



Nachhaltigkeitsbericht 2019

ÜSTRA Hannoversche Verkehrsbetriebe Aktiengesellschaft

 **ÜSTRA**

Wir bringen Hannover nach morgen.

Nachhaltigkeitsbericht 2019

ÜSTRA Hannoversche Verkehrsbetriebe Aktiengesellschaft

Nachhaltigkeitsbericht für das Geschäftsjahr 2019

1. Vorwort	6
2. Das Unternehmen und seine Verantwortung	7
3. Ökonomische Nachhaltigkeit	18
3.1 Rahmenbedingungen	18
3.2 Maßnahmen	20
4. Ökologische Nachhaltigkeit	25
4.1 Emissionen	26
4.2 Maßnahmen zur Ressourcenschonung und zum Klimaschutz	29
4.3 Maßnahmen zur Einsparung von Emissionen durch Attraktivitätssteigerung des Angebots	35
4.4 Maßnahmen zur Lärmreduzierung	36
5. Soziale Nachhaltigkeit	37
5.1 Aspekte der Verantwortung gegenüber dem gesellschaftlichen Umfeld	37
5.2 Personalstrategie	37
5.3 Engagierte Arbeitgeberin in sozialen Angelegenheiten	43
6. Nachhaltigkeitsberichterstattung	45

1. Vorwort

Liebe Leserinnen und Leser,

unser unternehmerisches Handeln zeichnet sich seit vielen Jahrzehnten durch das Bestreben aus, wirtschaftliche, soziale und ökologische Belange nachhaltig in ein ausgewogenes Verhältnis zu bringen. Der Vorstand der ÜSTRA hat Nachhaltigkeit ausdrücklich zu einem zentralen Bestandteil der Unternehmensentwicklung erklärt.

Mit dieser Ausrichtung sind wir wichtiger Bestandteil der nachhaltigen Mobilität in Region und Stadt Hannover. Wir können mit dem öffentlichen Nahverkehr einen großen Beitrag zum Gelingen der Verkehrswende leisten.

Ein klares Ziel der ÜSTRA ist es daher, einen emissions- und barrierefreien Nahverkehr zu realisieren. Um dieses Ziel mittel- bis langfristig zu erreichen, ist es erforderlich, dass die ÜSTRA als moderner Mobilitätsdienstleister weiter konsequent auf innovative Technologien sowie den regelmäßigen Dialog mit Fachleuten und Interessengruppen setzt.

Unser Nachhaltigkeitsbericht soll Ihnen einen Überblick über die Weiterentwicklung unserer Nachhaltigkeitsleistung mit dem Fokus auf das Jahr 2019 geben.



Dr. Volkhardt Klöppner
Vorstandsvorsitzender



Denise Hain
Vorständin Betrieb
und Personal



Elke Maria van Zadel
Vorständin Technik, IT
und Infrastruktur



Christian Bickel
Betriebsratsvorsitzender

Im Interesse der Lesbarkeit verzichten wir darauf, in jedem Fall explizit die weibliche und die männliche Form einer Bezeichnung zu verwenden, und benutzen nur das sogenannte generische Maskulinum, das heißt den verallgemeinernden, grammatikalisch männlichen Begriff. Er umfasst, ohne jegliche Diskriminierung, beide Geschlechter.

2. Das Unternehmen und seine Verantwortung

Daseinsvorsorge

Rechtsgrundlagen für den öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) in Deutschland sind das Gesetz zur Regionalisierung des öffentlichen Personennahverkehrs-Regionalisierungsgesetz (RegG), in dem die „Sicherstellung einer ausreichenden Bedienung der Bevölkerung mit Verkehrsleistungen im öffentlichen Personennahverkehr als eine Aufgabe der Daseinsvorsorge“ bezeichnet wird sowie die Nahverkehrsgesetze der Länder.

Im Sinne des Regionalisierungsgesetzes ist „öffentlicher Personennahverkehr die allgemein zugängliche Beförderung von Personen mit Verkehrsmitteln im Linienverkehr, die überwiegend dazu bestimmt sind, die Verkehrsnachfrage im Stadt-, Vorort- oder Regionalverkehr zu befriedigen.“ Rechtlich ist die ÜSTRA dem Straßenpersonennahverkehr (ÖSPV) – auch als Stadtverkehr bzw. Regionalverkehr bezeichnet – zuzuordnen.

Die gesetzliche Grundlage speziell für den Straßenpersonennahverkehr in Deutschland ist das Personenbeförderungsgesetz (PBefG), das für die „entgeltliche oder geschäftsmäßige Beförderung von Personen mit Straßenbahnen, mit Oberleitungsomnibussen (O-Bussen) und mit Kraftfahrzeugen“ gilt. Gemäß diesem Personenbeförderungsgesetz sind Linienverkehre genehmigungspflichtig. Zuständig sind in Deutschland meistens die Bezirksregierungen oder die Landesverwaltungsämter, in Hannover ist es die Landesnahverkehrsgesellschaft Niedersachsen mbH (LNVG).

Die Verantwortung für den ÖPNV als Leistung der Daseinsvorsorge weist das Regionalisierungsgesetz bzw. die jeweiligen Ländergesetze den sogenannten Aufgabenträgern zu. Ein Aufgabenträger im öffentlichen Personennahverkehr ist eine von den Ländern benannte Behörde, die für eine ausreichende Versorgung mit ÖPNV-Verkehrsleistungen zuständig ist. Aufgabenträger für den Nahverkehr, nicht nur für die Landeshauptstadt Hannover, sondern auch für die 21 weiteren Städte und Gemeinden in der Gebietskörperschaft des Großraumes Hannover, ist die Region Hannover. Grundlage dafür ist das Niedersächsische Nahverkehrsgesetz.

Die Region Hannover plant, finanziert und organisiert den Nahverkehr. So wird im Nahverkehrsplan (NVP) festgelegt, welchen Umfang und welche Qualität der ÖPNV in der Region Hannover haben und wie er sich weiter entwickeln soll. Ebenso legt die Region fest, wie häufig Busse und Bahnen fahren sollen. Sie formuliert und überwacht entsprechende Qualitätsstandards. Und da die Kosten des Nahverkehrs auch in der Region Hannover höher sind, als die Einnahmen aus dem Fahrkartenverkauf, zahlt die Region den fehlenden Betrag aus ihrem Haushalt und sorgt damit für ein Mindestmaß an Mobilität. Auch die Verkehrsinfrastruktur – zum Beispiel für Bahnlinien und Bushaltestellen – wird von der Region finanziert.

Leistungen und Zahlungen im Personenverkehr werden in einem Verkehrsvertrag geregelt. Auf europäischer Ebene ist die Finanzierung des ÖPNV in der Verordnung (EU) Nr. 1370/2007, welche am 3. Dezember 2009 in Kraft getreten ist, geregelt. Danach ist eine öffentliche Co-Finanzierung des ÖPNV ohne Ausschreibung auf Basis von vier durch den EuGH benannten Kriterien möglich. Diese vier Kriterien sind:

- Es muss eine vorherige, eindeutige und konkrete Vereinbarung zwischen Finanzier (also dem Aufgabenträger des ÖPNV) und dem Verkehrsunternehmen erfolgen.
- Der Kostenausgleich für die Leistungen im öffentlichen Interesse muss vorab festgelegt werden.
- Es darf keine Überkompensation stattfinden.
- Das auf diese Weise mitfinanzierte Unternehmen muss mit einem durchschnittlichen, gut geführten Unternehmen vergleichbar sein.

Auch wurde eine sogenannte In-House-Vergabe ohne Ausschreibung vorgesehen. Eine solche Regelung ermöglicht es den Aufgabenträgern, ÖPNV-Leistungen in Eigenproduktion zu erbringen oder ohne Ausschreibung an im eigenen Besitz befindliche Verkehrsunternehmen zu vergeben. Diese Unternehmen dürfen sich allerdings dann nicht an Ausschreibungen außerhalb des Gebiets ihres Eigentümers beteiligen. Nach wie vor unklar ist vor allem die Abgrenzung der neuen Verordnung zum allgemeinen Vergaberecht. Das deutsche PBefG wurde 2013 an die EU-Verordnung 1370/2007 angepasst.

