zunahme des Verkehrsaufkommens sind die Unfallzahlen zwischen 2012 und 2017 insgesamt stabil.**

Die 116 im Jahr 2017 registrierten Unfälle entsprechen dem Wert von 2012. Dazwischen liegt allerdings eine Zunahme von rund 8 % auf die heutigen 4,25 Mio. Fahrplankilometer.

Noch erfreulicher ist der Umstand, dass Personenschäden sowohl nominal als auch im Verhältnis zu der stetig steigenden Anzahl Fahrgäste seit 2015, dem landesweiten Trend folgend, weiter sinken. Mit 39 verletzten Personen fällt die Bilanz 2017 mit einem Rückgang von rund 14 % positiv aus. Dies zeigt sich auch eindrücklich in der Grafik, in der die Anzahl Personenschäden im Verhältnis zur Anzahl beförderter Fahrgäste dargestellt wird.

Der kontinuierliche Rückgang der Personenschäden im Bus in den letzten fünf Jahren ist als Ergebnis verschiedener Präventionsmassnahmen zu werten.

Laut Statistik kommt es beim Anfahren und Abbremsen im Bus zu den meisten Stürzen und Verletzungen. Bei einer ruhigen Fahrweise



vergessen die Fahrgäste oft, sich festzuhalten, und bereits ein normales Abbremsen reicht, um sie zu Fall zu bringen. Noch wahrscheinlicher sind Fahrgaststürze mit Verletzungsfolgen aber bei abrupten Bremsmanövern wegen anderer Verkehrsteilnehmer.

Die sukzessiven Anpassungen der Haltekanten an das Behindertengesetz und die beleuchteten Trittbretter der neusten Busse erlauben den Fahrgästen ein bequemes und auch nachts sicheres Ein- und Aussteigen. Eine Halbierung der Unfälle in diesem Zusammenhang ist das erfreuliche Ergebnis.

Stadtbus setzt alles daran, die positive Entwicklung weiterhin zu unterstützen. Schulung der Fahrdienstmitarbeitenden, Information der Fahrgäste und Einsatz von moderner Technologie stehen dabei im Vordergrund.



**27,5 Mio. Fahrgäste**  
**5,2 Mio. Kilometer**  
**94 Linienbusse**

17



# Kommentar zur Jahresrechnung 2017

## Die Jahresrechnung im Überblick.

### Jahresergebnis (nach ZVV-Rechnung, in Tausend Franken, TCHF)

Die Jahresrechnung schliesst mit einem Totalaufwand von TCHF 50 764 und einem Totalertrag von TCHF 51 014 ab. Der Gewinn von TCHF 250 wird vollumfänglich der Betriebsreserve zugewiesen. Die Betriebsreserve beträgt nach den erfolgten Entnahmen und der Gewinnzuweisung TCHF 4 958. Die Einlage in die Betriebsreserve entspricht der Differenz zwischen dem mit dem Zürcher Verkehrsverbund (ZVV) vereinbarten Leistungsentgelt und dem effektiven Aufwand der laufenden Rechnung. Das mit dem ZVV vereinbarte Kostenziel 2017 (Budgetvorgabe) wurde somit erreicht.

### Nebeneinnahmen

Die Nebeneinnahmen verminderten sich um 5,7 Prozent auf TCHF 2 252 (Vorjahr TCHF 2 388). Zusätzliche Einnahmen entstanden bei den Fahrzeugvermietungen, Versicherungsleistungen, Zinserträgen und Mietzinseinnahmen. Mindereinnahmen entstanden bei den Extrafahrten, den Werbeerträgen und den übrigen Erträgen.

### Aufwand

#### Personalaufwand

Die Zunahme beim Personalaufwand um 4,2 Prozent ist im Wesentlichen auf die Bildung von Rückstellungen für die Pensionskassensanierung für die Jahre bis 2024 zurückzuführen. Der Lohn- und Zulagenaufwand sowie die Rückerstattung von Sozialversicherungen entsprechen den Vorjahreszahlen. Die budgetierten Pensen beim Betriebs- und Fahrpersonal konnten weitgehend eingehalten werden. Die geplanten produktiven Dienstplanstunden wurden annähernd erreicht. Die durchschnittliche Abwesenheit von 120 Stunden pro Penum und Jahr infolge Krankheit und Unfall verbesserte sich gegenüber dem Vorjahr um 5 Stunden pro Penum. Gründe für die Ausfallstunden sind vor allem die Langzeiterkrankungen und Nichtberufsunfälle. Die Zahlen bewegen sich weiterhin im Branchendurchschnitt, die Entwicklung wird im Auge behalten. Die Aktionen des betrieblichen Gesundheitsmanagements wurden wie letztes Jahr gut besucht. Wiederum wurden verschiedene Anlässe im üblichen Rahmen durchgeführt.

#### Sachaufwand

Bei den Sachkosten ergaben sich Mehraufwendungen von 8,8 Prozent zum Vorjahr. Durch die erfolgswirksame Auflösung von nicht mehr notwendigen Rückstellungen im Jahr 2016 ist die Zunahme des Bau- und Erneuerungsaufwandkontos sehr gross und darf daher nicht mit dem Vorjahr verglichen werden. Die Ausgaben 2017 bewegen sich bereinigt im üblichen Rahmen der vergangenen Jahre. Erhebliche Kosteneinsparungen im Vergleich zum Budget konnten preisbedingt wie letztes Jahr im Energiebereich realisiert werden sowie bei den Fahrzeuersatzteilen.

### Kapitalaufwand

Die Kapitalaufwendungen betragen TCHF 7 744 und sind mit TCHF 18 minim tiefer als im Vorjahr (TCHF 7 762). Sie entsprechen dem mit dem ZVV vereinbarten Investitionsverlauf.

Der Gesamtaufwand pro Fahrplankilometer stieg unter Berücksichtigung der oben erwähnten Veränderungen bei den Personal-, Sach- und Kapitalkosten um 4,30% oder CHF 0,38 auf CHF 9,20 (Vorjahr CHF 8,82). Die Hauptgründe sind die entstandenen einmaligen Mehrkosten durch die Bildung der Rückstellung für die Pensionskassensanierung und die Auflösung von nicht mehr benötigten Rückstellungen im Vorjahr.

