



GVZ GEBÄUDEVERSICHERUNG
KANTON ZÜRICH

GESCHÄFTS- BERICHT 2016

GESCHÄFTSBERICHT 2016

2	Vorwort
4	Das Unternehmen GVZ
8	Corporate Governance
12	Das GVZ-Jahr im Überblick
18	Anlagestrategie
20	Fokusthema Logistikzentrum Bachenbülach
24	Fokusthema Strategie
28	Impressum

DIE GVZ ERFOLGREICH AUF KURS



Mario Fehr, Conrad Gossweiler.

Die GVZ Gebäudeversicherung Kanton Zürich ist mehr als eine Versicherung. Neben der Abdeckung von Feuer- und Elementarschäden bei allen Gebäuden im Kanton Zürich sorgt sie zusammen mit den Gemeinden für einen wirksamen Brandschutz und leistungsfähige Feuerwehren. Die Feuerwehren im Kanton Zürich mit ihren zahlreichen freiwilligen Kräften leisten viel und haben ein hervorragendes Niveau. Wir unterstützen sie dabei.

Effizienzsteigerung der Feuerwehren trägt Früchte

Mit dem Programm «Feuerwehr 2020» bauen wir die interkommunale Zusammenarbeit aus und erreichen eine effizientere Mittelverwendung, beispielsweise durch die gemeinsame Nutzung von Fahrzeugen und Material. Leistungsorientierte Feuerwehren beanspruchen weniger Material. Dies spürt das Logistikzentrum Bachenbülach (LZB) in Form von sinkendem Umsatz und steigendem Druck auf die Einkaufskonditionen. Wie das LZB diese Herausforderung dennoch meisterte, erfahren Sie in diesem Geschäftsbericht.

Die GVZ gestaltet vorausschauend die Zukunft

Das zweite Fokusthema in diesem Bericht ist die Unternehmensstrategie 2017 – 2020. Sie bildet den Orientierungs- und Handlungsrahmen der GVZ und sorgt auch in den nächsten Jahren für Kontinuität und eine gezielte Weiterentwicklung. Im Interview zeigen Direktor Conrad Gossweiler und sein Nachfolger Lars Mülli die Hintergründe dazu auf.

Am Puls der Kundinnen und Kunden

Mit dem Ziel einer umfassenden Bewertung unserer Leistungen und der Ermittlung der Wahrnehmung als Unternehmen führten wir im Herbst 2016 eine Kundenumfrage durch. Über 2'500 private und institutionelle Gebäudebesitzer haben den Fragebogen ausgefüllt. Die Kunden zeichnen ein sehr positives Bild der GVZ, die sie als «professionelle» und «zuverlässige» Dienstleisterin wahrnehmen. Dies, aber auch die oft mit konkreten Verbesserungsvorschlägen ergänzten Kommentare sind uns ein Ansporn, 2017 noch besser zu werden.

Von Grossereignissen bei den Schäden verschont

Schadenmässig blieb die GVZ im Gegensatz zu anderen Landesteilen von Grossereignissen verschont. Die Schadensumme beläuft sich im Berichtsjahr auf

38,2 Mio. Franken, 22,5 Mio. Franken weniger als im Vorjahr. Bruttoprämien von 122 Mio. Franken und Brandschutzabgaben von 34 Mio. Franken sowie ein Ertrag von 87 Mio. aus dem Anlagegeschäft führten zu einem Gesamtergebnis von 52,5 Mio. Franken. Die Gesamtprämie für Versicherung und Brandschutz konnte für das Jahr 2016 konstant gehalten werden, sie bleibt damit landesweit die günstigste.



Mario Fehr
Verwaltungsratspräsident



Conrad Gossweiler
Direktor

Das Unternehmen GVZ

VERSICHERUNG, PRÄVENTION UND INTERVENTION

Die GVZ Gebäudeversicherung Kanton Zürich ist mehr als eine Versicherung. Als Dienstleistungsunternehmen mit einem breiten Tätigkeitsfeld sorgt sie für Sicherheit für alle im Kanton Zürich lebenden und arbeitenden Menschen.

Die GVZ Gebäudeversicherung Kanton Zürich ist ein Dienstleistungsunternehmen der öffentlichen Hand. Sie arbeitet nicht gewinnorientiert und trägt sich

selbst. Nach betriebswirtschaftlichen Grundsätzen geführt, stellt sie die Bedürfnisse ihrer verschiedenen Anspruchsgruppen ins Zentrum ihrer Tätigkeit.

Die GVZ wurde vor über 200 Jahren gegründet. Dies mit dem Ziel, Gebäudeschäden durch Feuer und Naturgewalt zu versichern und die betroffenen Hauseigentümer vor einem Abgleiten in die Armut zu bewahren.

An diesem Auftrag hat sich grundsätzlich nichts geändert. Doch das Leistungsspektrum der GVZ geht heute weit über die eigentliche Versicherung hinaus.

Das Leitmotiv: Sichern & Versichern

Unter dem Motto «Sichern & Versichern» fokussiert der Aufgabenkreis der GVZ auf Schadenvermeidung, Schadenbegrenzung und Schadenregulierung. Diese Aktivitäten wirken positiv aufeinander ein.

Brandschutz

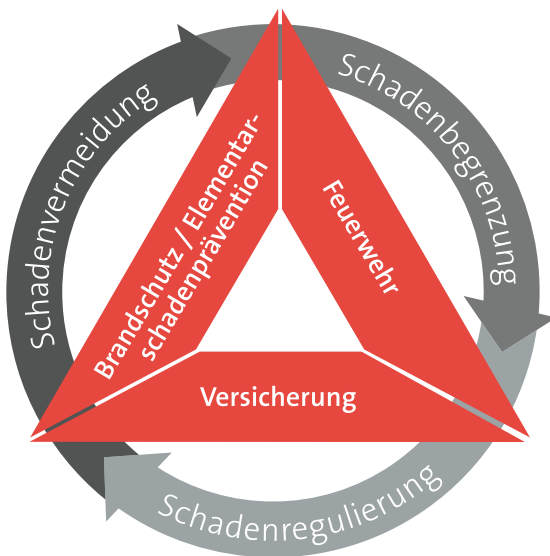
Die GVZ ist verantwortlich für die Umsetzung der Schweizerischen Brandschutzvorschriften im Kanton Zürich. Im Rahmen dieser hoheitlichen Aufgabe unterstützt sie die kommunalen Brandschutzbeauftragten in den Gemeinden im Vollzug und bildet Planer und Bauschaffende aus. Bei Gebäuden mit erhöhtem Brandrisiko legt sie Brandschutzmassnahmen fest und führt periodische Überprüfungen durch. Zu ihren weiteren Aufgaben gehören neben der Erteilung von Bewilligungen und Subventionen die Abnahme von Brandmelde- und Sprinkleranlagen sowie die Kontrolle und die Abnahme von Blitzschutzanlagen.

Feuerwehr

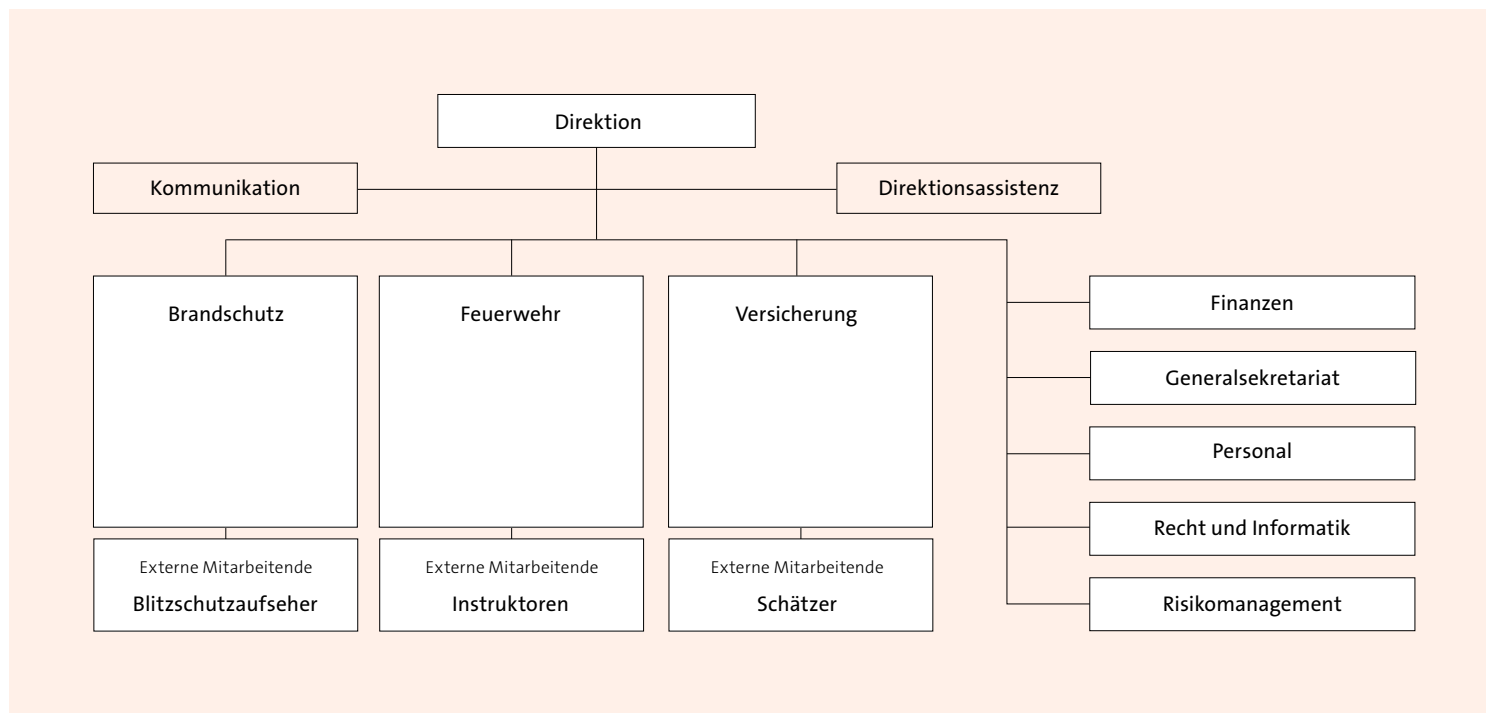
Die GVZ übt die strategische Führung und Aufsicht über die Feuerwehren im Kanton Zürich aus und koordiniert das Feuerwehrwesen in enger Zusammenarbeit mit den Gemeinden. Zur Sicherstellung einer hohen Einsatzbereitschaft sorgt die GVZ für eine kantonsweit einheitliche Alarmierung, Ausbildung und Ausrüstung der Feuerwehrangehörigen.