Die Strategischen Handlungsfelder der ÜSTRA

Die ÜSTRA fühlt sich den Grundsätzen der Nachhaltigkeit verpflichtet. Nachhaltiges Handeln bedingt ein Zusammenspiel von Ökonomie und Ökologie für eine wirtschaftliche Leistungsfähigkeit mit sozialer Verantwortung. Als Mobilitätsdienstleisterin für den öffentlichen Nahverkehr gehört es zum Selbstverständnis der ÜSTRA, umweltfreundlich zu denken, zu handeln und Verantwortung für ihre Kunden sowie für ihre Mitarbeiter zu übernehmen. Die ÜSTRA leistet einen wichtigen Beitrag zum Klima- und Gesundheitsschutz in der Region Hannover. Mit ihren Bussen und Bahnen bietet sie wirtschaftliche Verkehrsleistungen in hoher Qualität. Und: Ein qualitativ hochwertiger und kundenfreundlicher ÖPNV ist nur mit zufriedenen Mitarbeitern möglich.

Diese Erkenntnisse haben den Vorstand der ÜSTRA dazu veranlasst, Nachhaltigkeit zur Überschrift ihrer strategischen Handlungsfelder zu erklären. Damit hat sich das Unternehmen verpflichtet, sein Handeln und Wirken nach den Kriterien der Nachhaltigkeit zu überprüfen und es daran auszurichten. In diesem Bericht wird das nachhaltige Handeln der ÜSTRA im Überblick, mit dem Fokus auf die Aktivitäten des Jahres 2019, dargestellt.

Die ÜSTRA hat für sich vier strategische Handlungsfelder identifiziert, die das Unternehmen stärken und es zukunftsfähig machen sollen. Deren Umsetzung verfolgt die ÜSTRA in ihrem Projektportfolio mit Projekten, die den vier Handlungsfeldern zugeordnet werden. Die Nachhaltigkeit ist den Handlungsfeldern als Gradmesser übergeordnet.

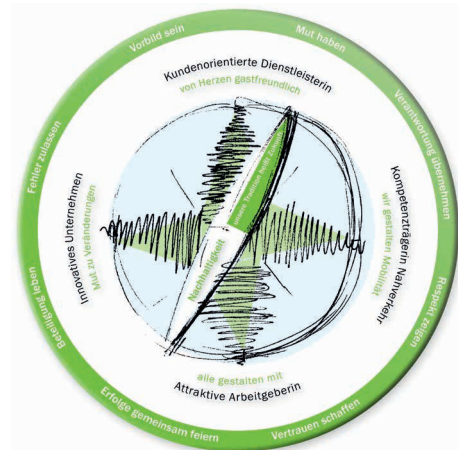
Die strategischen Handlungsfelder:

„Kundenorientierte Dienstleisterin“
Getreu dem Motto: Von Herzen gastfreundlich.

„Innovatives Unternehmen“
Getreu dem Motto: Mut zu Veränderungen.

„Attraktive Arbeitgeberin“
Getreu dem Motto: Alle gestalten mit.

„Kompetenzträgerin Nahverkehr“
Getreu dem Motto: Wir gestalten Mobilität.



Das Thema „Nachhaltigkeit“ ist zudem als zentraler Gradmesser im Unternehmen verankert. Die Arbeitsschritte und Maßnahmen werden zwischen dem Vorstand, dem Betriebsrat und der zweiten Führungsebene abgestimmt. Das Unternehmen überprüft sein Handeln und Wirken nach den Kriterien der Nachhaltigkeit und richtet es danach aus. Dieses ist ein Prozess, der sich zunächst auf einzelne Aktivitäten des Unternehmens fokussiert. Nach und nach jedoch soll die nachhaltige Ausrichtung in das alltägliche Handeln übergehen und sämtliche Unternehmensaktivitäten umfassen. Ebenso wurde in der Aktualisierung der Risikomanagementrichtlinie bzw. -checkliste das zehnte Risikofeld „Nachhaltigkeit“ ergänzt, was die Wichtigkeit dieses Handlungsfeldes unterstreicht.

Die ÜSTRA hat die UITP Charta (Internationaler Verband für Öffentliches Verkehrswesen UITP) unterzeichnet und ist ein zentraler Partner der Landeshauptstadt Hannover und der Region Hannover bei der für die Erreichung der im „Klimaschutzprogramm Region Hannover“ und im „Masterplan 100 % für den Klimaschutz“ festgelegten Klimaschutz- und Umweltzielen.

Bereits seit vielen Jahren unternimmt die ÜSTRA große Anstrengungen, um die durch sie entstehende Umweltbelastung möglichst gering zu halten. Der Betrieb von Bussen und Stadtbahnen ist energieintensiv, sodass jede Möglichkeit zur Senkung des Energieverbrauchs im Rahmen des Energiemanagementsystems geprüft wird. Mit dem Masterplan „Stadt und Region Hannover / 100 % für den Klimaschutz“ haben sich die Region Hannover und die Stadt Hannover die Klimaneutralität bis zum Jahr

2050 als Ziel gesetzt. Mit diesem vom Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz und Reaktorsicherheit geförderten Vorhaben, haben Stadt und Region eine kommunale Strategie zur Senkung der Treibhausgasemissionen um 95 % und die Senkung des Endenergiebedarfs um 50 % bis 2050 erarbeitet. Diese Klimaschutzziele von Stadt und Region können nur erreicht werden, wenn auch die ÜSTRA als kommunales und energieintensives Unternehmen einen Beitrag leistet und Verantwortung dafür übernimmt, dass die Ziele von Stadt und Region erreichbar werden. Damit hat der Baustein „Ökologie“ im Handlungsfeld Nachhaltigkeit ein großes Gewicht für die ÜSTRA. Mit Maßnahmen zur Reduzierung des Stromverbrauchs sowie mit dem Kauf von Strom aus regenerativen Quellen möchte die ÜSTRA ihren Teil zur Senkung der Treibhausgasemissionen und des Energiebedarfs leisten. Mit dem Kauf von Strom aus regenerativen Quellen seit Januar 2015 hat die ÜSTRA ihren CO₂-Ausstoß der Stadtbahnen auf 0 g pro Personenkilometer senken können.

Auch im Bereich der Mitarbeiter möchte die ÜSTRA vorbildlich sein. Sie bietet zahlreiche Sozialleistungen, um als attraktive Arbeitgeberin wahrgenommen zu werden. Mit dem 2008 abgeschlossenen Partnerschaftsvertrag hat sich die ÜSTRA zudem verpflichtet, ihre Leistungen mit einer hohen Wirtschaftlichkeit zu erbringen.

Die Unternehmenspolitik

Wir bieten der Region Hannover und ihren Bürgern attraktive Mobilität an. Abgestimmt auf die Anforderungen der Region als Aufgabenträger für den Nahverkehr tragen wir mit unseren Leistungen wesentlich zu einem nachhaltigen Verkehrssystem bei. Mit kreativen Ideen und der Region Hannover als Partner sind wir innovativer Vorreiter für attraktive Angebote.

Wir entwickeln unser Unternehmen wettbewerbsfähig, um gegenüber anderen Anbietern zu bestehen und die Zukunft des Unternehmens und seiner Arbeitsplätze zu sichern. Zur Positionierung auf die Herausforderungen der mittelfristigen Zukunft sind strategische Handlungsfelder festgelegt worden. Mit unserem ganzheitlichen Managementansatz setzen wir folgende strategische Ziele in den jeweiligen Handlungsfeldern um:

Nachhaltigkeit – Unsere Tradition heißt Zukunft

- Wir verbessern kontinuierlich in allen Unternehmensbereichen die wirtschaftlichen Ergebnisse.
- Wir minimieren die verkehrsbedingten Umweltauswirkungen in der Region Hannover.
- Wir fördern aktiv die Gesundheit unserer Mitarbeiter und verbessern kontinuierlich die Bedingungen am Arbeitsplatz.