### Gewinnreserve

Aus den Gewinnreserven gab es keine Entnahmen. Der Gewinn von TCHF 250 wurde gemäss Transportvertrag mit dem ZVV und dem Umgang mit den gesetzlichen Reserven Regionalverkehr gemäss Artikel 36 Personenbeförderungsgesetz (PBG) vollumfänglich den gebundenen Reserven zugeteilt. Die Betriebsreserven belaufen sich per 31.12.2017 auf TCHF 4 958.

### Leistungsentgelt Verkehrsverbund

(Abgeltung Stadtbus Winterthur für das Fahrplanjahr 2016–2017; Angebotsvereinbarung 0544/5 / 0544/6)

Für die abgeltungsberechtigten Linien von Stadtbus Winterthur wurde am 22. März 2016 eine Abgeltungsvereinbarung mit dem Bundesamt für Verkehr (BAV) abgeschlossen. Diese Vereinbarung sieht geplante ungedeckte Kosten von TCHF 2 080 (davon TCHF 686 Bundesanteil und TCHF 1 394 Kantonsanteil) vor, die Stadtbus Winterthur über das Leistungsentgelt Verkehrsverbund bereits im Jahr 2017 entschädigt wurden. Der zwingende Ausweis und die Nachführung der Reserve gemäss Art. 36 PBG im Eigenkapital können aufgrund der terminlichen Abläufe innerhalb des Finanzierungssystems im Kanton Zürich und gemäss Vereinbarung des ZVV mit dem BAV vom 11. Juli 2011 erst mit der Verwendung des Bilanzgewinnes des Folgejahres, also des Geschäftsjahres 2017, erfolgen. Für Stadtbus beläuft sich der effektive Gewinn (Abweichung gegenüber Offerte) über alle RPV-Linien (regionaler Personenverkehr) auf TCHF 281. Er wurde der Art.-36-PBG-Reserve gutgeschrieben. Aufgrund der Systematik wird das Ergebnis RPV auch weiterhin um jeweils ein Jahr verzögert verbucht werden.

Die ZVV-Richtlinie «Finanzierung der Verkehrsunternehmen» schreibt u. a. folgende Regeln für die Bildung und Verwendung der Betriebsreserve vor:

1. Leistungsentgeltüberschuss ist der Betriebsreserve gutzuschreiben.
2. 2/3 der Reserve sind gebundene und 1/3 freie Reserven.
3. Übersteigen die gebundenen Spezialreserven 12 Prozent des zuletzt vereinbarten Bruttoleistungsentgelts, so darf Stadtbus Winterthur den ganzen Gewinn der freien Spezialreserve zuweisen.
4. Die gebundene Reserve dient ausschliesslich der Deckung von Bilanzfehlbeträgen. Für die anderweitige Verwendung ist die Zustimmung des ZVV erforderlich.
5. Die freie Reserve darf innerhalb des Unternehmens verwendet werden. Ausgeschlossen sind Rückführungen ins Gemeindevermögen und die Verwendung für Investitionen.

**Bilanz**

Die Bilanzsumme verringerte sich gegenüber dem Vorjahr um TCHF 3 288 auf TCHF 61 324.

**Aktiven**

Das Umlaufvermögen nahm um TCHF 41 zu, hauptsächlich infolge höherer Debitoren und Guthaben sowie transitorischer Aktiven.

Das Anlagevermögen nahm netto um TCHF 3 329 ab. Im Berichtsjahr wurden TCHF 3 329 mehr abgeschrieben als investiert.

**Passiven**

Die Verbindlichkeiten gegenüber Dritten nahmen im Vergleich zum Vorjahr um TCHF 2 943 ab. Die Veränderung ergibt sich aus dem Saldo von der Zunahme der Kreditoren und langfristigen Rückstellungen und der Abnahme der transitorischen Passiven und der kurzfristigen Rückstellungen.

Die rechnerischen Verbindlichkeiten (Kontokorrent) gegenüber der Stadt Winterthur verminderten sich im Rechnungsjahr um TCHF 595 zum Vorjahr. Die Gesamtabnahme der Kontokorrentschuld entstand durch die Abnahme der Aktiven um TCHF 3 288, der Abnahme der Verbindlichkeiten gegenüber Dritten um TCHF 2 943 Mio. und der Zunahme der Betriebsreserven Stadtbus um TCHF 250.

Mit der Nettozunahme der Betriebsreserven von TCHF 250 erhöhten sich die Eigenmittel per Ende Jahr auf TCHF 4 958.

<b>BETRIEBSRESERVE</b>	<b>31.12.16</b>	<b>2017</b>	<b>2017</b>	<b>31.12.17</b>
	SALDO	EINLAGEN	ENTNAHME	SALDO
Gebundene Reserve § 25 PVG	4 194 935.35	-	-31 153.47	4 163 781.88
Gebundene Reserve Art. 36 PBG	-2 139 706.91	280 958.00	-	-1 858 748.91
Freiwillige Gewinnreserve	2 652 750.19	-	-	2 652 750.19
<b>Betriebsreserve</b>	<b>4 707 978.63</b>	<b>280 958.00</b>	<b>-31 153.47</b>	<b>4 957 783.16</b>

**Ausblick**

Gemäss §25 des Gesetzes über den öffentlichen Personenverkehr vom 6. März 1988 (PVG) erbringt Stadtbus seine Leistungen im Auftrag des ZVV. Zur Erfüllung dieser Leistungen werden Zusammenarbeitsverträge, Transportverträge und Zielvereinbarungen abgeschlossen. Die Zielvereinbarung mit dem ZVV aus dem Jahr 2005 lief Ende 2012 ab und musste durch eine neue Vereinbarung ersetzt werden.

Im November 2013 konnte die neue Zielvereinbarung für die Jahre 2014 bis 2016 mit dem ZVV erfolgreich abgeschlossen werden. Damit wurde die finanzielle Abgeltung für unsere Leistungen bis Ende 2016 vertraglich geregelt und gesichert. Die Vereinbarung wurde für das Jahr 2017 verlängert und ist für die Folgejahre neu zu verhandeln. Sie hat zum Ziel, die Wirtschaftlichkeit von Stadtbus zu verbessern. Gemäss der vom Kantonsrat genehmigten Strategie bewertet der ZVV die Wirtschaftlichkeit der Verkehrsunternehmen mit dem Kosten-Qualitäts-Portfolio. Überschreiten die effektiven Kosten der Fahrleistungserbringung den Kosten-Qualitäts-Portfoliowert, sind mit den betreffenden Verkehrsunternehmen in einer Zielvereinbarung nachhaltige Kostensenkungen zu vereinbaren.