Versicherung

Die GVZ versichert alle Gebäude im Kanton Zürich gegen Feuer-, Elementar- und beschränkt gegen Erdbebenschäden. Im Schadenfall kümmert sich die GVZ im Rahmen ihres Versicherungsauftrags um die Schadenregulierung und entschädigt die Betroffenen. Im Sinne der Prävention orientiert die GVZ Hauseigentümer und Bauherren über wirkungsvolle Massnahmen zur Vorbeugung von Feuer sowie von Schäden durch Elementarereignisse wie Überschwemmung, Hagelschlag und Sturm.



Organigramm



Direktion

Neben den eigentlichen Kernbereichen Brandschutz, Feuerwehr und Versicherung ist die Direktion zuständig für Unternehmensführung, Finanzen, Generalsekretariat, Personal, Recht und Informatik, Risikomanagement sowie Kommunikation.

Das Monopol: bei der Gebäudeversicherung ein Erfolgsmodell

Das Schadenpotenzial von Feuer und Naturgefahren ist enorm. Um es zu versichern, braucht es ausreichende finanzielle Reserven und die Fähigkeit, im Schadenfall kurzfristig eine ausreichend hohe Liquidität bereitzustellen. Zur Erfüllung ihrer Aufgaben setzt die GVZ, gleich wie die 18 anderen kantonalen Gebäudeversicherungen auch, auf ein staatliches Monopol in Verbindung mit einem Obligatorium. Die Hauseigentümer im Kanton Zürich sind verpflichtet, sich bei der GVZ gegen Feuer- und Elementarschäden zu versichern. Im Gegenzug ist die GVZ verpflichtet, jeden Hauseigentümer als Versicherungsnehmer zu akzeptieren. Dieses klassische Solidaritätsmodell erweist sich seit mehr als zwei Jahrhunderten als wirksam und effizient. Und es ermöglicht günstigen und sicheren Schutz für jeden.

Kundenvorteil: rekordtiefe Prämie

Aus der Verknüpfung des Obligatoriums als Solidargemeinschaft der Versicherten, dem Monopol und den Präventionsanstrengungen resultiert eine Leistung, die sich durch äusserst günstige Konditionen auszeichnet. Bei der GVZ gilt unabhängig von Art, Grösse und Nutzung der versicherten Gebäude eine Einheitsprämie. Diese beträgt 32 Rappen pro 1'000 Franken Versicherungssumme und ist damit die tiefste Prämie in der Schweiz.

Die GVZ bietet im Rahmen der individuellen Versicherungssumme eine unbegrenzte Deckung bei Feuer- und Elementarschäden an. Sie versichert Gebäude in der Regel zum Neuwert, sodass nach einem Schadenfall der ursprüngliche Zustand wiederhergestellt werden kann. In der Prämie zurzeit eingeschlossen ist eine limitierte Deckung von Erdbebenschäden. Hier gelten ein grösserer Selbstbehalt und eine Obergrenze für die Schadendeckung.



Integrales Risikomanagement

Die GVZ betreibt ein integrales Risikomanagement. Es umfasst das klassische Risikomanagement, das auf den aktuellen Prozessen aufgesetzte IKS sowie die Compliance (Regelkonformität). Alle drei Teilsysteme beruhen auf anerkannten Standards. So entspricht zum Beispiel das IKS den Anforderungen der Prüfvorschrift der Schweizerischen Treuhänderkammer PS890. Das IKS wird von der Revisionsstelle jährlich geprüft und anerkannt.

Definierte Werkzeuge und Prozesse im Risikomanagement fördern die Risikosensibilität der Mitarbeitenden und des Managements und unterstützen den verantwortungsvollen Umgang mit Risiken. Ein Verhaltenskodex legt ausserdem die professionellen und ethischen Standards für das Verhalten fest.


Strategie 2012 bis 2016: Erfreuliche Bilanz

Die strategischen Ziele 2012–2016 konnten mit den in der laufenden Zeitperiode realisierten Massnahmen weitgehend erreicht werden. Schwerpunkte des GVZ-Programms 2012–2016 mit zahlreichen Zielen und Massnahmen waren die Optimierung von Dienstleistungen zugunsten der Kunden wie eine

Schadenhotline rund um die Uhr, die ausgebaute Kommunikation mit Präventionstipps, die intensivierte Schulung und Beratung der Planer und kommunalen Brandschutzbeauftragten, die stärkere Steuerung und Unterstützung der Feuerwehren, der Ausbau der Beratungen in der Elementarschadenprävention, eine transparentere Rechnungslegung, der Aufbau eines Risikomanagements und weiterer Managementsysteme zur Unternehmensführung und viele weitere mehr.

Der Umfang der Strategieumsetzung mit sehr vielen Projekten benötigte aber teilweise mehr Ressourcen und Zeit als geplant, da auch Partnerorganisationen und Anspruchsgruppen miteinbezogen worden sind. Zudem mussten im Rahmen der regelmässigen Standortbestimmung, bedingt durch das intensive Tagesgeschäft und neue Anforderungen von aussen, teilweise andere Prioritäten gesetzt werden.

Die Kontinuität und die gezielte Weiterentwicklung des Unternehmens wird mit der Strategie 2017–2020 als Orientierungs- und Handlungsrahmen für die nächsten Jahre sichergestellt.



«Zum Abschluss der Strategie 2012 – 2016 kann eine positive Bilanz gezogen werden. Die GVZ ist ein modernes und innovatives Unternehmen. Sie ist fit für die Zukunft und wird ihre Dienstleistungen zugunsten der Kunden und Partner weiter gezielt optimieren.»

Conrad Gossweiler, Direktor

Corporate Governance

VERANTWORTUNGSBEWUSSTE UNTERNEHMENSFÜHRUNG UND KONTROLLE

Für die Corporate Governance der GVZ Gebäudeversicherung Kanton Zürich gelten die gesetzlichen Vorgaben für öffentlich-rechtliche Unternehmen im Kanton Zürich.

«Das integrale Risikomanagement fördert das Risikobewusstsein und bildet das Fundament für den verantwortungsvollen Umgang mit Risiken.»

Dr. Christoph Lienert, Leiter Risikomanagement

Die GVZ Gebäudeversicherung Kanton Zürich handelt im öffentlichen Interesse. Dies und ihre Monopolstellung stellen besondere Ansprüche an Führungsverantwortung, Transparenz und Kontrolle des Unternehmens.

Die GVZ ist sich dieser Verantwortung bewusst und versteht die Monopolstellung als eine Verpflichtung zu unternehmerischem und kundenorientiertem Handeln.

Die Ausgestaltung der Corporate Governance der GVZ beruht auf den gesetzlichen Grundlagen zur Gebäudeversicherung. Das Gebäudeversicherungsgesetz regelt die Organisation und die Aufsicht. In der Unternehmensführung organisiert sich die GVZ wie ein privatwirtschaftliches, im Wettbewerb stehendes Unternehmen.

Das Gesetz: ein klar definierter Auftrag

Mehrere kantonale Gesetze bilden den Rahmen für die Geschäftstätigkeit der GVZ. Es sind dies unter anderem das Gebäudeversicherungsgesetz mit den Vollzugsbestimmungen für die Gebäudeversicherung, das Gesetz über die Feuerpolizei und das Feuerwesen und die Verordnung über den vorbeugenden Brandschutz.

Die Aufsicht: mehrfach abgesichert

Die Oberaufsicht über das Unternehmen liegt beim Kantonsrat und bei dessen Aufsichtskommission über die wirtschaftlichen Unternehmen (AWU). Der Kantonsrat genehmigt den Geschäftsbericht und die Jahresrechnung. Die allgemeine Aufsicht über die GVZ übt der Regierungsrat aus. Er bezeichnet die Revisionsstelle. Als Aufsichtsbehörde entscheidet der Regierungsrat auch über gewisse vom Verwaltungsrat vorbereitete Geschäfte, wie den Erlass des Geschäftsreglements und den Erlass von Vollzugsvorschriften.