Kundenorientierte Dienstleisterin –

Von Herzen gastfreundlich

- Wir bieten einzigartige Dienstleistungen, haben ein attraktives Angebot und steigern dadurch die Anzahl der Fahrgäste sowie die Einnahmen.
- Wir erfüllen die Erwartungen unserer Kunden mit dem Ziel, die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.

Kompetenzträgerin Nahverkehr –

Wir gestalten Mobilität

- Wir bieten Mobilität aus einer Hand, haben hohe Qualitätsstandards und bringen unsere Kompetenz in die Entwicklung von Region und Stadt ein.

Innovatives Unternehmen –

Mut zu Veränderungen

- Wir treiben Innovationen in den Bereichen Ökonomie, Technik, Ökologie und Soziales voran.

Attraktive Arbeitgeberin – Alle gestalten mit

- Wir haben gute Arbeitsbedingungen und sorgen für Vereinbarkeit von Beruf und Familie.
- Wir bewältigen den demographischen Wandel, bieten qualifizierte Arbeitsplätze und haben kompetente Führungskräfte.

Um die strategischen Ziele zu erreichen, verpflichten wir uns, die folgenden Maßnahmen, unter Einhaltung der gesetzlichen Regelungen, umzusetzen:

- Wir informieren unsere Kunden und die Öffentlichkeit über unsere Ziele und Maßnahmen und laden zum Dialog ein.
- Wir sorgen für die Sicherheit unserer Fahrgäste und Mitarbeiter.
- Wir achten auf Ordnung und ein ansprechendes Erscheinungsbild, um bei unseren Kunden und in der Öffentlichkeit einen positiven Eindruck zu hinterlassen.
- Wir bieten unseren Kunden durch möglichst umfassendes Universal Design einen barrierefreien Zugang zu unseren Angeboten.

- Wir überprüfen und verbessern interne Abläufe und kundenbezogene Prozesse sowie die Energieeffizienz mittels Kennzahlen.
- Wir arbeiten gemeinsam mit unseren Lieferanten an der ständigen Verbesserung der Abläufe und Strukturen im Beschaffungsprozess.
- Wir beteiligen unsere Beschäftigten an den Entscheidungen und wir informieren sie rasch und umfassend.

Basis für die Umsetzung dieser Unternehmenspolitik ist das Engagement aller Beschäftigten. Um die Qualität ihrer Aktivitäten zu gewährleisten, hat die ÜSTRA ein integriertes Managementsystem implementiert. Sie verfügt über ein zertifiziertes Managementsystem nach DIN EN ISO 9001 für Qualität, nach DIN EN ISO 14001 für Umwelt und nach DIN EN 50001 für Energie mit dem Geltungsbereich Personennahverkehr und Mobilitätsdienstleister in der Region Hannover sowie für die Instandhaltung von Infrastrukturanlagen, Stadtbussen und Schienenfahrzeugen. Integriert in das System ist die DIN EN 13816 für Servicequalität, die DIN EN 15838 für das Kunden Call Center und ein Arbeitsschutzmanagementsystem auf Basis des NLF/ILO-OSH 2001 sowie das Zertifikat für die Vereinbarkeit von Beruf und Familie, bescheinigt durch die erfolgreiche Durchführung des Audit „berufundfamilie“. Die ÜSTRA Fahrerakademie ist zertifiziert nach dem VDV Standard für Ausbildung.

Transparente Unternehmensregeln

Die ÜSTRA hat viele Anforderungen zu berücksichtigen und zur Erfüllung derer entsprechende Prozesse und Verfahren festzulegen. Die Dokumentation erfolgt gemäß den Vorgaben internationaler Standards (z. B. ISO 9001) und wird in dem unternehmensweit geltenden Regelwerk „Konzernhandbuch“ zusammengefasst. Das Konzernhandbuch wird in elektronischer Weise im ÜSTRAnet für alle Mitarbeiter bereitgestellt. Die Überprüfung der Aktualität erfolgt regelmäßig und die Aktualisierung kontinuierlich.

Interessengruppen der ÜSTRA

Die Kunden der ÜSTRA (Fahrgäste) haben einen wesentlichen Einfluss auf die strategische Ausrichtung des Unternehmens. Allerdings spielen neben den Kunden weitere Interessengruppen eine wichtige Rolle für das Unternehmen. Deshalb wurde im

Rahmen des integrierten Managementsystems eine Analyse der Interessengruppen durchgeführt. Dabei wurden systematisch mögliche Interessengruppen ermittelt und deren Anforderungen identifiziert. In einem zweiten Schritt wurden die Anforderungen priorisiert und Maßnahmen zur Erfüllung der Anforderungen festgelegt. Die Kommunikation mit den Interessengruppen erfolgt über diverse Gremien, Medien und Netzwerke und beinhaltet alle strategischen Themen der ÜSTRA wie z. B. Kundenbelange, Qualität, Barrierefreiheit, Klimaschutz, um nur einige zu nennen.



Wesentliche Interessengruppen der ÜSTRA sind:

Kunden (Fahrgäste), Region Hannover (Aufgabenträgerin), Aufsichtsrat, Landeshauptstadt Hannover, Mitarbeiter, Betriebsrat, Gewerkschaft, Behörden, Berufsgenossenschaft, Verband Deutscher Verkehrsbetriebe

Zielevereinbarung bei der ÜSTRA

Der Präsidialausschuss des Aufsichtsrates und der Vorstand der ÜSTRA schließen Zielvereinbarungen für ein Wirtschaftsjahr ab. ÜSTRA intern bilden die Zielvereinbarungen, die auf dem Unternehmensführungskonzept Management by Objectives beruhen, die Grundlage für die Formulierung von Zielvereinbarungen für die dem Vorstand nachgeordneten Hierarchieebenen.

Aufbau der Zielvereinbarungssystematik des Vorstands

Das Zielvereinbarungssystem soll eine enge Verzahnung mit den strategischen Handlungsfeldern der ÜSTRA sicherstellen sowie die Einhaltung der im Partnerschaftsvertrag definierten Zielgrößen gewährleisten.

Darüber hinaus dient es der Überprüfung der Einhaltung der in der bestehenden Betrauung festgelegten Qualitätsziele. Aus diesen Gründen enthält das Zielvereinbarungssystem nachstehende vier Zielbereiche:

- Finanzziele
- Kundenziele
- Führungs- und Personalziele
- Projekt- und Prozessziele

Neben dem Zielvereinbarungsprozess zwischen Aufsichtsrat und Vorstand werden weitere Ziele nach den Anforderungen von Qualitäts- und Umweltmanagementsystemen für die einzelnen Unternehmensbereiche formuliert. Zur Zielerreichung werden Maßnahmen festgelegt und in Qualitäts- und Nachhaltigkeitszirkeln verfolgt und bewertet. Die Ziele werden in allen Unternehmensbereichen kommuniziert, dabei kommen das unternehmenseigene Intranet und stationäre Informationssäulen zum Einsatz.

Zielvereinbarungen der Unternehmensbereichsleiter

Die für den Vorstand geltenden Ziele finden ihren Niederschlag in den Zielvereinbarungen der Unternehmensbereichsleiter der ÜSTRA.