Für die kommenden Jahre werden wiederum grosse Herausforderungen zu meistern sein, welche sich in der Rechnung widerspiegeln werden. Schwerpunkte sind:

- Umsetzung Angebotsstrategie 2020/2030 weiterführen
- Ablösung Vorläuferbetrieb Linie 2E durch Linie 22
- Linienerweiterung Linie 1
- Projektierung und Umsetzung Querung Grütze
- Ausschreibung Doppelgelenktrolleybusse
- Konzept Trolley-/Batteriebus für Linien 5/7/14 vertiefen
- Neue Zielvereinbarung 2018–2022
- Teil-Elektrifizierung Linie 7/14
- Ausbauschritt 4. Teilergänzung per Dezember 2018 umsetzen

Genehmigung der Jahresrechnung durch das Bundesamt für Verkehr

DAS BAV HAT IN ERGÄNZUNG ZUR REVISION DURCH DIE STATUTARISCHE REVISIONSSTELLE DIE SUBVENTIONSRECHTLICH RELEVANTEN POSITIONEN IN DER BILANZ UND RECHNUNG MIT STICHPROBEN AUF WESENTLICHE FEHLAUSSAGEN GEPRÜFT. GEMÄSS SCHREIBEN VOM 07.04.2017 IST ES DABEI AUF KEINE SACHVERHALTE GESTOSSEN, AUS DENEN ZU SCHLIESSEN WÄRE, DASS DIE JAHRESRECHNUNG 2016 SOWIE DER ANTRAG ÜBER DIE VERWENDUNG DES BILANZGEWINNS NICHT DEM SUBVENTIONSGESETZ UND DEM DAMIT VERBUNDENEN SPEZIALRECHT ENTSPRECHEN.

Kommentar Finanzkontrolle der Stadt Winterthur

DIE IM GESCHÄFTSBERICHT AUSGEWIESENEN ZAHLEN SIND NICHT DURCH DIE FINANZKONTROLLE DER STADT WINTERTHUR REVIDIERT.