Der aus sieben Mitgliedern bestehende Verwaltungsrat definiert die strategische Ausrichtung des Unternehmens, überwacht die Tätigkeit der Geschäftsführung, wählt den Direktor und die Mitglieder der Geschäftsleitung, legt die Anlagerichtlinien und die Vermögensverwaltung fest und nimmt weitere Aufsichtsaufgaben wahr. Neben dem zuständigen Mitglied des Regierungsrats gehören dem Verwaltungsrat Vertreter der wichtigsten Anspruchsgruppen wie der Hauseigentümer, der Gemeinden und der Wirtschaft an.



Rechnungslegung nach Swiss GAAP FER

Die GVZ erstellt den Rechnungsabschluss nach den Regeln von Swiss GAAP FER. Die Anwendung des weitverbreiteten Standards garantiert die Transparenz in der Rechnungslegung. Die Jahresrechnung gibt ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage wieder.

Die Rechnungslegung nach Swiss GAAP FER entspricht den Richtlinien über die Public Corporate Governance des Kantons Zürich. Diese verlangen, dass die jährliche Berichterstattung unter Anwendung eines einheitlich anerkannten Standards wie Swiss GAAP FER erfolgt. Unternehmens- und Branchenvergleiche lassen sich dadurch besser durchführen. Zudem erleichtert dieser Standard den Einblick zur Beurteilung der Geschäftsentwicklung.

Organe der GVZ

Die Organe der GVZ sind der Verwaltungsrat, die Direktion und die Revisionsstelle:

Verwaltungsrat

Der Verwaltungsrat setzt sich aus sieben Mitgliedern zusammen. Die Amtsdauer beträgt vier Jahre. Der Verwaltungsrat ist hauptsächlich für die Strategie und die Aufsicht über das operative Geschäft zuständig.

Direktion und Geschäftsleitung

Die Direktion ist für die Geschäftsführung der GVZ und die Vertretung des Unternehmens nach aussen zuständig. Dem Direktor steht eine Geschäftsleitung zur Seite, die über grundlegende Fragen der Geschäftsführung entscheidet und die Koordination innerhalb der GVZ sicherstellt.

Revisionsstelle

Externe Revisionsstelle ist die KPMG AG, Zürich.



Von links nach rechts: Hans Egloff, Gabriela Nagel-Jungo, Barbara Thalmann Stammbach, Mario Fehr, Katharina Kull-Benz, Cornel Quinto, Bruno Walliser.

VERWALTUNGSRAT

Präsident

- **Mario Fehr** lic. iur., Regierungsrat

Mitglieder

- **Hans Egloff** lic. iur., Rechtsanwalt
- **Katharina Kull-Benz** lic. oec. HSG
- **Gabriela Nagel-Jungo** Prof. Dr. oec. publ.
- **Cornel Quinto** Fürsprecher, LL.M.,
Partner Anwaltskanzlei, Vizepräsident
- **Barbara Thalmann Stammbach** Architektin ETH
- **Bruno Walliser** eidg. dipl. Kaminfegermeister,
Geschäftsinhaber

Sekretariat

- **Brigitte Bachmann** Dr. iur., Rechtsanwältin



Von links nach rechts: Milos Daniel, Christoph Lienert, Kurt Steiner, Conrad Gossweiler, Martin Kull, Lars Mülli, Hans-Peter Schumacher.

GESCHÄFTSLEITUNG

Vorsitzender

- **Conrad Gossweiler** dipl. Betriebsökonom FH, MPA unibe, Direktor

Mitglieder

- **Milos Daniel** lic. iur., Rechtsanwalt, MAS in Public Management, Leiter Recht und Informatik, Stv. Direktor
- **Martin Kull** lic. iur., Executive MBA, Leiter Versicherung
- **Christoph Lienert** Dr. phil. nat., EMBA HSG, Leiter Direktionsstab/Risikomanagement
- **Lars Mülli** dipl. Bauingenieur ETH, Leiter Brandschutz
- **Hans-Peter Schumacher** dipl. Betriebsökonom FH, Leiter Finanzen
- **Kurt Steiner** dipl. Maschineningenieur FH, Leiter Feuerwehr

DAS GVZ-JAHR IM ÜBERBLICK

Januar

1. Januar 2016 Der Bereich Versicherung mit neuer Führungsstruktur

Um sich organisatorisch besser aufzustellen, hat die GVZ den Kanton Zürich in die Regionen Nord, Ost und West aufgeteilt und je einen Regionenleiter eingesetzt. Ziel ist es, die Arbeit der Schätzer besser zu koordinieren und die Zusammenarbeit sowie den Austausch zu fördern. Bewährte Treffen wie die Hauptschätzersitzungen, die Schätzertagung und die Bezirkssitzungen bleiben bestehen. Neu werden Erfa-Tagungen in den Regionen durchgeführt. Die Einführung der neuen Führungsstruktur erfolgte per 1. Januar 2016.

19. Januar 2016 Pilotkurs «Brandbekämpfung für Betreuungspersonal von Asyl-Unterkünften»

Betreuungspersonal von Asyl-Unterkünften ist sich der Gefahren, die von Feuer ausgehen, oft zu wenig bewusst und weiss über das richtige Verhalten im Brandfall kaum Bescheid. Um dieses Manko zu beheben, führte die Feuerwehr am 19. Januar 2016 einen halbtägigen Pilotkurs durch, in dem die Teilnehmenden über das Wesen des Elements Feuer und die Reaktionen der Menschen in Notsituationen – zum Beispiel Stress, Tunnelblick oder panische Fluchtaktionen – informiert wurden. Die Feuerwehr hat das Betreuungspersonal in die Handhabung von Handfeuerlöschern eingeführt sowie in die Bekämpfung von Zimmerbränden. Die Teilnehmenden brachten mehrheitlich keine Vorkenntnisse mit. Vielleicht waren sie gerade deshalb mit viel Motivation und Elan bei der Sache.



7. bis 22. Januar 2016 Schulung Brandschutzvorschriften 2015 für Angehörige der Feuerwehr

Im Rahmen der jährlich wiederkehrenden eintägigen Weiterbildungskurse setzten sich Feuerwehrinstructoren, Feuerwehrkommandanten und Ausbildungschefs vom 7. bis 22. Januar 2016 mit verschiedenen Themen der im Vorjahr eingeführten neuen Brandschutzvorschriften auseinander. Im Fokus



stand der technische Brandschutz, mit dem die Feuerwehr bei der Einsatzvorbereitung und am Einsatzort direkt konfrontiert ist. Kritische Elemente sind neben der Einsatzplanung zum Beispiel Aufzugsanlagen, Brandfallsteuerungen, Brandmelde- und Sprinkleranlagen oder die Materialisierung der Gebäude. Um eine möglichst praxisnahe Schulung zu gewährleisten, fanden die Instruktionen und Übungen nicht im Ausbildungszentrum Andelfingen, sondern eins zu eins an realen Objekten im Industriegebiet Volketswil statt.

Januar / Juni / November 2016 Lehrgänge für Sicherheitsbeauftragte des Brandschutzes (SIBE)

Die Sicherheitsbeauftragten des Brandschutzes sind in ihrem Betrieb für die Koordination und die Kontrolle der Brandschutzmassnahmen zuständig. An je vier ausgebuchten Kurstagen im Januar, Juni und November eigneten sich jeweils 24 Teilnehmende das theoretische und praktische Rüstzeug für eine qualifizierte Ausführung ihrer verantwortungsvollen Aufgabe an. Die Absolventen des Kurses durften nach Bestehen der Abschlussprüfung das Zertifikat «Sicherheitsbeauftragte des Brandschutzes» nach SN EN 45 013 mit einer Gültigkeitsdauer von fünf Jahren entgegennehmen.

Februar

1. Februar 2016 Lancierung des Vorbeugensystems «Hagelschutz einfach automatisch»

Bei Hagelschlag sind geschlossene Lamellenstoren und andere Sonnenschutzsysteme hochgradig gefährdet. Oft geht das rechtzeitige Aufziehen der Storen bei nahenden Unwettern vergessen. Deshalb haben die Kantonalen Gebäudeversicherungen in Zusammenarbeit mit SRF Meteo und NetIT-Services das System «Hagelschutz – einfach automatisch» entwickelt. Besteht für ein Gebäude akute Hagelgefahr, sendet SRF Meteo ein Signal an die elektronische Betriebssteuerung des Gebäudes. Die Storen fahren automatisch hoch und sind vor Beschädigungen sicher. Das Alarmsystem erspart teure Reparaturen oder den Ersatz von Storen und trägt zur Werterhaltung des Gebäudes bei.



März

April

Seit Februar 2016 Ausbildungsmodul Brandschutzfachmann im CAS-Studiengang Baurecht – Planungsrecht – Bauaufsicht der ZHAW

Gemäss der Richtlinie Qualitätssicherung in den revidierten Brandschutzvorschriften spielen ausgebildete Brandschutz-Fachpersonen mit eidgenössischem Fachausweis (FA) oder Brandschutzexperten bei komplexen Bauprojekten eine wichtige Rolle. In Zusammenarbeit mit der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW) führte die GVZ im Jahr 2015 den ersten öffentlich zugänglichen Lehrgang «Brandschutz (QSS Niveau 2)» als Modul im CAS Baurecht – Planungsrecht – Bauaufsicht der ZHAW Architektur, Gestaltung und Bauingenieurwesen ein. Im Berichtsjahr konnte der Lehrgang bereits in zwei Durchläufen am 25. Februar respektive ab 14. September mit jeweils zehn Kurstagen durchgeführt werden.