Sozial-Ziele

Strategisches Handlungsfeld	Ziele	Maßnahmen	Messbarkeit
Attraktive Arbeitgeberin	Vereinbarkeit von Beruf und Familie und Work-Life-Balance	<ul style="list-style-type: none"> • Flexible Arbeitsmodelle und Dienstplanstrukturen • Lebensphasenorientierte Arbeitsmodelle (z. B. Teilzeitmodelle, Telearbeit, Wertkonto) 	<ul style="list-style-type: none"> • Fahrplannerfüllung • Erfüllbarkeit Arbeitszeitwünsche der Mitarbeiter • Anteil der weiblichen Beschäftigten
Attraktive Arbeitgeberin	Erhalt der Arbeitsfähigkeit	<ul style="list-style-type: none"> • Gesundheitsschutz und -förderung • Betriebliches Eingliederungsmanagement • Arbeitsergonomie, Arbeitssicherheit • Alter(n)sgerechter Personaleinsatz • Personalentwicklung 	<ul style="list-style-type: none"> • Gesundheitsstände • Arbeitsfähigkeit bis Renteneintritt • Qualifikation
Attraktive Arbeitgeberin	Mitarbeiterzufriedenheit	<ul style="list-style-type: none"> • Mitarbeiterbefragung und Bearbeitung der Ergebnisse • Mitarbeiterbeteiligung 	<ul style="list-style-type: none"> • Ergebnis Mitarbeiterbefragung • Entwicklung der Ergebnisse • Fluktuationsquote
Attraktive Arbeitgeberin	Soziale Absicherung	<ul style="list-style-type: none"> • Betriebliche Altersversorgung • Entgeltumwandlung • Wertkonto • Gleitender Übergang in die Rente 	<ul style="list-style-type: none"> • Fluktuationsquote • Stabile Bewerberzahlen

Ökologie-Ziele

Strategisches Handlungsfeld	Ziele	Maßnahmen	Messbarkeit
Kompetenzträgerin Nahverkehr Innovatives Unternehmen	Verbesserung der Elektromobilität in der ÜSTRA	<ul style="list-style-type: none"> • Beschaffung von 48 weiteren Elektrobussen bis 2021 und Ausbau der Ladeinfrastruktur auf Betriebshöfen und Endpunkten • Verbesserung der innerbetrieblichen Mobilität 	<ul style="list-style-type: none"> • Fahrgast- und Mitarbeiterakzeptanz • Energiebilanz • Fahrzeug- und Infrastrukturverfügbarkeit; • Umstellung der Busbeschaffung auf Hybrid- und Elektrobusse
Innovatives Unternehmen	Erreichung Energieverbrauch bei Bus und Stadtbahn von nicht mehr als 160 Watt/Pers.km (≙ 1,6 Liter Pkw)	<ul style="list-style-type: none"> • Im Rahmen des Energiemanagements wird zurzeit ein umfangreicher Maßnahmenplan zur Reduzierung und Verbesserung der Energieeffizienz erstellt. 	<ul style="list-style-type: none"> • Jährliche Berechnung mit Testat durch den TÜV Cert
Innovatives Unternehmen	Reduzierung des CO ₂ -Ausstoßes bei Bus und Stadtbahn auf max. 15 g/Pers.km	<ul style="list-style-type: none"> • Einkauf von CO₂-neutralem Strom sowie die kontinuierliche Verminderung des Energieverbrauchs 	<ul style="list-style-type: none"> • Jährliche Berechnung mit Testat durch Prof. Berninger/ Umweltgutachter
Innovatives Unternehmen	Umrüstung der Dienstfahrzeuge auf Elektroantrieb	<ul style="list-style-type: none"> • Bis Frühjahr 2020 sollen 48 Ladepunkte (22 kW) auf den Betriebshöfen installiert werden. Mit dem Bau wurde im Herbst 2019 begonnen. • Ersatzbeschaffung von Dienstfahrzeugen soll wenn möglich als E-Antrieb erfolgen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Anzahl der Elektrofahrzeuge
Attraktive Arbeitgeberin	Fahrradfreundlicher Arbeitgeber	<ul style="list-style-type: none"> • Angebot JobRad für alle Mitarbeiter • Analyse von möglichen Maßnahmen zur Verbesserung der Anzahl an Fahrradfahrern 	<ul style="list-style-type: none"> • Nutzeranzahl bei JobRad-Angebot
Attraktive Arbeitgeberin	Reduzierung von Arbeitsunfällen	<ul style="list-style-type: none"> • Erarbeitung von Handlungsempfehlungen zur Reduzierung von Arbeitsunfällen für die Unternehmensbereiche 	<ul style="list-style-type: none"> • Unfallstatistik

Ökonomie-Ziele

Strategisches Handlungsfeld	Ziele	Maßnahmen	Messbarkeit
Kundenorientierte Dienstleisterin	Fahrgaststeigerung um jährlich 1 % von 165 auf 182 Millionen Fahrgäste bis 2025	• Maßnahmenpaket gem. Marketingplan	• Erhebung der Fahrgastzahlen
Nachhaltigkeit	Einhaltung Wirtschaftsplan	• Bewirtschaftung des Wirtschaftsplans, bei Bedarf Kompensation von Mehraufwand bzw. Mindereinnahmen	• Plan-Ist-Abgleich • GuV
Nachhaltigkeit	Einhaltung der Sollkosten gem. ÖDA	• Konsequente Umsetzung und Einhaltung des Restrukturierungsprogramms	• Plan-Ist-Abgleich • Marktvergleich zu den Revisionszeitpunkten des ÖDA zur Kalibrierung der Sollkosten

Vergütungen für den Vorstand, Führungskräfte und Mitarbeiter

Die Vergütung erfolgt grundsätzlich auf der Grundlage des Tarifvertrages Nahverkehr Niedersachsen. In einer Betriebsvereinbarung sind die Voraussetzungen für die Gewährung einer jährlichen, erfolgsabhängigen Bonuszahlung für die Beschäftigten der ÜSTRA geregelt.

Der Vorstand sowie die erste Führungsebene erhalten ein fixes Jahreseinkommen sowie einen variablen Vergütungsanteil, dessen Höhe vom Grad der Erreichung definierter Ziele abhängig ist.

Vergütungen für den Vorstand, Führungskräfte und Mitarbeiter

Vergütungsindikator

	2019	2018	2017
Leistungsindikator G4-54*	2,65 : 1	2,48 : 1	2,37 : 1

* Verhältnis der Jahresvergütung des höchstbezahlten Mitarbeiters zum mittleren Niveau (Median) der Jahresgesamtvergütung aller Beschäftigten

Stärkung der Unternehmenskultur

Im Jahr 2015 wurde der Stabsbereich „Interne Kommunikation“ um den Punkt „Kulturentwicklung“ erweitert und ist seitdem der Stabsbereich „Kulturentwicklung und Interne Kommunikation“. Damit unterstreicht das Unternehmen für sich die Relevanz von Unternehmenskultur als Erfolgsfaktor.

Information und Kommunikation ist keine Nettigkeit und Kultur kein Luxus, sondern Alleinstellungsmerkmal für ein Unternehmen. Im Wandel der Zeit erlangen Information und Kommunikation einen immer höheren Stellenwert für die Mitarbeiter. Diesen Anforderungen möchte die ÜSTRA als attraktive Arbeitgeberin nachkommen und zeigte sich im Hinblick auf ihre offene, beteiligungsorientierte Kommunikationskultur bislang vorbildlich und wurde dafür bereits 2003 mit dem Public Relations Preis „Silberne Brücke“ ausgezeichnet. Das interne Kommunikationsmanagement funktioniert bis heute über alle Ebenen unter Beteiligung der Mitarbeiter. So entstehen Mitarbeitermagazin, Intranet, News-service, Foren und Infotouren. Auch die Vorstände nutzen die interne Kommunikation mit einer eigenen Plattform, um ihre eigenen, speziellen Themen an die Mitarbeiter zu bringen. Diese Kommunikationsformen gilt es stets zu optimieren. So erarbeitet die interne Kommunikation seit 2019 gemeinsam mit dem IT-Bereich einen neuen Kommunikationskanal.

Mitarbeiter ohne Desktop-Arbeitsplatz, wie z. B. der Fahrdienst, stehen hier im Vordergrund.

Die gemeinsam mit den Mitarbeitern und Führungskräften erarbeiteten Kulturwerte „Verantwortung übernehmen“, „Fehler zulassen“, „Vertrauen schaffen“, „Beteiligung leben“, „Mut haben“, „Erfolge gemeinsam feiern“, „Vorbild sein“ und „Respekt zeigen“ haben nach wie vor Bestand und werden als Instrument zur Erarbeitung von Verbesserungen in der Zusammenarbeit genutzt.