# Erfolgsrechnung

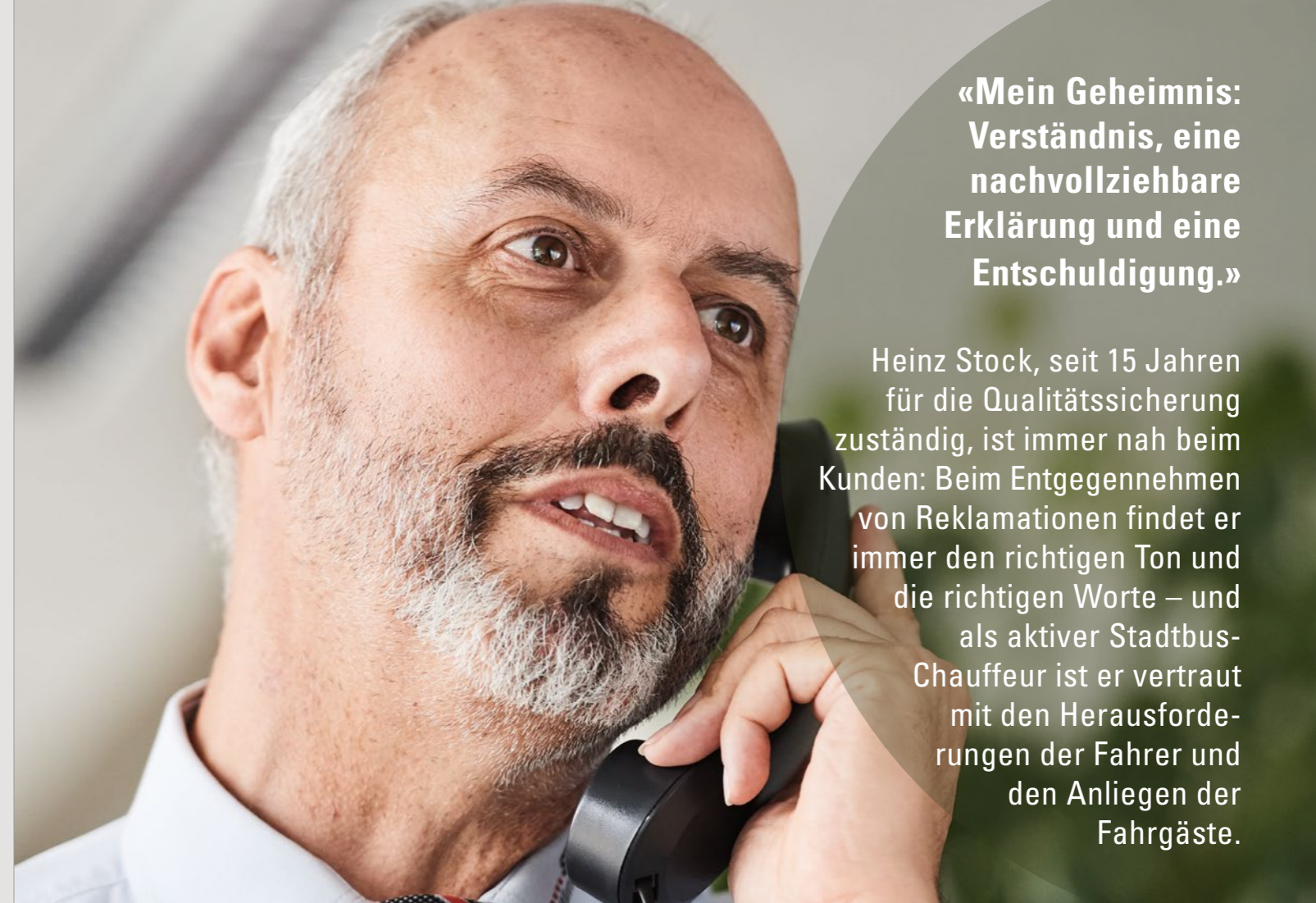
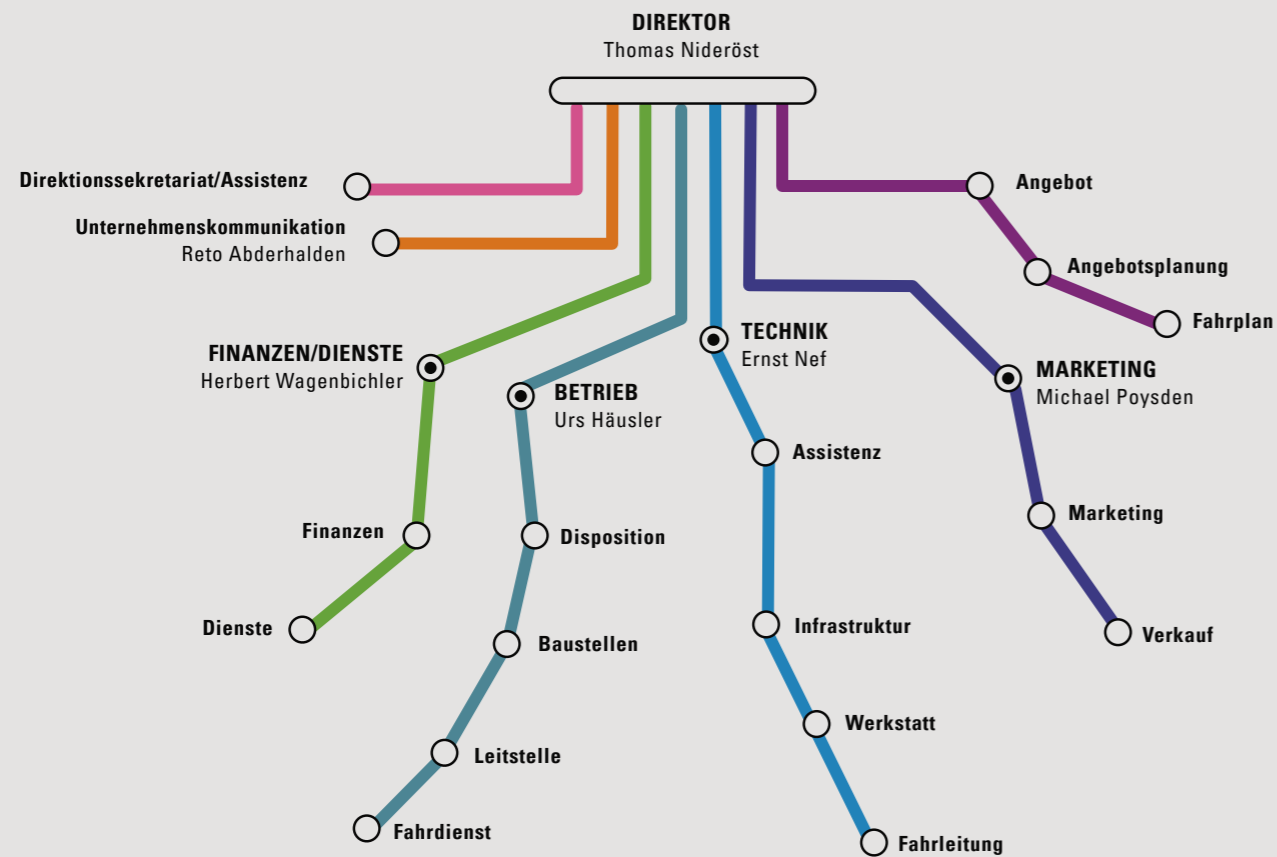
<b>EINNAHMEN</b>		<b>31.12.2016</b>	<b>31.12.2017</b>	<b>ABW. 1</b>	<b>ABW. 2</b>
		IN CHF 1000	IN CHF 1000	IN CHF 1000	IN %
	Entnahme aus Betriebsreserve	24	0	-24	-100.0
	Leistungsentgelt ZVV	46 945	48 762	1 817	3.9
	<b>Total Leistungsentgelt und Entnahme aus BR</b>	<b>46 969</b>	<b>48 762</b>	<b>1 793</b>	<b>3.8</b>
	Personenverkehrsertrag	271	203	-68	-25.1
	Werbeerträge	1 066	1 006	-60	-5.6
	Fahrzeugvermietungen	0	3	3	
	Entschädigung aus Personen- und Sachschäden	170	250	80	47.1
	Sonstige Erträge	312	156	-156	-50.0
	Zinseinnahmen	101	113	12	11.9
	Erfolg aus betrieblichen Liegenschaften	468	521	53	11.3
	<b>Total Nebeneinnahmen</b>	<b>2 388</b>	<b>2 252</b>	<b>-136</b>	<b>-5.7</b>
	<b>Total Einnahmen</b>	<b>49 357</b>	<b>51 014</b>	<b>1 657</b>	<b>3.4</b>
<b>AUFWAND</b>					
PERSONALAUFWAND					
	Lohnaufwand und Zulagen	22 959	22 970	11	0.0
	Sozialversicherungsaufwand	5 848	7 082	1 234	21.1
	Rückerstattungen von Sozialversicherungen	-222	-235	-13	5.9
	Übriger Personalaufwand	768	783	15	2.0
	<b>Total Personalaufwand</b>	<b>29 353</b>	<b>30 600</b>	<b>1 247</b>	<b>4.2</b>
SACHAUFWAND					
	Raumaufwand	177	138	-39	-22.0
	Betriebsaufwand	2 485	2 392	-93	-3.7
	Fahrzeugaufwand	3 791	3 497	-294	-7.8
	Versicherungsaufwand	498	552	54	10.8
	Energie- und Entsorgungsaufwand	446	415	-31	-7.0
	Verwaltungs- und Informatikaufwand	1 393	1 381	-12	-0.9
	Werbeaufwand	549	536	-13	-2.4
	Einkauf von Transportleistungen	0	4	4	
	Bau- und Erneuerungsaufwand	3	1 253	1 250	41 666.7
	<b>Total Sachaufwand</b>	<b>9 342</b>	<b>10 168</b>	<b>826</b>	<b>8.8</b>
KAPITALAUFWAND					
	Abschreibungen	6 060	6 075	15	0.2
	Zinsen	1 702	1 669	-33	-1.9
	<b>Total Kapitalaufwand</b>	<b>7 762</b>	<b>7 744</b>	<b>-18</b>	<b>-0.2</b>
	Ablieferung Nebeneinnahmen an ZVV	2 388	2 252	-136	-5.7
	<b>Total Aufwand</b>	<b>48 845</b>	<b>50 764</b>	<b>1 919</b>	<b>3.9</b>
	<b>JAHRESERFOLG</b>	<b>512</b>	<b>250</b>	<b>-262</b>	<b>-51.2</b>