Februar 2016 Anerkennung Internes Kontrollsystem (IKS)

Die GVZ arbeitet mit einem integralen Risikomanagement, das aus dem klassischen Risikomanagement, dem IKS und der Compliance besteht. Alle drei Teilsysteme beruhen auf anerkannten Standards. So entspricht das IKS den Anforderungen der Prüfvorschrift der Schweizerischen Treuhänderkammer PS890. Im Februar 2016 wurde es zum ersten Mal von der Revisionsstelle anerkannt.

März und Juni 2016 «Bhutan Firefighters» in Ausbildung bei der Zürcher Feuerwehr

Im Rahmen von durch den Lotteriefonds finanzierten Kursen absolvierte vom 13. bis 26. März und vom 20. bis 26. Juni 2016 je eine Delegation der Royal Bhutan Police eine Ausbildung in Zürcher Feuerwehrhandwerk und Taktiken der Brandbekämpfung. Ziel der Kurse war es, den Kameraden aus dem fernen Osten praktisches Feuerwehr-Know-how zu vermitteln, das sie in ihrer Heimat weitergeben. Die Ausbildungsthemen wurden auf die Bedürfnisse der Gäste und die Verhältnisse



in Bhutan im Hinblick auf Baumaterialien und Szenarien abgestimmt. Ein wichtiges Anliegen war es auch, das Credo «Lernen ist aktives Handeln» zu vermitteln. Unterschiede in der Kultur erforderten eine gewisse Eingewöhnung und viel Flexibilität bei der Programmgestaltung. Beide Seiten profitierten trotz Sprachbarrieren vom kulturellen und fachlichen Austausch.

April 2016 Einführung einer neuen Kursverwaltungssoftware mit Mustersatz-Tool

Der Bereich Brandschutz der GVZ hat in Zusammenarbeit mit externen IT-Spezialisten eine moderne, internetbasierte Kursverwaltungssoftware samt einem innovativen Mustersatz-Tool entwickelt und per Ende April aufgeschaltet. Das Mustersatz-Tool ermöglicht es kommunalen Brandschutzbeauftragten, Planern und Architekten, mit wenigen Mausklicks die in der Baubewilligung zu erwartenden feuerpolizeilichen Vorgaben herauszufiltern. Das Tool beinhaltet rund 600 Mustersätze und unterstützt die Bestrebungen der GVZ für eine vertiefte Ausbildung der kommunalen Brandschutzbeauftragten und einen einheitlichen Brandschutzvollzug in den Gemeinden.

12. April, 14. Juni und 14. November 2016 Brandschutz-Informationsveranstaltungen für Planer, Architekten, Ingenieure und Behörden

Der Bereich Brandschutz führt regelmässig Informationsveranstaltungen für Fachleute aus dem Bauwesen durch, die auf reges Interesse stossen. Rund 220 Teilnehmende finden sich jeweils im Zentrum Schluefweg in Klotten ein. Der Event vom 12. April stand unter dem Motto «Von Detektion bis Feuerwehreinsatz». An einer zweiten Veranstaltung am 14. November ging es um den Stand der Technikpapiere und die per 1. Januar 2017 teilrevidierten Brandschutzvorschriften. Zusätzlich wurde am 14. Juni im Hotel Marriott, Zürich, in Zusammenarbeit mit der SAVE AG eine weitere Tagung zum Thema «Eigenverantwortung im Brandschutz» mit 215 Teilnehmern durchgeführt.

April

19. April 2016 Pilotkurs «Naturgefahren für Feuerwehrleute»

Um die Angehörigen der Feuerwehr für Naturgefahren zu sensibilisieren, führte die GVZ in Zusammenarbeit mit dem AWEL, dem Kantonalen Amt für Abfall, Wasser, Energie und Luft, einen Pilotkurs mit Schwerpunkt Hochwasser durch. Die Teilnehmenden lernten, die Gefahrenkarten zu lesen, zu interpretieren und die in den Karten enthaltenen Informationen auf das Gelände zu übertragen. Geschult wurde auch der Umgang mit Warnungen. Der Lead des Pilotkurses lag bei der Abteilung Feuerwehr. Der Bereich Naturgefahren steuerte fachliche Informationen zur Bewältigung von Hochwasserrisiken bei.



25. bis 29. April 2016 Beförderungskurs der angehenden Feuerwehrkommandanten

Der diesjährige Beförderungskurs führte die zukünftigen Feuerwehrkommandanten nach Disentis im Kanton Graubünden. Ausbildungsschwerpunkte waren Personalführung, Taktik und Einsatzleitung, Methodik sowie organisatorische Aspekte. Besonders herausfordernd waren Übungen im ungewohnten alpinen Umfeld wie die Bergung von Fahrzeugen aus Lawinen oder die Evakuierung aus einer Seilbahn. Bereits zum vierten Mal wurde der Kurs mit der Ausbildung von künftigen Zivilschutzkommandanten gekoppelt und das Zusammenwirken der beiden Organisationen geprobt. Ein Höhepunkt war ein simulierter Brandfall im Kloster Disentis, bei dem die Feuerwehr den Brand bekämpfte, während dem Zivilschutz die Aufgabe zukam, die Kulturgüter in Sicherheit zu bringen. Ein weiteres gemeinsames Kursmodul war dem Thema Grossechadenergebnis gewidmet, bei dem der verzahnte Einsatz der Partner im Bevölkerungsschutz trainiert wurde.

Mai

12. Mai 2016 Die Schadenorganisation der GVZ im Stresstest

Wie gut funktioniert die Schadenorganisation der GVZ? Antwort auf diese Frage gab ein Test, an dem sich 17 Mitarbeiter beteiligten. Als Schadenmelder fungierten Schätzer der GVZ. Diese hatten den Auftrag, Anrufe auf die Schadenhotline zu simulieren und entsprechend zu protokollieren. Innerhalb von 45 Minuten trafen 119 fingierte Schadenmeldungen ein, die von den teilnehmenden Mitarbeitern problemlos bewältigt wurden. Sowohl auf technischer Ebene wie auch in Bezug auf die Auskunftsbereitschaft der Teilnehmenden verlief der Test erfolgreich.

31. Mai 2016 Abschluss des Projekts «Retentionsmanagement der Feuerwehren» der HWZ

In den Sommermonaten 2014 und 2016 haben Studierende der Hochschule für Wirtschaft Zürich (HWZ) im Auftrag der GVZ ein Konzept zum Thema «Rekrutierung und Bestandessicherung der Milizfeuerwehren» erarbeitet. Auf dieser Basis wurde das Folgeprojekt «Retentionsmanagement der Feuerwehren» lanciert. Mehrere Gruppen von Studierenden untersuchten, was Feuerwehrangehörige für den Dienst motiviert und was viele dazu bewegt, bereits nach wenigen Jahren wieder auszutreten. Stark eingebunden waren auch Unternehmen der Privatwirtschaft, die bereit sein müssen, Mitarbeiter für Kurse und Ernstfalleinsätze freizustellen.



Am meisten überzeugt hat die Arbeit des Teams Green Flame, das seine Lösungsansätze am 31. Mai 2016 vor den Feuerwehrkommandanten und der Geschäftsleitung der GVZ präsentieren konnte. Die Erkenntnisse aus der Studie werden in zukünftige Projekte einfließen.

Juni

Juni 2016 Einführung Kunden-Feedback Karte

Die GVZ hat per Juni 2016 begonnen, mittels Kunden-Feedback Karten die Zufriedenheit der Kunden zu ermitteln. Der Kunde erhält bei jedem Geschäftsfall wie Schaden, Schätzung sowie Beratung Naturgefahren und Brandschutz eine Kunden-Feedback Karte zum Ausfüllen und Einreichen. Mit dieser Massnahme misst die GVZ «den Puls» bei den Kunden.

Juni 2016 Kantonale Gebäudeversicherungen mit neuer Dachorganisation

Die Delegierten von 18 Kantonalen Gebäudeversicherungen haben Ende Juni 2016 in St. Gallen die neue Dachorganisation Vereinigung Kantonalen Gebäudeversicherungen (VKG) gegründet. Die VKG bezweckt die strategische Koordination unter den Kantonalen Gebäudeversicherungen (KGV) sowie deren Gemeinschaftsorganisationen. Dabei geht es um den effektiven und effizienten Schutz der Hauseigentümer im Umfang von 2,25 Mio. versicherten Gebäuden und gesamt-versicherten Werten in der Höhe von über 2'000 Mrd. Schweizer Franken. Die VKG soll zudem die Interessenvertretung der angeschlossenen Kantonalen Gebäudeversicherungen im In- und Ausland wahrnehmen. Die Direktoren der angeschlossenen Kantonalen Gebäudeversicherungen werden ihre Branchenangelegenheiten direkt in einem Leitungsgremium des neuen Dachverbands vertreten.

Die neue Dachorganisation ist eine Ergänzung zu den bisherigen Gemeinschaftsorganisationen der kantonalen Gebäudeversicherungen. Folgende Organisationen sind unter diesem Dach vereint: Die Vereinigung kantonalen Feuerversicherungen (VKF) erbringt Dienstleistungen im Brandschutz und der Naturgefahrenprävention. Der Interkantonale Rückversicherungsverband (IRV) zeichnet für den gemeinsamen und damit kostengünstigen Einkauf von Rückversicherungen verantwortlich.