Seit Januar 2017 gibt es bei der ÜSTRA eine Kulturmanagerin im Stabsbereich „Kulturentwicklung und Interne Kommunikation“, die seit Anfang 2018 vom Fraunhofer Institut zertifiziert ist. Sie erarbeitet gemeinsam mit Führungskräften und Mitarbeitern motivationssteigernde Maßnahmen und macht Angebote, welche das kulturelle Klima fördern:

So gibt es seit April 2017 monatlich Obstkörbe im Unternehmen mit Extravitaminen für die Fahrer, Service-, Verwaltungs- und Werkstattmitarbeiter. Der 21. März ist ÜSTRA Glückstag, an dem die Mitarbeiter einander bewusst Anerkennung zollen. Das kann vom persönlichen Willkommensgruß bis hin zu selbstgebackenen Keksen reichen. Darüber kommen die Teams ins Gespräch. Sie reden miteinander, nehmen sich gegenseitig wahr und hören einander zu. Dies hilft, Barrieren abzubauen, sich näher kennenzulernen und Probleme zu lösen. Eine weitere Initiative der Kulturentwicklung ist das neue Format „Kreativer Morgen“. Er hilft dabei, fit in den Arbeitstag zu starten. In einer kompakten 45-minütigen Session geht es hier z. B. um hochwertiges Frühstück, persönliche Achtsamkeit, neue Perspektiven, Kreativität oder Vernetzung – jeweils als kurze Impulse von Experten vorgetragen.

Seit 2017 werden zudem regelmäßig „Willkommens-tage“ im Unternehmen durchgeführt. Dort werden neue Mitarbeiter vom Vorstand und Betriebsrat im lockeren Rahmen begrüßt. Sie erhalten alle wissenswerten Informationen zum Unternehmen, z. B. soziale Leistungen und Beteiligungsangebote des Unternehmens und haben im Anschluss die Möglichkeit, ihrerseits Feedback zu ihrem Einstieg bei der ÜSTRA zu geben.

Auch die „Bollerwagen-Tour“ wurde 2017 als neues, bereichsübergreifendes Format von der ÜSTRA Kulturmanagerin initiiert. Gemeinsam touren interessierte

Mitarbeiter seitdem mehrere Male im Jahr jeweils 120 Minuten in einen favorisierten Bereich des Unternehmens und blicken somit über den Tellerrand. So werden Berührungspunkte abgebaut und neue Sinnzusammenhänge für die eigene Arbeit erschlossen.

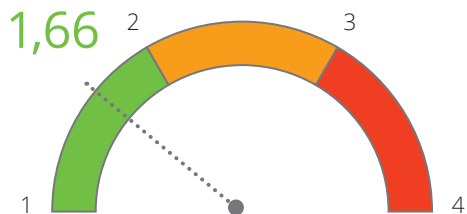
Mit der Sanierung des Verwaltungsgebäudes am Hohen Ufer sind auf allen Etagen neue Kommunikationsräume für die Mitarbeiter entstanden. Die acht Räume wurden unter Leitung des Kulturmanagements mit Beteiligung der Bereiche und Teams individuell gestaltet. So können Treffen, privat oder dienstlich, z. B. am „Strand“, im „Wald“ oder „Schloss“ abgehalten werden – in einer etwas anderen, kreativen Atmosphäre als im eigenen Büro. Das beflügelt die Sinne und fördert neue Gedanken. Auch die Ausstattung der Aufenthaltsräume der anderen Standorte hat das Kulturmanagement nach einer Befragung der Mitarbeiter vor Ort aufgestockt. Dort gibt es seitdem unter anderem Loungemöbel, einen Grill oder neue Außenbestuhlung. Hier wird in Bereichen, die noch nicht zum Zuge kamen, nachjustiert. Auch das fördert die Mitarbeiterzufriedenheit und somit Mitarbeiterbindung an das Unternehmen.

Die ÜSTRA ermöglicht ihren Mitarbeitern mit diesen und weiteren Angeboten die eigene Achtsamkeit, Gesundheit und Leistungsbereitschaft zu stärken. Außerdem will die ÜSTRA ihr gutes Image als Arbeitgeberin weiterhin verbessern, neue Talente gewinnen und Mitarbeiter binden. Dabei ist die „Kulturentwicklung und Interne Kommunikation“ das Bindeglied zwischen der Basis und der Führung der ÜSTRA, um die Themen in alle Ebenen hineintransportieren zu können.

Kulturbarometer

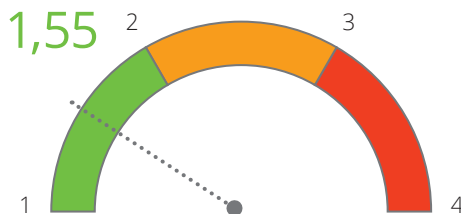
Seit 2015 wird jährlich die Zufriedenheit der Mitarbeiter und der Führungskräfte zum Thema Führung und Zusammenarbeit ermittelt. Die Kulturwerte der ÜSTRA dienen dabei als Beurteilungsmaßstab. Die Ergebnisse werden als Zahlenwerte im Kulturbarometer (Kuba) dargestellt. Das Kuba kommt unternehmensweit zum Einsatz. Dazu wurde jeweils ein (identischer) Fragebogen mit vierteiliger Skalierung für die Arbeitsgruppen und für die Führungskraft entwickelt. Die Ergebnisse werden zwischen der jeweiligen Führungskraft und Arbeitsgruppe (mit Maßnahmenvereinbarung), in bereichsbezogenen Qualitätszirkeln und im Lenkungsausschuss

Kulturwerte 2019



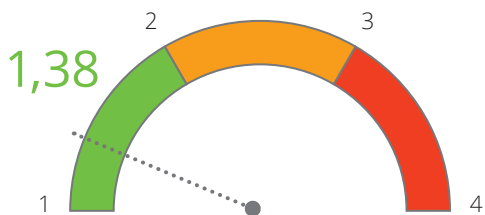
Gesamtwert
Mittelwert über alle Kulturwerte

Erreichter Wert: 1,66
Zielwert: 2,0



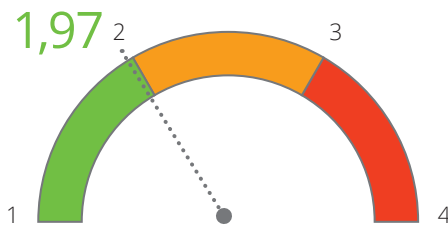
3. Vertrauen schaffen
3.1 In der Gruppe
3.2 Gruppe gegenüber Führungskraft
3.3 Führungskraft gegenüber Gruppe
3.4 Gruppen untereinander

Erreichter Wert: 1,55
Zielwert: 2,0



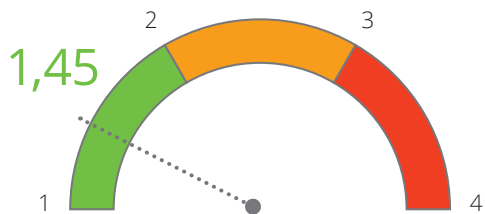
1. Verantwortung übernehmen
1.1 Selbstständiges Ausführen von Arbeitsaufgaben
1.2 Übernahme der Verantwortung

Erreichter Wert: 1,38
Zielwert: 2,0



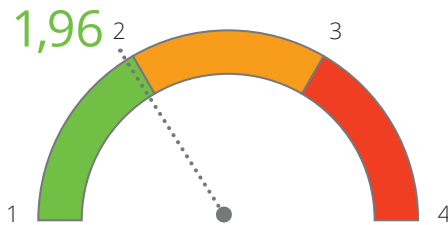
4. Erfolge gemeinsam feiern
4.1 Wertschätzen der Gruppenarbeit

Erreichter Wert: 1,97
Zielwert: 2,0



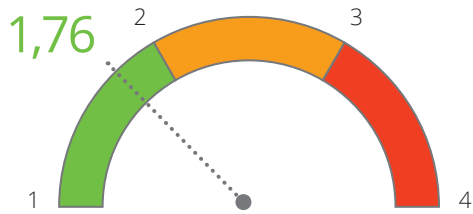
2. Respekt zeigen
2.1 In der Gruppe
2.2 Gruppe gegenüber Führungskraft
2.3 Führungskraft gegenüber Gruppe
2.4 Gruppen untereinander