# Bilanz

<b>AKTIVEN</b>		<b>31.12.2016</b>	<b>31.12.2017</b>	<b>ABW. 1</b>	<b>ABW. 2</b>	
		IN CHF 1000	IN CHF 1000	IN CHF 1000	IN %	
	<b>Umlaufvermögen</b>	<b>3 652</b>	<b>3 693</b>	<b>41</b>	<b>1.1</b>	
	Flüssige Mittel	426	413	-13	-3.1	
	Debitoren und Guthaben	1 661	1 698	37	2.2	
	Vorräte	1 068	1 061	-7	-0.7	
	Transitorische und übrige Aktiven	497	521	24	4.8	
	<b>Anlagevermögen</b>	<b>60 960</b>	<b>57 631</b>	<b>-3 329</b>	<b>-5.5</b>	
	Infrastruktur	3 696	4 113	417	11.3	
	Fahrzeuge	33 185	31 019	-2 166	-6.5	
	Mobilien	5 389	4 552	-837	-15.5	
	Immobilien (Liegenschaften)	18 690	17 947	-743	-4.0	
	<b>Total Aktiven</b>	<b>64 612</b>	<b>61 324</b>	<b>-3 288</b>	<b>-5.1</b>	
<b>PASSIVEN</b>						
	<b>Verbindlichkeiten Dritte</b>	<b>18 068</b>	<b>15 125</b>	<b>-2 943</b>	<b>-16.3</b>	
	Kreditoren	5 888	5 922	34	0.6	
	Transitorische Passiven	6 378	2 653	-3 725	-58.4	
	Kurzfristige Rückstellungen	3 071	2 641	-430	-14.0	
	Langfristige Rückstellungen	2 731	3 909	1 178	43.1	
	<b>Verbindlichkeiten Stadt</b>	<b>41 836</b>	<b>41 241</b>	<b>-595</b>	<b>-1.4</b>	
	Verbindlichkeiten Stadt	41 836	41 241	-595	-1.4	
	<b>Eigene Mittel</b>	<b>4 708</b>	<b>4 958</b>	<b>250</b>	<b>5.3</b>	
	Gesetzliche Gewinnreserve	2 055	2 305	250	12.2	
	Freiwillige Gewinnreserve	2 653	2 653	0.0	0.0	
	<b>Total Passiven</b>	<b>64 612</b>	<b>61 324</b>	<b>-3 288</b>	<b>-5.1</b>	
<b>ANLAGERECHNUNG PER 31.12.</b>						
		Buchwert 31.12.2016	Zugänge Abgänge	Abschreibung	Buchwert 31.12.2017	Veränderung
	IN CHF 1000					
	Infrastruktur	3 696	697	-280	4 113	417
	Fahrzeuge	33 185	1 872	-4 038	31 019	-2 166
	Mobilien	5 389	11	-848	4 552	-837
	Immobilien (Liegenschaften)	18 690	186	-929	17 947	-743
	<b>Total</b>	<b>60 960</b>	<b>2 766</b>	<b>-6 095</b>	<b>57 631</b>	<b>-3 329</b>

## Organigramm 2017

Gültig ab Januar 2017



«Mein Geheimnis:  
Verständnis, eine  
nachvollziehbare  
Erklärung und eine  
Entschuldigung.»

Heinz Stock, seit 15 Jahren für die Qualitätssicherung zuständig, ist immer nah beim Kunden: Beim Entgegennehmen von Reklamationen findet er immer den richtigen Ton und die richtigen Worte – und als aktiver Stadtbus-Chauffeur ist er vertraut mit den Herausforderungen der Fahrer und den Anliegen der Fahrgäste.



«Dienstplanung  
ist ein stetes Geben  
und Nehmen. Dann  
sind alle zufrieden.»

Sandra Grossen sorgt als Tagesdisponentin dafür, dass alle Fahrzeuge, die im Einsatz sind, auch eine Fahrerin oder einen Fahrer haben. Bei Grossanlässen wird von den Mitarbeitenden oft ein Zusatzeffort verlangt. Dafür versucht sie bei der Dienstplanung, alle Wünsche so gut wie möglich zu berücksichtigen.

## Durch Studien gestützte Flottenplanung

**Stadtbus Winterthur setzt im Rahmen der Flottenerweiterungen wie auch Ersatzbeschaffungen seit 2016 auf MAN-Niederflurbusse auf Basis der Euro-6-Technologie. Aktuell setzt sich unsere Dieselflotte von 60 Bussen bereits aus ¼ neuer MAN-Busse zusammen.**

Mit der derzeit laufenden Ersatzbeschaffung werden bis Dezember 2018 acht weitere MAN-Autobusse (2-Achser, 12 Meter) geliefert, wodurch dann auch alle Regionalbusse von Stadtbus Winterthur anstelle von zwei über drei Türen verfügen. Mit dieser Anpassung werden die gleichmässige Befüllung wie auch die Ein- und Aussteigezeiten auf den Regionallinien optimiert.

Eine Masterstudie der ETH Zürich zusammen mit Stadtbus Winterthur aus dem Jahr 2017 zeigt auf, dass die von Stadtbus Winterthur im 2016 als schweizweite Premiere gewählte fünfte Tür bei allen in Verkehr gesetzten MAN-Gelenkbussen (18,75 Meter) einen wesentlichen Beitrag zur Verkürzung der Umsteigezeiten bewirkt – ein relevanter Beitrag für die Fahrplanstabilisierung (weniger Verspätungen).

Ferner wird in Zusammenarbeit mit der Fachhochschule Nordwestschweiz an einer Studie über alternative Antriebsarten in en-

gem Bezug auf unser bestehendes und geplantes Liniennetz in Winterthur gearbeitet. Diese Studie wird aufzeigen, ob die laufende

Flottenplanung von Stadtbus Winterthur, insbesondere auch auf die im Fokus stehenden alternativen Batteriebusse, stimmig ist.



## Reorganisation Fahrdienstleitung abgeschlossen

**Die Aufhebung des bisherigen Teamleitersystems zugunsten der neuen Fahrdienstleiterorganisation hat einige Zeit in Anspruch genommen, konnte aber dennoch im Berichtsjahr mit der Besetzung aller vakanten Stellen erfolgreich abgeschlossen werden.**

Anstelle der bisher fünf Teamleiter sind heute vier Fahrdienstleiter im Einsatz. Diese betreuen jeweils bis zu 60 Mitarbeitende. Mit der neuen Organisation soll eine intensivere Unterstützung und Führung der Fahrdienstmitarbeitenden gewährleistet werden. Über den persönlichen Kontakt können Informationen unmittelbarer ausgetauscht und Fragen schneller beantwortet werden. Die Betriebsleitung erhält dadurch einen umfassenden Einblick in das Tagesgeschäft der Fahrdienstmitarbeitenden und kann ihre

Führungsrolle in vermehrter Masse wahrnehmen.