Der Schweizerische Pool für Erdbebendeckung vergütet Erdbebenschäden an Gebäuden im Umfang der Poolleistungen. Die Präventionsstiftung fördert Forschungsprojekte, die sich mit dem gebäudebezogenen Risikomanagement befassen. Ergänzt werden die Gemeinschaftsorganisationen mit der Feuerwehrkoordination Schweiz (FKS). In dieser sind alle Kantone, auch diejenigen ohne kantonale Gebäudeversicherung und das Fürstentum Liechtenstein beteiligt.

Juli



August

22. August 2016 Lernende bei der GVZ

Die GVZ bietet neu eigene Ausbildungsplätze für KV-Lernende Profil E an. Am 22. August 2016 haben Frau Abierooqa Tharmalingam und Herr Joel Stern eine 3-jährige Lehre bei uns begonnen. In ihrer vielfältigen Ausbildungszeit werden sie die Abteilungen Brandschutz, Feuerwehr, Versicherung, Finanzen und Direktion durchlaufen. Beide Lernende lieben die Abwechslung im Beruf und arbeiten gerne am Computer. Einig sind sie sich, dass sie in den nächsten drei Jahren viel lernen möchten, um einen guten Lehrabschluss zu erzielen.



August bis Oktober 2016 Lehrgang kommunaler Brandschutz- fachmann

Der regelkonforme Vollzug der geltenden Brandschutzvorschriften in den Gemeinden ist eine verantwortungsvolle und anspruchsvolle Aufgabe, für welche die kommunalen Brandschutzbeauftragten verantwortlich sind. Die GVZ ist für die umfassende Ausbildung der kommunalen Partner zuständig. An 12 über 3 Monate verteilten Kurstagen besuchten 17 neu gewählte Brandschutzbeauftragte aus verschiedenen Gemeinden des Kantons Zürich den von der GVZ angebotenen Lehrgang «Brandschutzfachmann». Das breitgefächerte Lernprogramm mit Referaten, Workshops und praktischen Übungen deckte alle Aspekte des Brandschutzes ab.

1. Juni 2016 Schulung für Fachleute der Immobilien- bewirtschaftung

Der Schweizerische Verband der Immobilienbewirtschaftler (SVIT) führt für Bewirtschafter jährlich einen Abendkurs unter dem Thema «Sicherheit von Gebäuden in der Nutzungsphase» durch. Als Referenten traten wiederum Experten der GVZ auf. Im Block Naturgefahren wurden Schwachstellen an Gebäuden identifiziert und aufgezeigt, wie man empfindliche Gebäudeteile wirksam schützt. Im Block Brandschutz kamen Schutzziele, Baustoffe, Fluchtwege und der organisatorische Brandschutz zur Sprache.

www.schuetzen-sie-ihr-haus.ch



Juli 2016 GVZ Präventionskampagne «Schaden- gewitter» erneut lanciert

Die 2015 gestartete Präventionskampagne «Schadengewitter» wurde im Sommer 2016 weitergeführt und in den Sommermonaten beworben mittels Plakaten, Inseraten in der Tagespresse und in verschiedenen Special-Interest-Medien sowie Bannerschaltungen im Wetter-Umfeld.

Die zentrale Informationsplattform der Kampagne, die Website www.schuetzen-sie-ihr-haus.ch, bleibt aktiv. Dort finden Hauseigentümer und Mieter detaillierte Informationen zum Thema Gebäudeschutz bei Gewittern. Praktischen Nutzen bieten Checklisten, die nach individuellen Voraussetzungen zusammengestellt werden können. Nützliche Informationen für Planer und Bauherren sowie weiterführende Links ergänzen das Angebot.

August

August bis Oktober 2016 Vielfältige Workshops zur Prüfungsvorbereitung der CAS-Lehrgänge der ZHAW und des KOB5-Lehrgangs

In 30 Workshops wurde den Teilnehmern der Lehrgänge CAS ZHAW und KOB5 (kommunale Brandschutzbeauftragte) die Möglichkeit geboten, das erlangte Grundwissen anhand nutzungsbezogener Praxisbeispiele zu vertiefen und zu vernetzen. Um eine optimale Vorbereitung auf die eidgenössische Berufsprüfung der Vereinigung Kantonalen Feuerversicherungen zu gewährleisten, wurden im Weiteren noch drei Prüfungsvorbereitungstage angeboten, an denen die Absolventen Multiple-Choice-Fragen und schriftliche Prüfungsaufgaben lösen sowie sich einer mündlichen Prüfungssituation stellen konnten.

August 2016 Wetteralarm: Mehr als eine Million Nutzer

Der Wetter-Alarm ist eine kostenlose Dienstleistung der Kantonalen Gebäudeversicherungen und der Helvetia Versicherungen mit Meteodaten von SRF Meteo. Der Wetter-Alarm richtet sich an alle Personen, die besonders von Unwettern betroffen sein können. Die rechtzeitige Information über aktuelle Unwetter wie Gewitter oder Sturm soll dazu beitragen, dass insbesondere kleinere Schäden so weit als möglich eingeschränkt oder vermieden werden können. Über eine Million Abonnenten nutzen den Wetteralarm, davon 200'000 im Kanton Zürich. Laden Sie die kostenlose App «Wetter-Alarm» herunter. Weitere Infos unter www.wetteralarm.ch.



September

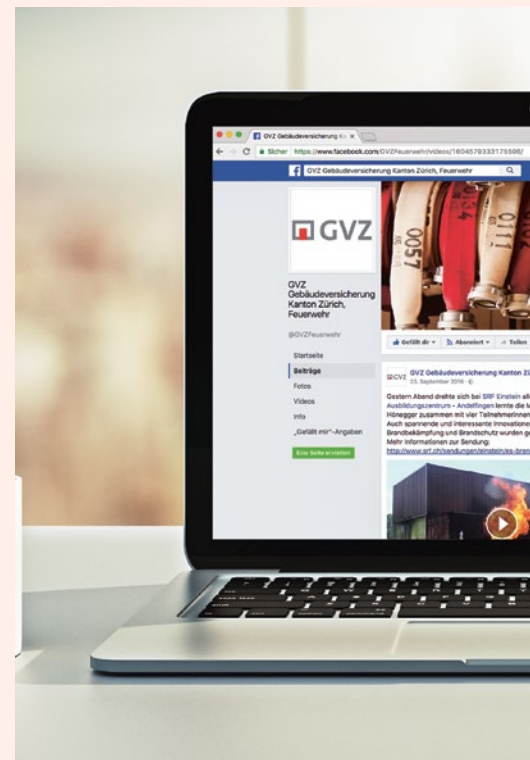
September 2016 Die GVZ ermittelt die Kundenzufriedenheit

Mit dem Ziel, sich noch konsequenter auf Kundenbedürfnisse auszurichten, führte die GVZ im Herbst erstmals eine strukturierte Kundenbefragung durch. An der durch ein professionelles Marktforschungsinstitut begleiteten Erhebung nahmen über 2'500 private und institutionelle Gebäudeeigentümer teil.

Die Kunden zeichnen ein sehr positives Bild der GVZ, die als «professionelle» und «zuverlässige» Dienstleisterin wahrgenommen wird. 94% der Befragten haben volles Vertrauen in die GVZ und beurteilen die Prämien als angemessen. Ebenso viele erleben die Mitarbeitenden der GVZ als kompetent, freundlich und hilfsbereit.

2. September 2016 Brevetrierung der frischgebackenen Feuerwehrinstruktoren in Schaffhausen

Die gemeinsame Brevetrierung der Feuerwehrinstruktoren aus den Kantonen der Ostschweizer Feuerwehrinspektorenkonferenz und dem Fürstentum Liechtenstein fand 2016 in Schaffhausen statt. Im Rahmen der feierlichen Zeremonie auf dem Areal des Münsters zu Allerheiligen durften auch sechs Instrukturen der Feuerwehren des Kantons Zürich ihr Brevet entgegennehmen.



7. September 2016 Die Abteilung Feuerwehr der GVZ lanciert einen starken Auftritt auf Facebook

Mit der neu aufgeschalteten Facebook-Seite nutzt die Abteilung Feuerwehr diesen Kanal, um die Anliegen der Feuerwehr in die Öffentlichkeit zu tragen und vor allem auch junge Menschen anzusprechen. Gepostet werden in erster Linie News zu den vielfältigen Aktivitäten der Feuerwehr. Dazu zählen zum Beispiel Kurzberichte zu Schulungen und Übungen im Ausbildungszentrum Andelfingen oder zum aktuellen Geschehen im Logistikzentrum Bachenbülach. Auch die Jugendfeuerwehr markiert mit Posts auf der Facebook-Seite ihre Präsenz.

Oktober



www.facebook.com/GVZFeuerwehr



27. Oktober 2016 Bewährungsprobe für die neu konzipierte Fahrzeug-Dekontaminationsanlage

Die zum Anlass der Euro o8 angeschaffte Dekontaminationsanlage für Fahrzeuge genügte den Anforderungen im praktischen Einsatz nicht vollumfänglich. Experten bestätigten die Mängel. Deshalb wurde die Anlage unter Anwendung von mehrheitlich standardisiertem Feuerwehr- und Abdeckmaterial neu konzipiert. Sie ist nun schneller einsatzbereit und Materialausfälle lassen sich sofort auffangen. Bei einer Tierseuchenübung am 27. Oktober 2016 kam der neu aufgebaute Container erstmals zum Einsatz und bewies seine Tauglichkeit im Praxistest.