Erreichter Wert: 1,45
Zielwert: 2,0



5. Beteiligung leben
5.1 Einbeziehen in Entscheidungen und Prozesse
5.2 Nutzen der Möglichkeit der Beteiligung

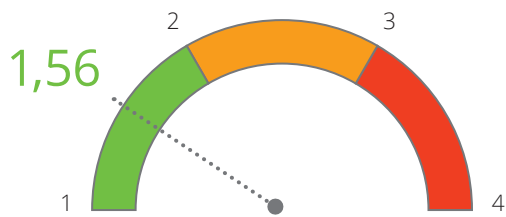
Erreichter Wert: 1,96
Zielwert: 2,0



6. Fehler zulassen

6.1 Diskutieren der Fehler

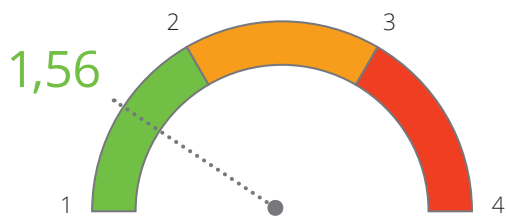
Erreichter Wert: **1,76**
Zielwert: **2,0**



7. Vorbild sein

- 7.1 In der Gruppe
- 7.2 Gruppe gegenüber Führungskraft
- 7.3 Führungskraft gegenüber Gruppe
- 7.4 Gruppen untereinander

Erreichter Wert: **1,56**
Zielwert: **2,0**



8. Mut haben

- 8.1 In der Gruppe
- 8.2 Gruppe gegenüber Führungskraft
- 8.3 Führungskraft gegenüber Gruppe
- 8.4 Gruppen untereinander

Erreichter Wert: **1,56**
Zielwert: **2,0**

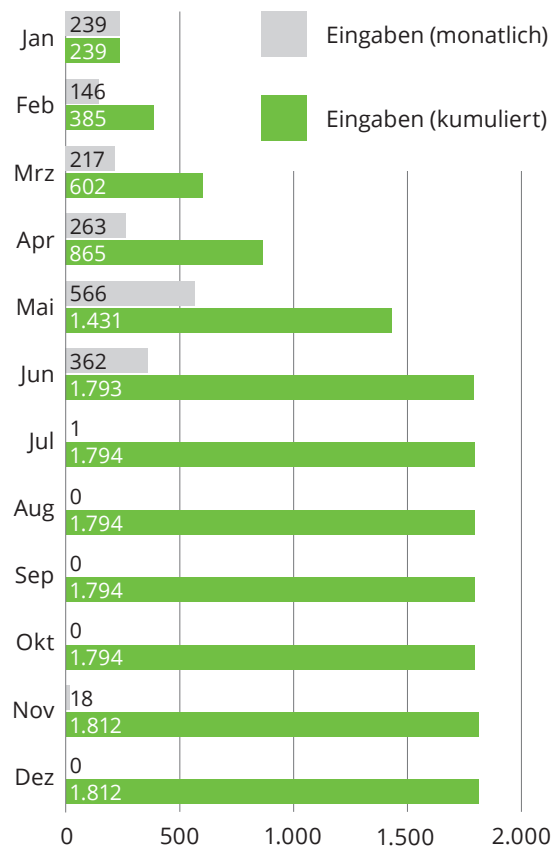
Gruppenarbeit vorgestellt und besprochen.

Mit der Betriebsvereinbarung (BV) „Tarifvertrag Umsetzung Sonderzahlung“ wurde im Jahr 2018 ein besonderer Anreiz für die Teilnahme am Kulturbarometer geschaffen. Die BV regelt die Voraussetzungen für die Leistung einer Sonderzahlung in Höhe von bis zu 14 % eines Monatsentgeltes. Danach sind die Voraussetzungen erfüllt, wenn:

- a) das Kuba gem. des definierten Verfahrens durchgeführt wurde und
- b) die Ergebnisse zwischen Führungskraft und Team mit dem Ziel der Maßnahmenableitung und -umsetzung vorgestellt und diskutiert wurden.

Auch deshalb war die Beteiligung im Jahr 2019 erneut sehr gut, wie dem folgenden Diagramm zu entnehmen ist.

Entwicklung Eingaben Kulturbarometer



Compliance

Compliance, im klassischen Sinne als „Regeleinhaltung“ verstanden, bedeutet für die ÜSTRA ein wertorientiertes und verantwortungsvolles Handeln. Dies gilt im Umgang miteinander ebenso wie in der Zusammenarbeit mit Geschäftspartnern.

Die ÜSTRA steht als öffentlich gefördertes Unternehmen in besonderer Verantwortung, sich bei allen geschäftlichen Vorgängen vorbildlich zu verhalten. Vorbildliches Verhalten bedeutet insbesondere die Einhaltung von Gesetzen und rechtlichen Vorschriften, aber auch die Rücksichtnahme auf Rechte und Erwartungen anderer, faire Verhandlungen und Vertragstreue.

Das Vertrauen von Kunden, Zuwendungsgebern, Mitarbeitern sowie der Öffentlichkeit hängt ganz entscheidend von der persönlichen und professionellen Integrität und dem korrekten Verhalten jedes Einzelnen ab. Damit prägt jeder Mitarbeiter das Erscheinungsbild der ÜSTRA im Innen- und Außenverhältnis und trägt Mitverantwortung.

Der Vorstand hat die gesetzliche Pflicht, sowohl im Innen- als auch im Außenverhältnis der Gesellschaft für die Einhaltung der Vorgaben der Rechtsordnung zu sorgen. Regelwidriges Verhalten ist niemals im Interesse der ÜSTRA. Daher bekennt sich der Vorstand öffentlich dazu, Korruption unter keinen Umständen zu dulden. Diesem Grundsatz sind Vorstand und Führungskräfte der ÜSTRA ausnahmslos verpflichtet.

Hierzu hat der Vorstand einen Verhaltens- und Antikorruptionskodex für die Beschäftigten der ÜSTRA erlassen, der nicht nur Managementaufgabe, sondern ein von allen Beschäftigten zu tragendes Unternehmensziel ist.

Dabei ist das Verhalten der Mitarbeiter nach dem Grundsatz der ordnungsgemäßen Erledigung der Unternehmensinteressen vor den Eigeninteressen auszurichten. Die Mitarbeiter der ÜSTRA erbringen Dienstleistungen kompetent und zuverlässig für die Kunden, die im Mittelpunkt ihrer geschäftlichen Aktivitäten stehen. Hierbei haben die Mitarbeiter der ÜSTRA bei allen Entscheidungen nach den geltenden Gesetzen und maßgebenden externen und betriebsinternen Bestimmungen zu handeln.

Im Besonderen sind hierbei Vorkehrungen zur Korruptionsprävention zu treffen.

Bei der ÜSTRA wird Compliance derzeit dezentral durch die Unternehmens- und Stabsbereiche verantwortet. Diese werden unterstützt durch das Compliance Gremium und die laufende Prüfungstätigkeit der Internen Revision.

Auf Grundlage vorhandener Regelungen wurde Ende 2016 ein Compliance Management System (CMS) in Kraft gesetzt. Dieses betrifft alle Unternehmensbereiche, Stäbe, Mitarbeiter, unabhängig von deren Führungsebene. Tochterunternehmen der ÜSTRA wurde empfohlen, ebenfalls ein spezifisches CMS zu etablieren. Die wichtigsten Grundsätze zur Compliance-Kultur, Organisation und den damit verbundenen Prozessen sind im Handbuch CMS vollständig beschrieben und über das Intranet für alle Mitarbeiter abrufbar.