Die positiven Reaktionen zeigen, dass der eingeschlagene Weg richtig ist. Insbesondere geschätzt vom Fahrpersonal wird die Nähe der Fahrdienstleiter. Damit können die Erfahrungen der Mitarbeitenden noch effektiver genutzt werden und im Sinne eines Beitrags an die kontinuierliche Verbesserung des Arbeitsklimas und der Arbeitsabläufe in den Arbeitsalltag einfließen.



**«Ich erledige möglichst viel selber. Das macht Freude und senkt die Kosten.»**

Die Gesundheit machte Avgustin Ramaj einen Strich durch die Rechnung: Seinen Bubentraum Buschauffeur musste er aufgeben. Sein Flair für Technik bringt er nun in die Hauswartung ein: Er überwacht Anlagen, Maschinen und Geräte und ist verantwortlich für Reinigung und Unterhalt an Infrastruktur und Gebäuden.

**«Beim Erarbeiten von Fahrplänen brauche ich Geduld und Präzision, damit am Ende alles funktioniert.»**

Tanja Niedermann arbeitet seit September 2013 in der Fachgruppe «Fahrplanbearbeitung». Hier ist vernetztes Denken gefragt, denn auch kleinste Veränderungen im Fahrplan können grosse Auswirkungen haben. Neben dem Jahresfahrplan arbeitet sie auch Spezialfahrpläne für Grossanlässe aus.



## Fortschritte bei der Busbeschleunigung

**In den vergangenen 10 Jahren konnten mit Ausnahme der Einfahrt beim Hauptbahnhof keine wesentlichen Massnahmen realisiert werden, um die Fahrzeiten von Stadtbus zu stabilisieren. Im gleichen Zeitraum haben sich dagegen die Verkehrsverhältnisse, insbesondere durch den Mehrverkehr, deutlich verschlechtert.**

Im Dezember 2017 hat der Stadtrat nun ein erstes Paket von Massnahmen zur Busbeschleunigung an den Grossen Gemeinderat überwiesen. Dieses enthält ein Dutzend Projekte, die der Stabilisierung des öffentlichen Verkehrs dienen. Der Kredit beläuft sich auf 4,6 Mio. Franken, wovon voraussichtlich rund 0,9 Mio. Franken die Stadt selbst zu tragen hat. Dieser Beschluss stellt nach den jahrelangen Bemühungen ein bedeutender Meilenstein für Stadtbus dar.

Es ist davon auszugehen, dass 2018 erste kleine Massnahmen, welche sich ohne grössere Infrastrukturanpassungen umsetzen lassen, realisiert werden können. Die Mehrheit der Massnahmen erfordern aber noch Planungsarbeiten, öffentliche Auflagen und Realisationszeit. Entsprechend werden diese erst mittel- bis langfristig umgesetzt werden. Die Fahrgäste und Stadtbus freuen sich aber schon jetzt auf jeden Meter Busspur und jede Sekunde, die weniger vor den Lichtsignalen gewartet werden muss.



**«Neue Busse, neue Materialien: Wir lernen ständig dazu.»**

Als Spengler und Maler repariert Giacomo Ungaro seit 5 Jahren Beulen und Kratzer an den Stadtbus-Fahrzeugen und ersetzt geborstene Scheiben. Dank der modernen Infrastruktur können sogar grössere Unfallschäden behoben werden, damit die Fahrzeuge wieder in neuem Glanz erstrahlen.



## Erneuerung der Fahrleitung auf dem Rosenberg

**Stadtbus Winterthur verfolgt seit 5 Jahren das Projekt für den Gesamtersatz der Trolleybus-Fahrleitungen. Im Jahr 2017 wurde der schon über ein halbes Jahrhundert alte Fahrleitungsabschnitt Rosenberg 2 (Bettenstrasse, Zielstrasse und Teil der Schaffhauserstrasse) ersetzt.**

Ein solcher Ersatz beinhaltet auch, dass alle Aufhängungsstellen der Fahrleitungen – die Befestigungshaken an Gebäuden wie auch Masten auf privaten Grundstücken – geprüft, saniert oder allenfalls ersetzt werden müssen. Der Abschnitt Rosenberg 2 wurde diesbezüglich relativ anspruchsvoll, gab es doch über ein Dutzend Masten und einige Mauerhaken zu ersetzen – aus Altersgründen, wegen angepasster Oberleitungslage

oder zusätzlicher Lasten (Strassenbeleuchtung). Für das erforderliche Plangenehmigungsverfahren aus eisenbahnrechtlicher Sicht (Trolleybusse werden Eisenbahnen gleichgesetzt) braucht es die Einwilligung aller Betroffenen oder eine öffentliche Auflage mit Einsprachemöglichkeit. Deshalb versuchen wir immer, die betroffenen Eigentümer abzuholen, um Einsprachen, die zu mehrjährigen Projektverzögerungen führen

könnten, zu verhindern. Im konstruktiven Gespräch mit den vielen Eigentümern und durch das Aufzeigen von Win-win-Lösungen erlangten wir rechtzeitig die Genehmigung vom Bundesamt für Verkehr. So konnten wir das Projekt – unter Berücksichtigung der Bedürfnisse weiterer städtischen Stellen wie Stadtwerk (neue LED-Beleuchtung) und Tiefbau (zusätzliche Kabelschächte) – erfolgreich umsetzen.

«Ich beschaffe jedes Ersatzteil. Auch wenn es nicht im Katalog ist.»

Je schneller Ersatzteile verfügbar sind, desto rascher sind defekte Fahrzeuge wieder einsatzfähig. Markus Büchi ist zuständig für Einkauf, Nachbestellungen und die Prüfung von Lieferungen und Rechnungen. Sind gewisse Teile nicht einwandfrei dokumentiert, kann die Beschaffung schwierig werden – aber am Ende klappt sie praktisch immer.