November

November 2016 Gegenseitige Unterstützung im Grossschadensereignis der deutschsprachigen KGV

Auf Initiative der GVZ wurde das Projekt «Unterstützung im Grossschadensereignis» in Zusammenarbeit mit Kantonalen Gebäudeversicherungen gestartet. Alle Deutschschweizer KGV (AG, AR, BL, BS, GL, GR, LU, NW, SG, SH, SO, TG, ZG, ZH) sind Teil der Kooperation, um auf zukünftige Grossschadensereignisse besser vorbereitet zu sein.

November 2016 Wahl neuer Direktor

Nach über fünf erfolgreichen Jahren als Direktor der GVZ wird Conrad Gossweiler aus gesundheitlichen Gründen das Unternehmen verlassen. Begleitet von einem externen Personalberater und einer Findungskommission des Verwaltungsrates, wurde nach der öffentlichen Ausschreibung ein mehrstufiges Auswahlverfahren durchgeführt. Als der am besten qualifizierte Kandidat setzte sich Lars Mülli durch, der bereits seit März 2011 als Leiter Brandschutz und Mitglied der Geschäftsleitung für die GVZ tätig ist. Lars Mülli übernimmt die Führungsverantwortung per Mitte April 2017.



Anlagestrategie

NACHHALTIGE ERTRÄGE FÜR DIE RESERVENBILDUNG

Um im Schadenfall ihren finanziellen Verpflichtungen gegenüber den Versicherten nachzukommen, sorgt die GVZ Gebäudeversicherung Kanton Zürich dafür, dass ihr ausreichende Reserven zur Verfügung stehen. Deren Umfang und Ausgestaltung werden im Wesentlichen durch das Versicherungskapital, die Schadenquote, die Eintrittswahrscheinlichkeit von Naturkatastrophen und den Liquiditätsbedarf bestimmt.

Im Sog der anhaltend hohen Bautätigkeit im Kanton Zürich steigt das Versicherungskapital stetig an. Zudem nimmt die Gefahr von Grossschäden insbesondere im Elementarbereich tendenziell zu. Dadurch erhöhen sich die Verpflichtungen der GVZ gegenüber ihren Versicherten spürbar. Die GVZ ist deshalb auf nachhaltige Anlageerträge angewiesen, um die Reserven zu erhöhen und die Risikofähigkeit zu stärken.

«Systematische Risikoanalyse und periodisches Investment-Controlling bilden die Grundlage nachhaltiger Anlageerträge.»

Hans-Peter Schumacher, Leiter Finanzen

Strategische Ausrichtung auf nachhaltige Erträge

Das Versicherungsvermögen (Kapitalanlagen) der GVZ beläuft sich auf einen Bilanzwert von 1,8 Mrd. Franken. Mit diesem Vermögen haftet die GVZ im Falle von Schäden an Gebäuden durch Feuer und Naturgewalten. Es ist in Barmitteln, Wertpapieren und Immobilien angelegt.

Die GVZ bewirtschaftet diese Anlagen auf Basis langfristig orientierter Anlagerichtlinien. Die für die Vermögensbewirtschaftung zuständige Führungsorganisation wird in den Anlagerichtlinien konkretisiert. Der Verwaltungsrat beschliesst die Anlagepolitik und die Anlagestrategie. Er bestimmt die Mitglieder des Anlageausschusses und den externen, unabhängigen

Investment-Controller. Der Anlageausschuss und der Investment-Controller stellen zusammen die Strategieumsetzung sicher, indem sie Anlageentscheide überwachen und daraus resultierende Erkenntnisse in Empfehlungen oder Massnahmen überführen.

Mit strategiekonformen Anlageentscheiden visiert die GVZ im volatilen Markt nachhaltige Erträge an. Sie tätigt Investitionen ertragsbringend und unter gleichzeitiger Überwachung des Risikos. Die Grundlagen dazu sind eine systematische Risikoanalyse und ein periodisches Performance-Controlling, um Zielabweichungen, kritische Marktentwicklungen und Gefahren frühzeitig zu erkennen.

Ein wesentlicher Erfolgsfaktor zur Risikoreduktion ist die Diversifikation des Vermögens auf verschiedene Anlagen, Anlagesegmente und Märkte. Bei der Auswahl der Anlagen achtet die GVZ darauf, dass diese volkswirtschaftlich und ökologisch vertretbar sind. Es werden daher keine Investitionen in Anlageprodukte getätigt, deren Rendite auf Preisentwicklungen von Nahrungsmitteln basiert.

Positionierung im Tiefzinsumfeld

Im Berichtsjahr wurde das Marktumfeld durch die Weiterführung der expansiven Geldpolitik der Notenbanken geprägt. Angesichts des verhaltenen Wirtschaftswachstums hat sich die quantitative Lockerung (QE) als ein wenig wirksames Mittel zur Konjunkturankurbelung entpuppt. Im Gegenteil: Sie verursachte gesamtwirtschaftliche Verzerrungen



mit negativen Auswirkungen auf die Preisbildung von Anlage- respektive Vermögenswerten. In der Folge stiegen gewisse Aktienindizes im Jahresverlauf auf neue Höchststände. Das Tiefzinsumfeld liess die Immobilienpreise zudem weiter ansteigen, was zu äusserst hohen Marktbewertungen führte.

Im Berichtsjahr setzte sich das Anlageportfolio zu 8,7% aus flüssigen Mitteln, zu 44,5% aus Obligationen, zu 35,8% aus Aktien, zu 1,0% aus Edelmetallen, zu 1,2% aus übrigen Anlagen und zu 8,8% aus Immobilien zusammen.

Die GVZ verfolgte eine vorsichtige Anlagestrategie, indem sie an hohen, sicheren Barmitteln festhielt, das Devisenrisiko reduzierte und indexierte Anlagen favorisierte. Dank der teilweisen Umschichtung von aktiv auf passiv bewirtschafteten Anlagen wurde die Gebührenstruktur zudem weiter optimiert. Mit Blick auf das Zinsrisiko und die tiefen Renditeerwartungen wurden die festverzinslichen Anlagen untergewichtet. Es wurde erwartet, dass einzelne Zentralbanken die Zinsen allmählich wieder anheben und dadurch die Renditen von laufenden Obligationen unter Druck geraten würden.

Die taktische Übergewichtung der Aktienposition wurde ausgebaut. Dieser Ausbau erfolgte aus Rendite- sowie Diversifikationsüberlegungen. In Bezug auf Rohstoffanlagen unterstützte das Tiefzinsumfeld Anlagen in Gold. Gezielt wurde deren Anteil am Gesamtportfolio erhöht.

Der Liegenschaftenanteil am GVZ Gesamtvermögen blieb wertmässig konstant. Die GVZ hat keine Neuinvestitionen getätigt, denn der Immobilienmarkt entspannte sich im Berichtsjahr nicht. Kaufobjekte wurden oft im Bieterverfahren angeboten, was die bereits hohen Preise weiter anheizte. Die GVZ

blieb damit ihrem Grundsatz treu: Sie investiert nicht in Anlagen, bei welchen das Risiko-Ertrags-Verhältnis aus dem Gleichgewicht fällt. Trotz der preisbedingten Zurückhaltung bleiben Immobilien als langfristige Anlageklasse für die GVZ weiterhin sehr attraktiv. Die Objekte müssen sich an zentralen, gut erschlossenen Lagen befinden und dürfen keinen Sanierungsbedarf aufweisen. Es kommen nur direkte Immobilieninvestitionen infrage.

Erhöhung der Risikofähigkeit

Die GVZ muss in der Lage sein, sowohl ungünstige Entwicklungen im Schadenverlauf als auch Eruptionen an den Finanzmärkten zu verkraften. Sie nimmt deshalb jährlich eine Beurteilung der Risikofähigkeit vor. Dabei wendet sie ein Risikomodell an, das auf den Bestimmungen des Schweizer Solvenztests (SST) basiert. Die aktuelle Prüfung ergab, dass die GVZ die Anforderungen erfüllt und über das erforderliche Mindestkapital zur Abdeckung der übernommenen Risiken verfügt.

Die GVZ weist im Vergleich zu anderen Versicherern eine tiefe Eigenmittelausstattung auf. Sie ist daher bestrebt, die Risikofähigkeit durch die Bildung weiterer Reserven zu stärken. Sie setzt dabei auf Anlageerträge und Ertragsüberschüsse aus dem Versicherungsgeschäft.

Die Ertragsüberschüsse hängen zu einem wesentlichen Teil von den GVZ Versicherungsprämien ab. Die GVZ ist deshalb auf das heutige Prämienvolumen als Einnahmequelle angewiesen. Eine Prämienreduktion zugunsten der Versicherten würde die Risikofähigkeit schwächen und damit die finanzielle Stabilität der GVZ gefährden. Die Versicherungsprämien der GVZ bleiben im Branchenvergleich die tiefsten.

Fokus GVZ Logistikzentrum

DIE GVZ: PROFESSIONELLE AUSRÜSTERIN DER FEUERWEHREN

Geeignete Ausrüstung auf modernstem Stand ist ein Schlüsselfaktor für erfolgreiche Einsätze der Feuerwehren. Wie die Ausbildung liegt auch die Materialversorgung in der Verantwortung der GVZ Gebäudeversicherung Kanton Zürich. Drehscheibe für die Warenbewirtschaftung ist das GVZ Logistikzentrum Bachenbülach.