Um den Mitarbeitern klare Verhaltensregeln zu vermitteln und besonders Interessenkonflikte im Arbeitsalltag von vornherein zu vermeiden, setzt die ÜSTRA auf regelmäßige Schulungsmaßnahmen. Eine besondere Rolle kommt dabei den Führungskräften zu. Aufgrund ihrer Stellung sind sie besonders verpflichtet, Vorbild für ihre Mitarbeiter zu sein. Vor diesem Hintergrund besteht für Führungskräfte eine Verpflichtung, an den angebotenen Compliance-Seminaren teilzunehmen. Der Schwerpunkt liegt hier auf den Bereichen der Korruptionsprävention. Damit stärkt die ÜSTRA ihre bisherigen Präventions- und Kontrollmaßnahmen, zu denen unter anderem das Vier-Augen-Prinzip und die strikte Trennung von Handlungs- und Kontrollsystemen sowie regelmäßige Audits und Revisionsprüfungen gehören.

Die Compliance-Kultur der ÜSTRA ist durch eine ständige Überprüfung und Verbesserung der Compliance-Prozesse geprägt. Aufgrund von zwei öffentlichkeitswirksamen Compliance-Vorfällen in 2017 wurde das CMS in 2018 vorsorglich mit externer Unterstützung überprüft, unter anderem um es an die sich ändernden rechtlichen und wirtschaftlichen Bedingungen anzupassen. Die daraus resultierenden Maßnahmen zur Verbesserung des CMS wurden in 2019 umgesetzt. So wurde unter anderem im Rahmen der erarbeiteten adressatengerechten Kommunikationsstrategie eine Compliance-Unternehmenserklärung verabschiedet,

der Verhaltenskodex und das Schulungskonzept überarbeitet und ergänzt. Ferner wurden Rollen und Verantwortlichkeiten überprüft und der Prozess der Identifizierung und Bewertung von Compliance-Risiken und Ableitung von Maßnahmen in das bestehende Risikomanagement integriert. Das Compliance-Handbuch wurde entsprechend angepasst. Außerdem wurden Anfang 2018 zusätzliche

Hinweisgebermöglichkeiten für die Beschäftigten im Unternehmen, aber auch erstmals für Externe eingerichtet (Ombudsstelle).

Korruptionsfälle lagen in 2019 nicht vor. Bußgelder wegen Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften waren nicht zu verzeichnen. Politische Spenden wurden nicht getätigt.

3. Ökonomische Nachhaltigkeit

3.1 Rahmenbedingungen

Die wirtschaftlichen Daten des Unternehmens sind im Geschäftsbericht in den Abschnitten zum Jahresabschluss ausführlich erläutert. Zur langfristigen Unternehmenssicherung hat die ÜSTRA im Mai 2008 einen Partnerschaftsvertrag mit der Region Hannover, den Arbeitnehmervertretern des Unternehmens sowie der Gewerkschaft ver.di abgeschlossen. Mit diesem Vertrag wurde die Grundlage für eine langfristige Betrauung der ÜSTRA mit den gemeinwirtschaftlichen Verkehrsleistungen im Gebiet der Region Hannover geschaffen. Gleichzeitig verpflichtet sich das Unternehmen zum wirtschaftlichen Handeln und stellt sich regelmäßig einem Marktvergleich, um den wirtschaftlichen Einsatz der Mittel zu gewährleisten. Dabei wird die Wirtschaftlichkeit über die geleistete Produktivität erreicht, nicht jedoch über ein Absenken des Gehaltsniveaus. Der Partnerschaftsvertrag legt bewusst die Einhaltung des einschlägigen Tarifvertrags fest und schließt betriebsbedingte Kündigungen aus, sodass die Mitarbeiter ein sicheres Beschäftigungsverhältnis erhalten. Gleichzeitig erklärt die ÜSTRA mit dem Vertrag, dass sie sich als Partnerin der Region versteht, die einen wichtigen Beitrag zur Erreichung der Klimaschutzziele der Region leisten kann und will.

Mit dem Partnerschaftsvertrag hat die ÜSTRA den Grundstein für ihr nachhaltiges Handeln gelegt. Der Vertrag gewährleistet dauerhafte Kostenvorteile für den Aufgabenträger, ohne auf kurzfristige Kosteneffekte zu setzen und garantiert gleichzeitig eine hohe Qualität des Produkts. Die Nachhaltigkeit des Vertrags verhindert die Ausbeutung der

Arbeitnehmer zugunsten von kurzfristigen Effekten, vielmehr ermöglicht er lang anhaltende Qualität bei optimierten Strukturen. Damit schafft der Partnerschaftsvertrag eine Gewinnsituation für alle Vertragsbeteiligten: Das Unternehmen erhält eine langfristige Auftragsicherung, die Beschäftigten erhalten eine langfristige Beschäftigungs- und Tarifgarantie, die Region Hannover als Aufgabenträgerin für den ÖPNV erhält eine umfassende Kostentlastung und Qualitätszusage.

Im Partnerschaftsvertrag ist vereinbart, dass die ÜSTRA durch ein Restrukturierungsprogramm die vertraglich vereinbarten Kostenstrukturen erreichen musste, um die Region Hannover nachhaltig finanziell zu entlasten. Dieser Prozess wurde durch einen Wirtschaftsprüfer begleitet und die Zielerreichung von diesem bescheinigt.

Öffentlicher Dienstleistungsauftrag

Die ÜSTRA betreibt den öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) mit Schwerpunkt in der Stadt Hannover mit Stadtbahnen und Bussen.

Mit Wirkung vom 25. September 2015 hat die Region Hannover die ÜSTRA auf Grundlage eines Öffentlichen Dienstleistungsauftrages (ÖDA) im Sinne der VO (EG) 1370/2007 mit der Erbringung der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen zur Gewährleistung einer ausreichenden Bedienung der Bevölkerung mit Verkehren im öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) durch Linienverkehr mit Kraftfahrzeugen und Stadtbahnen im Tarifgebiet des Großraumverkehrs Hannover betraut. Der ÖDA umfasst alle bis

dahin von der ÜSTRA betriebenen Linien (Linienbündel „Stadt Hannover“) und hat eine Laufzeit von 22½ Jahren. Er endet am 24. März 2038. Für den gleichen Zeitraum hat die Genehmigungsbehörde, die Landesnahverkehrsgesellschaft Niedersachsen mbH (LNVG), die Liniengenehmigungen für das Linienbündel „Stadt Hannover“ erteilt.

Finanzanlagen

Finanzanlagen erfolgen bei der ÜSTRA derzeit fast ausschließlich in verbundene Unternehmen und Beteiligungsunternehmen der ÜSTRA. Die verbundenen Unternehmen und Beteiligungsunternehmen der ÜSTRA haben einen Kerngeschäftsbezug und sind Teil der Wertschöpfungskette. Finanzanlagen, die nach Umwelt- oder Sozialfaktoren erfolgen, gibt es derzeit nicht.

Finanzanlagen bei der ÜSTRA sind ausschließlich die Beteiligungsunternehmen der ÜSTRA. Die Beteiligungsunternehmen der ÜSTRA sind zur Erbringung des Kerngeschäfts erforderlich.

Nachhaltige Beschaffung

Im Rahmen der Beschaffungsrichtlinie ist die Nachhaltigkeit als ein wesentliches Merkmal in den Beschaffungsprozess aufgenommen worden. Beschaffungsmaßnahmen müssen nach dem Grundsatz der Nachhaltigkeit durchgeführt werden. Gemäß dem Niedersächsischen Tariftreue- und Vergabegesetz können bei Vergaben sowohl ökonomische Aspekte als auch soziale und ökologische Aspekte mitberücksichtigt werden. Im Zuge der Abfrage im Ausschreibungsverfahren verlangt die ÜSTRA als regionales Unternehmen mit dem Standort in Hannover daher für die sozialen Aspekte die ausgefüllte Erklärung über die Vorlage von Nachweisen nach § 12 NTVergG i. V. m. § 2 der Niedersächsischen Kernarbeitsnormenverordnung (NKernVO). Darin enthalten ist, ob Waren in einem Staat gewonnen oder hergestellt werden, der in der DAC-List of ODA Recipients der Organisation for Economic Cooperation and Development aufgeführt ist. Der Bieter muss dabei erklären, dass er nur solche Waren liefern und verwenden wird, für die er die Kernarbeitsnormen der internationalen Arbeitsorganisation (ILO) festgelegten Mindestanforderungen gem. der § 2 NKernVO nachweisen kann.