## Stadtbus ist auch Schulbus

Winterthur ist schweizweit eine der führenden Städte im Bereich Fach-, Gewerbe- und Hochschulen. Täglich pendeln Tausende von Schülerinnen und Studenten in die Eulachstadt. Stadtbus als städtischer und regionaler Busbetrieb befördert einen Grossteil davon zu ihren Bildungsinstitutionen und wieder zurück.

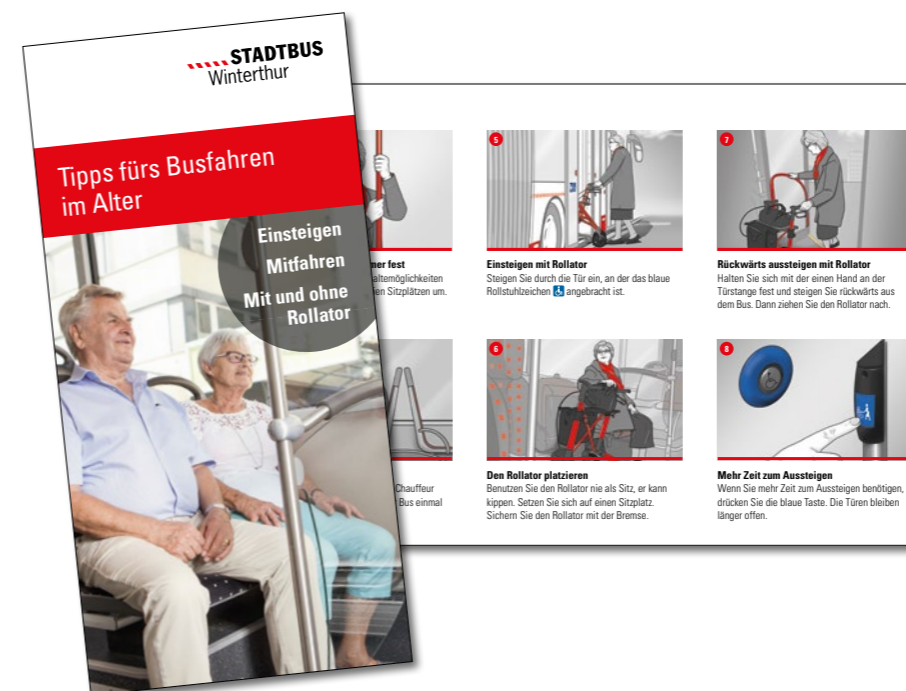
Zum Schulanfang, vom 21. bis 24. August, wurden die Schülerinnen und Schüler am HB von Mitarbeitenden von Stadtbus angesprochen, unterstützt und insbesondere die Erstsemestrigen zu den richtigen Bussen gelotet. Den Schulen wurde auf der Website im Rahmen dieser Kampagne umfassendes Informationsmaterial zum Herunterladen bereitgestellt: Auf die einzelnen Schulen bezogene Broschüren mit allgemeinen Informationen zu Tickets, Fahrplan und Verhaltensregeln sowie Angaben zu den möglichen Busverbindungen (Linie, Abfahrtort, Zielhaltestelle).

Die Schulen selbst haben die Materialien ihrerseits dankbar genutzt und zum Teil die zielgruppengerechte Streuung über weitere Informationskanäle (Social Media) unterstützt.