Sie gehen im buchstäblichen Sinn durchs Feuer – die Feuerwehren, die bei Bränden im Kanton Zürich ausrücken. Und sie leisten noch viel mehr: Sie kämpfen gegen Hochwasser, sind zur Stelle bei Ölnfällen, bei Gasalarm oder wenn irgendwo gefährliche Stoffe austreten. Sie leisten unter schwierigen Bedingungen erste Hilfe und retten Menschenleben. Diese wichtigen Aufgaben im Dienste von Schutz und Sicherheit der Bevölkerung stellen nicht nur hohe mentale und fachliche Anforderungen an die Einsatzkräfte, sie sind stets auch eine Bewährungsprobe für die Ausrüstung.

Als Führungs- und Aufsichtsorgan der Feuerwehr im Kanton steht die GVZ Gebäudeversicherung Kanton Zürich in der Pflicht, die Einsatzbereitschaft der Feuerwehren rund um die Uhr und an 365 Tagen im Jahr zu unterstützen. Sie hat dafür zu sorgen, dass die Feuerwehren über das nötige Gerät und Material verfügen, um ihre Einsätze wirkungsvoll und erfolgreich zu bewältigen. Zu diesem Zweck unterhält die GVZ ein eigenes Logistikzentrum in Bachenbülach (LZB).

Dieser Standort ist für alle Feuerwehren im Kanton Zürich in kurzer Zeit erreichbar. Das LZB ist eine effizient organisierte Unternehmenseinheit für die Beschaffung, den Vertrieb und den Unterhalt von Gerätschaften, Material, Schutzbekleidung und Fahrzeugen.

Vorteilhafte Konditionen dank zentralisiertem Einkauf

Im Gegensatz zur Praxis in den meisten Schweizer Kantonen besorgt die GVZ, Abteilung Feuerwehr, den Einkauf von Ausrüstungsgegenständen und Material für die Feuerwehren zentral. Mit gutem Grund: Die Zusammenfassung des Bedarfs führt zu grösseren Bestellmengen und damit zu günstigeren Konditionen. Von den entsprechenden Preisvorteilen profitieren nicht nur die Zürcher Feuerwehren: Im letzten Jahr hat die GVZ das Angebot für ausserkantonale Feuerwehrorganisationen geöffnet und konnte damit die Wirtschaftlichkeit des LZB weiter steigern. Das LZB löste im Jahr 2010 das bisherige Lager Gubrist



in Weiningen ab und nahm im September jenes Jahres den Betrieb auf. Das Gebäude wurde als modernes logistisches Dienstleistungszentrum konzipiert und auf die spezifischen Bedürfnisse der GVZ ausgerichtet. Es verfügt über grosse Lagerräume und zwei Laderampen für effizientes Be- und Entladen der Camions und Lieferwagen. Ein Sitzungszimmer und ein Schulungsraum ergänzen die Infrastruktur. Das Gebäude ist erdbebensicher gebaut. Beheizt wird es mit einem umweltfreundlichen Erdwärmesystem.

Ein umfassendes Sortiment mit hoher Verfügbarkeit

Das LZB ist vergleichbar mit einem Onlinehandelsunternehmen und funktioniert nach ähnlichen Prinzipien. Es gliedert sich in die Bereiche Neuwarenlager und Materialsupport. Im Neuwarenlager sind rund 1'300 verschiedene Artikel auf Abruf verfügbar. Die kurzfristige Lieferfähigkeit für kritische Artikel genießt hohe Priorität, da das Bestellvolumen bei grossen Schadenereignissen sprunghaft ansteigen kann. Insgesamt sind 1'700 Artikel im System erfasst.

«Die jederzeitige Einsatzbereitschaft der Feuerwehren genießt absolute Priorität. Wir machen zwar eine Wochenplanung, aber im Ernstfall muss das Tagesgeschäft zurückstehen.»

Robert Schneider, Bereichsleiter Materialsupport

«Kundenorientierung ist das A und das O unserer Tätigkeit. Ich lege grössten Wert auf eine partnerschaftliche Zusammenarbeit mit unseren Abnehmern wie auch mit den Herstellern von Ausrüstung und Material.»

Andreas Trottmann, Bereichsleiter Neuwarenlager

Der jährliche Umschlag bewegt sich in einer Grössenordnung von rund 70'000 Einheiten. Das Angebot deckt den gesamten Ausrüstungsbedarf der Feuerwehren ab. Es reicht von hoch funktioneller Arbeits-,

Einsatz- und Schutzbekleidung über Atemschutz-, Funk- und Löschmaterial bis hin zu Material für Öl- und Chemieabwehr, Pionier-, Rettungs- und Sanitätsmaterial und vielem mehr.

Die Beschaffung erfolgt im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben zum Beschaffungswesen beim Fach- und Grosshandel, der absolute Gewähr für Qualität, Funktionsfähigkeit und Sicherheit der Produkte sowie einen zuverlässigen Lieferdienst bietet. Produktneuheiten oder Neuauflagen von bestehenden Produkten werden von technischen Fachkommissionen der GVZ (Arbeitsgruppe Technik bzw. Arbeitsgruppe ABC-Material) einer strengen Prüfung unterzogen, bevor sie gegebenenfalls Aufnahme ins Sortiment finden.

Einfaches Onlinebestellwesen und automatisierte Auftragsabwicklung

Beim Bestellwesen und der Auftragsabwicklung orientiert sich das LZB an den modernen Standards im Onlinehandel. Über ein Login gelangt die Kundschaft auf die geschützte Plattform des LZB, stellt ihre Bestellungen zusammen und erteilt per Mausclick den Auftrag. Aktuelle Bestandsanzeigen geben Auskunft über die Verfügbarkeit. Lagerbewirtschaftung und Auftragsverarbeitung einschliesslich Fakturierung basieren auf einer Abacus-Logistiksoftware. Die Besteller holen das geordnete Material im LZB ab, das für reguläre Warenbezüge jeweils am Dienstag geöffnet ist. Die Bezüge der im Kanton Zürich angesiedelten Feuerwehren sind teilweise subventioniert. Externen Bestellern werden Bruttopreise verrechnet.

Bereich Materialsupport: Materialbewirtschaftung und Ausbildung

Während der Bereich Neuwarenlager für Beschaffung, Bereitstellung und Vertrieb zuständig ist, kümmert sich der Materialsupport um den Unterhalt des Ausbildungs- und Stützpunktmaterials sowie um die Wartung von Spezialgeräten und Feuerwehrfahrzeugen. Das Team ist verantwortlich dafür, dass Bekleidung, Kursmaterial und Übungsfahrzeuge für alle Anspruchsgruppen zum richtigen Zeitpunkt in tadellosem Zustand zur Verfügung stehen und nimmt auf verschiedenen Ebenen wichtige Koordinationsaufgaben wahr. So ist es zum Beispiel zuständig für die zuverlässige Versorgung der 14 Stützpunktfeuerwehren im Kanton mit Ausrüstungsmaterial, organisiert die entsprechenden Transporte und bewirtschaftet den gesamten Fahrzeugpark. Die Abnahme von Fahrzeugen gehört ebenso dazu wie die Inspektion und die Prüfung von Aggregaten.

24-Stunden-Pikettdienst an 365 Tagen im Jahr

Um die sofortige Einsatzbereitschaft der Feuerwehren bei grösseren Schadenereignissen sicherzustellen, leistet der Bereich Materialsupport Pikettdienst rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr. Er ist jederzeit bereit, den kurzfristigen Bedarf von Ausrüstung, Fahrzeugen und Löschmaterial zu decken.

Ein weiteres Tätigkeitsfeld des Teams Materialsupport ist in der Ausbildung. Es organisiert Materialkurse für Angehörige der Feuerwehren – insbesondere Materialwarte – und macht die Einsatzkräfte mit dem Umgang neuer Geräte vertraut. Ausserdem widmet es sich den vielfältigen Aufgaben rund um die Betreuung der Jugendfeuerwehr. Es sorgt für die Bekleidung und für die Ausrüstung des Nachwuchses.

Die Teams der Bereiche Neuwarenlager und Materialsupport im GVZ Logistikzentrum Bachenbülach wirken im Hintergrund. Aber sie leisten einen entscheidenden Beitrag, dass das Feuerwehrwesen im Kanton Zürich reibungslos und zuverlässig funktioniert.

Die Hälfte vom Team Materialsupport ist fest stationiert im Ausbildungszentrum Andelfingen. Damit können bei Ausbildungskursen kleinere Defekte umgehend repariert werden.



Fokus Strategie

DIE GVZ UNTERWEGS IN DIE DIGITALE ZUKUNFT

Nur was sich verändert, hat Bestand. Die GVZ Gebäudeversicherung Kanton Zürich hat unter der Leitung des bisherigen Direktors Conrad Gossweiler die erste Phase eines ambitionierten Strategieprozesses durchlaufen. Sie ist heute gut aufgestellt, um sich mit dem nachfolgenden Direktor Lars Mülli an der Spitze des Unternehmens erfolgreich weiterzuentwickeln.

Die GVZ Gebäudeversicherung Kanton Zürich ist nicht mehr die Organisation, die sie noch vor fünf Jahren war. Im Rahmen der ersten Phase eines langfristig ausgelegten Strategieprozesses hat sie in den Jahren 2012 bis 2016 einen Wertewandel vollzogen und sich neu ausgerichtet. Aus dem einstigen Verwaltungsbetrieb ist ein klar kundenorientiertes Unternehmen geworden, das sich konsequent an den Grundsätzen des modernen Managements orientiert. Die erste Phase des Strategieprozesses wurde per Ende des Berichtsjahres abgeschlossen. Die gesetzten Ziele auf den Ebenen Führung, Kommunikation, Partner sowie Produkte und Services wurden weitgehend erreicht. Ebenso wichtige Meilensteine waren die Integration eines unternehmensweit wirksamen systematischen Risikomanagements, der Ausbau der Elementarschadenprävention sowie die Verbesserung von Kundenprozessen.

Die Einleitung der zweiten Phase der Strategie fällt mit einem Wechsel in der Direktion zusammen. Conrad Gossweiler, der im Jahr 2011 die Geschäftsführung der GVZ übernahm, verlässt auf eigenen Wunsch aus gesundheitlichen Gründen das Unternehmen. Sein Nachfolger ist der bisherige Leiter des Bereichs Brandschutz, Lars Mülli, der per Mitte April 2017 die verantwortungsvolle Position als Direktor und Vorsitzender der Geschäftsleitung einnimmt. Wo steht die GVZ an diesem Wendepunkt? Und wo will sie hin? Conrad Gossweiler und Lars Mülli im Gespräch mit Ruth Mattle Schärli, Kommunikationsbeauftragte der GVZ.



«Zukunft beruht auf Herkunft. Der Aufbruch der GVZ im Jahr 2012 erfolgte auf dem Fundament einer bewährten Organisation, die durch den Wandlungsprozess zu einer neuen Identität gefunden hat.»

Conrad Gossweiler, Direktor 2011 bis April 2017

Aus welchen Gründen haben Sie kurz nach Ihrem Eintritt ins Unternehmen einen Strategieprozess aufgeleitet?

Conrad Gossweiler: Ich traf damals eine Organisation an, die zwar gut funktionierte, aber eher dem Bild eines statischen Betriebs der öffentlichen Hand entsprach. Mir war klar, dass ich etwas bewegen musste, um die GVZ für die Zukunft fit zu machen. Wir haben eine SWOT-Analyse erstellt und uns auf dieser Basis überlegt, in welche Richtung sich das Unternehmen entwickeln und wo es im Jahr 2020 stehen soll. Im November 2012 hat der Verwaltungsrat grünes Licht für die erarbeitete Strategie erteilt. Wir legten in klar definierten Handlungsfeldern die erforderlichen Massnahmen fest und setzten die entsprechenden Projekte auf.

Wie wurde die Einleitung des Strategieprozesses intern aufgenommen?

Conrad Gossweiler: Für langjährige Mitarbeitende bedeutete die Strategie vor allem Veränderung. Die Massnahmen und Projekte wurden als Zusatzaufgabe empfunden, die neben dem Tagesgeschäft zu bewältigen waren. Die interne Kommunikation war also enorm wichtig. Es ging darum, in den Köpfen des Kaders etwas zu bewegen und ein neues Werteverständnis zu etablieren: weg vom Verwalten – hin

zum verantwortungsbewussten, kundenorientierten Handeln. Weg vom bereichsfokussierten Denken – hin zur bereichsübergreifenden Zusammenarbeit. Sämtliche Mitarbeitenden waren von Anfang an eng in den Prozess eingebunden. Wir führten mit Unterstützung eines Moderators Workshops durch und etablierten einen partizipativen Führungsstil. Betroffene wurden zu Beteiligten. Mit der Einführung von regelmässigen stattfindenden Kaderanlässen wurde die Voraussetzung geschaffen, um innerhalb der Geschäftsleitung gemeinsame Entscheidungen zu treffen, die von allen Mitgliedern des Kaders mitgetragen werden. Ein wichtiges Thema im Wandlungsprozess war auch die Intensivierung der partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit Gemeinden und Feuerwehren, aber auch mit externen Anspruchsgruppen. Wir haben aktiv die Zusammenarbeit zwischen Gemeinden gefördert, den fachlichen Austausch im Brandschutz unterstützt sowie die Ausbildungsanlage Andelfingen modernisiert.



«Wir müssen gut sein. So gut, dass uns die Kunden auch treu bleiben würden, wenn sie zu einem anderen Versicherer wechseln könnten.»

Lars Mülli, Direktor ab April 2017

Sie werden das Ruder übernehmen. Wohin geht die Reise im Rahmen der Fortsetzung der Strategie bis 2020?

Lars Mülli: Der Fokus liegt auf der Weiterentwicklung der Kundenorientierung, der Steigerung von Effizienz und Effektivität sowie einer klaren Positionierung der GVZ als leistungsfähiges, verlässliches und innovatives Kompetenzzentrum für Prävention, Intervention und Versicherung. Die Sensibilisierung der Öffentlichkeit für Schadenverhütung und die Verankerung der korrekten Anwendung der schweizerischen Brandschutzvorschriften BSV 2015 geniessen weiterhin hohe Priorität. Ein weiterer Schwerpunkt ist die Sicherstellung der Einsatzbereitschaft der Feuerwehren unter Wahrung eines angemessenen Mitteleinsatzes.

Stichwort Kundenorientierung: Was heisst das konkret?

Lars Mülli: Hier geht es neben der Weiterführung des mentalen Wandels bei den Mitarbeitenden ganz konkret auch um die Steigerung der Servicequalität unter Anwendung moderner Technologien. Das digitale Zeitalter hat auch bei der GVZ Einzug gehalten. Entsprechende Dienstleistungen werden in den nächsten Jahren stark ausgebaut werden müssen. Ein erster Schritt weg vom Papier wird die Einfüh-

rung der gemeinsam mit sieben anderen Kantonalen Gebäudeversicherungen entwickelten Applikation für das Versicherungsgeschäft sein. Ein wichtiges Projekt, mit dem wir uns zurzeit befassen, ist die Bereitstellung einer elektronischen Kundendialogplattform. Weiter wollen wir die Digitalisierung im Bereich Schätzungen vorantreiben: Die Erfassung der Daten und Informationen durch die Schätzer soll zukünftig vor Ort via Tablet erfolgen. Damit die Ergebnisse der Schätzung von Beginn weg in elektronischer Form zur Verfügung stehen und unter den Beteiligten ausgetauscht und weiterverarbeitet werden können. Aber auch in den Abteilungen Brandschutz und Feuerwehr werden wir künftig viel mehr auf digitalen Austausch und Umgang mit Daten hinarbeiten.

Conrad Gossweiler: Wir wollen auch wissen, wie es um die Kundenzufriedenheit steht. Seit Sommer 2016 erhalten unsere Kunden mit den Dokumenten zum Abschluss von Schätzungen, Schadenfällen und Beratungen einen Fragebogen, mit dem sie ihre Meinung zu Abwicklung und Service zum Ausdruck bringen können. Im Herbst 2016 haben wir eine Kundenumfrage zur Zufriedenheit mit unseren Leistungen durchgeführt, die sehr positiv aufgenommen wurde.



Was bewegt Sie, wenn Sie auf die letzten fünf Jahre ihres Wirkens für die GVZ zurückschauen? Und welchen Ratschlag geben Sie Ihrem Nachfolger mit auf den Weg?

Conrad Gossweiler: Ich habe mich mit Herzblut für die GVZ eingesetzt und freue mich, dass es gelungen ist, das Unternehmen auf einen neuen, zukunftsorientierten Kurs zu bringen. Es liegt mir fern, Ratschläge zu erteilen. Mein Nachfolger wird die Entwicklung weiter vorantreiben, aber auch eigene Akzente setzen, und das ist gut so.

Worauf legen Sie bei Ihrer Führungsaufgabe besonderen Wert?

Lars Mülli: Zuerst einmal freue ich mich auf die Herausforderung und bin hoch motiviert, diese anzupacken. Zu meinen Kernanliegen gehört es, die Mit-

arbeitenden vorwärts zu bringen, ihnen bestmögliche Voraussetzungen für ihre Weiterentwicklung zu schaffen. Die Strategie ist eine gute Basis für die Unternehmensführung, aber wenn Veränderungen in unserem Umfeld eintreten, werde ich nicht zögern, die nötige Kurskorrektur vorzunehmen. Weiter liegen mir in der Führung, aber auch im Umgang untereinander Grundwerte wie Respekt, Ehrlichkeit, Transparenz und Wertschätzung sehr stark am Herzen.

Impressum

In diesem Geschäftsbericht wird der Einfachheit halber und zur besseren Lesbarkeit nur die männliche Form verwendet. Die weibliche Form ist selbstverständlich immer mit eingeschlossen.

Herausgeberin

GVZ Gebäudeversicherung Kanton Zürich
Thurgauerstrasse 56
Postfach
8050 Zürich
Telefon 044 308 21 11
Fax 044 303 11 20
info@gvz.ch
www.gvz.ch

Gestaltung

Geyst AG, Zürich

Fotos

GVZ Gebäudeversicherung Kanton Zürich
Gerry Nitsch, Zürich
Alex Buschor, Zürich
Michael Bühler, Zürich

Druck

Schellenberg Druck AG, Pfäffikon

Papier

Gedruckt auf FSC-zertifiziertem, chlor- und säurefreiem Naturpapier.
Die Fasern von FSC-zertifizierten Papieren (Forest Stewardship Council) stammen aus einer verantwortungsvollen Holzwirtschaft.

Die Webversion des Geschäftsberichts 2016 ist abrufbar unter:
www.gvz.ch/geschaeftsbericht

 **GVZ** GEBÄUDEVERSICHERUNG
KANTON ZÜRICH

SICHERN & VERSICHERN

Thurgauerstrasse 56
Postfach · 8050 Zürich
T 044 308 21 11 · F 044 303 11 20
info@gvz.ch · www.gvz.ch