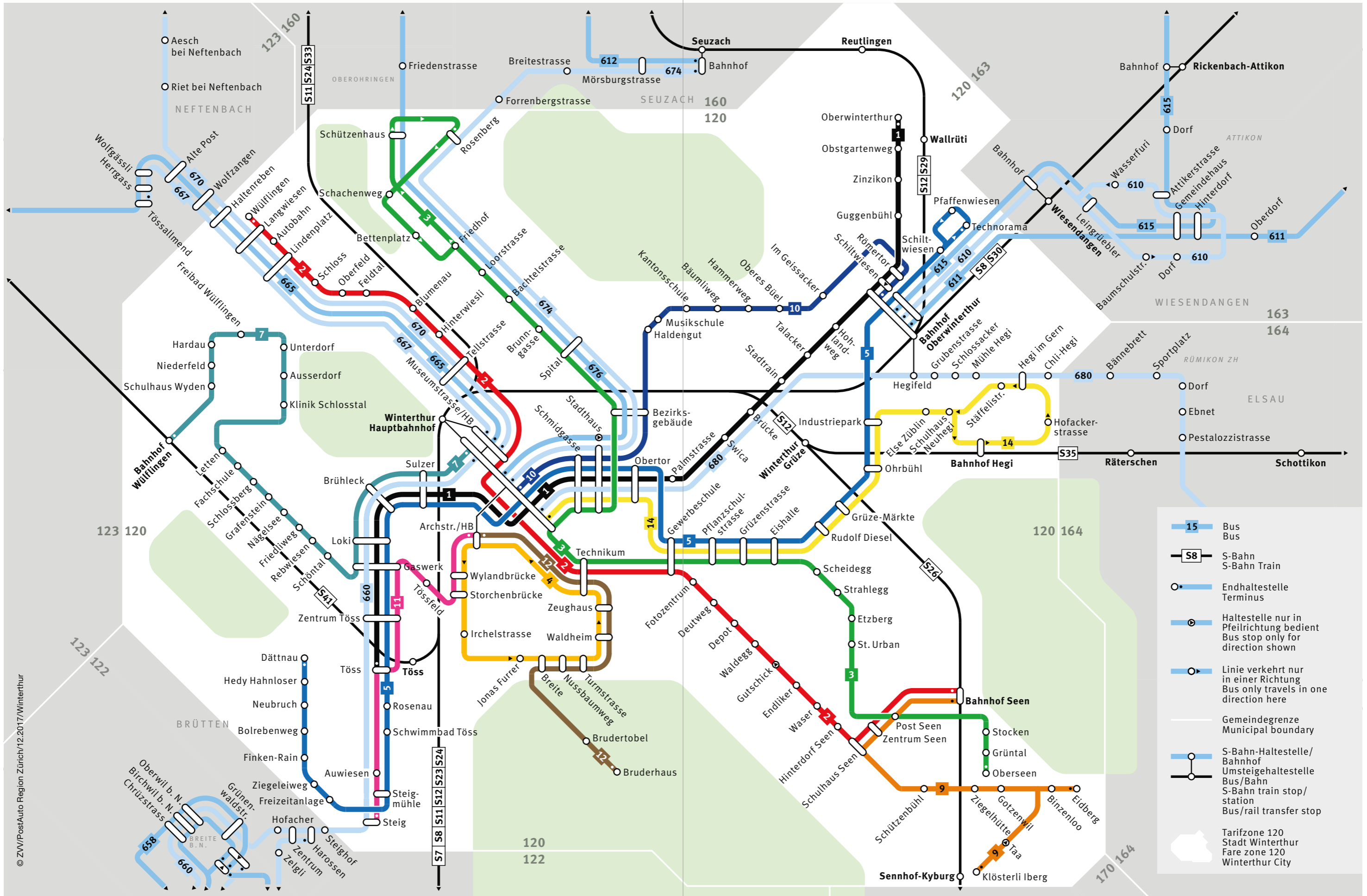


## Informationskampagne «Busfahren im Alter»

Im Flyer «Tipps fürs Busfahren im Alter» sind neben allgemeinen Informationen acht wichtige Verhaltensregeln für ältere und betagte Fahrgäste enthalten. Dieser liegt im Verkaufs- und Beratungszentrum ZVV-Contact am Hauptbahnhof sowie in den Alterszentren auf.



Stadtbus bietet im Weiteren jährlich Kurse für Seniorinnen und Senioren an, in denen nützliche Tipps, insbesondere auch im Umgang mit den Ticketautomaten, vermittelt werden. Darüber hinaus hat Stadtbus 2017 an sechs vom Altersforum Winterthur organisierten Veranstaltungen teilgenommen, um den Teilnehmenden Tipps und Tricks bezüglich der ÖV-Nutzung im Alter weiterzugeben. Als zusätzliches Informationsmittel wurde zu diesem Zweck auch ein Kurzfilm produziert, in dem erklärt wird, was es beim Reisen mit dem Bus zu beachten gilt. Der Sicherheitsfilm sowie der Flyer können auf der Website [stadt.winterthur.ch/stadtbus/service/senioren](http://stadt.winterthur.ch/stadtbus/service/senioren) angeschaut bzw. heruntergeladen werden.



- Bus
- S-Bahn Train
- Endhaltestelle Terminus
- Haltestelle nur in Pfeilrichtung bedient Bus stop only for direction shown
- Linie verkehrt nur in einer Richtung Bus only travels in one direction here
- Gemeindegrenze Municipal boundary
- S-Bahn-Haltestelle/Bahnhof Umsteigehaltestelle Bus/Bahn S-Bahn train stop/station Bus/rail transfer stop
- Tarifzone 120 Stadt Winterthur Fare zone 120 Winterthur City

© ZVV/PostAuto Region Zürich/12.2017/Winterthur



## Post an Stadtbus

« Ein alkoholisierter Mann hatte Mühe beim Aussteigen und sank auf dem Trottoir zusammen. Die Busfahrerin schaute die Situation persönlich an, analysierte sie, besprach sich mit den spontanen Helfern und entschied sich danach zur Weiterfahrt. Dann informierte sie die Fahrgäste. Zügig, ohne Wertung, ohne Drama. Super! »

« Heute bin ich mit einer Chauffeurin vom Rosenberg in die Stadt gefahren. Ich kann mich nicht erinnern, derart fahrgastfreundlich und trotzdem zügig gefahren worden zu sein. Dickes Kompliment! »

« Der Chauffeur verdient einen Orden für seine angenehme Fahrweise! »

« Ich möchte Ihnen und all Ihren Busfahrern ein Kompliment machen. Es ist beeindruckend, welche Leistung in diesem anspruchsvollen Beruf Tag und Nacht erbracht wird. Bitte weiter so! »

« Eine sehbehinderte Passagierin bemerkte nach dem Losfahren, dass sie nicht im 2er sitzt. Der Chauffeur verwies sie auf die nächste Haltestelle: Sie müsse nicht den nächsten Bus abwarten, der vor uns fahrende 2er werde auf sie warten, er sei per Funk informiert worden. Das alles mit einem Lächeln verbunden. Ich habe mich sehr gefreut über den jungen Mitarbeiter! »

« Ich staunte über die Gelassenheit des Busfahrers. Er fährt offenbar leidenschaftlich. Jede Kurve den Brüttener rauf oder runter passt genau, das Anhalten geht ruckfrei, gekonntes Einfädeln ist Ehrensache. Dazu ist er immer ruhig, geduldig und sehr freundlich. Er fährt auch sehr materialschonend und verbraucht garantiert weniger Treibstoff als viele andere. »

« Mein Mann hat heute im Bus sein Handy liegengelassen. Ich habe daraufhin den freundlichen Busfahrer um Hilfe gebeten. Nach 10 Minuten wurde das Handy wiedergefunden. Ich freue mich, dass Stadtbus Winterthur so super Busfahrer hat! »

« Ich bin täglich im Bus unterwegs und habe bemerkt, dass sich die Freundlichkeit verbessert hat. Immer mal wieder sagt ein Chauffeur guten Tag oder hat beim Aussteigen ein Lächeln für meine Tochter (6) und mich übrig. »

« Es fiel mir sofort auf, wie souverän die Fahrerin den Bus durch den Mittagsverkehr steuerte. Ohne den kleinsten Ruck beim Bremsen, und das Anfahren verlief ebenso flüssig. Sie fuhr in einem gleichmässigen Rhythmus. Eine angenehme und entspannte Busfahrt! »

« Dieser Chauffeur fährt kundenfreundlich, auch wenn er unter Zeitdruck steht. Es freut uns sehr, wenn wir ihn als Chauffeur haben. Er ist noch einer, der mit Leib und Seele Busfahrer ist. Ein grosses Kompliment und ein Dankeschön! »

« Ich bin mit dem Zug verspätet angekommen und dann zum Bus gerannt. Der Chauffeur hat mir die vorderste Tür geöffnet und mich sehr freundlich gegrüsst, auch wenn ich etwas knapp kam. Danke vielmals! »



**«Ich will den  
Fahrgästen im hektischen  
Stadtverkehr ein Gefühl  
der Sicherheit vermitteln.»**

Sich als Stadtbus-Chauffeurin souverän im Verkehr bewegen, unfallfrei fahren und pünktlich ankommen: Das sind die täglichen Ziele von Angelika Rösch. Sie wollte schon als Kind Busfahrerin werden, und seit rund zwei Jahren ist es ihr grosser Stolz, als Fahrdienstmitarbeiterin am Steuer «ihres» Busses zu sitzen.