Im Zuge von nationalen und EU-weiten Ausschreibungen beschafft die ÜSTRA Bau-, Waren- und Dienstleistungen, die eben den o.g. Anforderungen entsprechen müssen.

Einhaltung von Menschenrechten

Maßnahmen für die Lieferkette, mit dem Ziel, dass Menschenrechte weltweit geachtet und Zwangs- und Kinderarbeit sowie jegliche Form der Ausbeutung verhindert werden, sind für die ÜSTRA ebenfalls relevant, da Ausschreibungen, insbesondere für Dienst- und Arbeitskleidung zwar innerhalb der Europäischen Union erfolgen, aber die Rohstoffversorgung durchaus außerhalb der EU erfolgen kann. Hier ist die Darstellung einer lückenlosen Lieferkette durch etwaige Auftragnehmer nachzuweisen. Investitionsvereinbarungen und -verträge enthalten daher Menschenrechtsklauseln oder Menschenrechtsaspekte. Im Rahmen von Lieferantenaudits wird mittels einer Checkliste die Einhaltung der Gesetze bei Lieferanten überprüft.

Als Beispiele für die nachhaltige Beschaffung im Jahr 2019 gelten insbesondere die:

- Beschaffung neuer Dienstkleidung mit geprüfter Lieferkette sowie Fair Trade-Produktion der Strick- und Businesskleidung. Diese sind vollständig recycelbar nach Oeko-Tex Standard
- Durchführung von In-House-Seminaren, um Reise-Tätigkeiten zu reduzieren
- Beschaffung von Reinigungsdienstleistungen für die Werkstattkleidung nach ökologischen Gesichtspunkten und Hautverträglichkeit
- Reduzierung des Verpackungsmaterials für eingehende Warenlieferungen. Dabei wird ein gemeinsames Vorgehen mit den Lieferanten zur Reduzierung von Einweg-Verpackungen auf ein Minimum vereinbart und nach Möglichkeit Verwendung von wiederverwendbarer Transportverpackung angestrebt
- Beschaffung weiterer E-Bikes als Dienstfahräder für Mitarbeiter für Fahrten zwischen den Betriebsstandorten
- Beschaffung von 48 Elektrobussen für den Ausbau der Innenstadtlinien im Zuge der Elektrobussenoffensive

3.2 Maßnahmen

Kundeninformation und Kundenbetreuung

Klassische Medien wie der gedruckte Fahrplan und die Tarifbroschüren reichen heute nicht mehr aus. An der Haltestelle und im Fahrzeug erwarten die Fahrgäste zuverlässige Informationen auch per Smartphone. Die ÜSTRA und der GVH bieten online aktuelle Informationen über Serviceangebote, Baumaßnahmen und Umleitungen.

Von den Kunden wird intensiv der Mobilitätsshop auf uestra.de, gvh.de und in der GVH App genutzt, der nicht nur Auskünfte zu Bus und Bahn und ÖPNV-Tickets bietet. Auch Routing zu Carsharing, Fahrrad und Taxi ist verfügbar. Im Mobilitätsshop können die Kunden GVH Fahrkarten kaufen, direkt ein Taxi rufen oder ein stadtmobil-Auto buchen. Damit werden den Kunden, die ohne eigenes Auto unterwegs sein wollen, über die neuen Medien attraktive Angebote aus einer Hand gemacht.

Mit aktuellen Newslettern zu Verkehr und Jobangeboten sowie der „ÜSTRA Fahrgemeinschaft“, einem 14-tägigen Newsletter, mit Störungsinfos über Twitter, Facebook, mit dem ÜSTRA Blog „Fahrtenbuch“, mit dem Fotokanal Instagram und weiteren Angeboten bietet die ÜSTRA Informationen und Angebote zum Dialog mit den Kunden.

Kundengarantien

Die Verkehrsunternehmen im Verkehrsverbund Großraum-Verkehr Hannover garantieren ihren Kunden, dass sie pünktlich an ihr Ziel kommen. Wenn sie aus Gründen, die die Verkehrsunternehmen zu vertreten haben, um 20 Minuten später ihr Ziel erreichen als es der Fahrplan vorsieht, erhalten die Kunden eine Entschädigung. Die Beantragung von Garantiefällen erfolgt in der Regel online. Neben der Pünktlichkeitsgarantie gibt es die Sauberkeitsgarantie, mit der Schäden durch Verschmutzungen im Fahrzeug abgedeckt werden.

Kundendialog/Beschwerdemanagement

Die ÜSTRA hat für ihre Kunden ein offenes Ohr. An der Hotline beantworten keine Roboter die Anfragen der Kunden, sondern geschulte Mitarbeiter, die sich im Nahverkehr auskennen. Natürlich können sich die Kunden auch per Brief, per E-Mail oder über



die sozialen Medien an die ÜSTRA wenden. Auch das Personal in den Vertriebsstellen ist ansprechbar. Alle Anregungen werden im Beschwerdemanagementsystem der ÜSTRA registriert, nachverfolgt und systematisch ausgewertet.

Mitarbeiterschulungen

Alle Fahrer der ÜSTRA werden regelmäßig geschult, um Fachfragen nach Tarif und Angebot kompetent beantworten zu können. Sie sollen aber auch serviceorientiert agieren und von sich aus Informationen geben und damit den Kunden das Gefühl vermitteln, bei der ÜSTRA willkommen zu sein. Das gilt auch für das Verkaufs- und Servicepersonal.

Fahrgastsicherheit

Unsichere Situationen können überall im öffentlichen Leben vorkommen. Anders als in der öffentlichen Meinung angenommen, passieren in der Realität nur wenige kritische Vorfälle an Haltestellen oder in Bussen und Bahnen. Über Notrufsäulen können sich die Fahrgäste an den Stadtbahnhaltestellen jederzeit mit der Leitstelle der ÜSTRA in Verbindung setzen. Die Fahrer in den Bussen sind immer ansprechbar. In den Stadtbahnen gibt es Sprechstellen an den Türen, über die das Fahrpersonal auch im zweiten Wagen erreicht werden kann. Alle Stationen sowie ein Großteil der Fahrzeuge sind mit Videokameras ausgestattet. Bei Großveranstaltungen, aber auch im Alltag sind speziell geschulte Mitarbeiter des Sicherheitsdienstes protec unterwegs und sorgen für mehr Service und Sicherheit.

Durch ein gemeinsames Projekt der Feuerwehr der Landeshauptstadt Hannover, der Medizinischen Hochschule Hannover, der Deutschen Herzziftung e.V., der Wilhelm-Hirte-Stiftung, der protec Service GmbH, der Infrastrukturgesellschaft Region

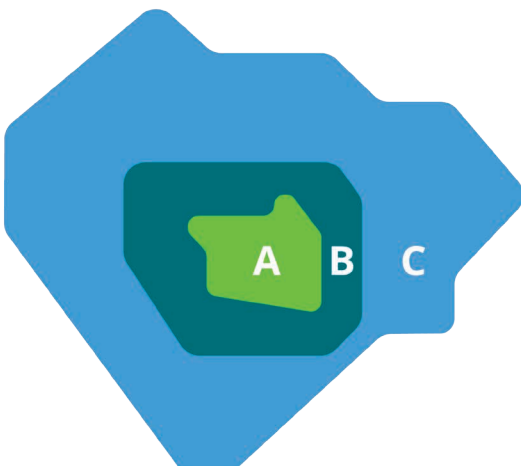


Hannover GmbH und der ÜSTRA im Kampf gegen den plötzlichen Herztod sind die U-Bahn-Stationen im Stadtgebiet Hannover sowie das ÜSTRA Kundenzentrum mit fast 50 mobilen Defibrillatoren ausgestattet.

Für mobilitätseingeschränkte Personen und Senioren bietet die ÜSTRA regelmäßig Schulungen und Sicherheitstrainings an. Um Fahrgästen mit Hund Sicherheit und Routine für die Fahrt mit Bus und Bahn zu vermitteln, bietet die ÜSTRA seit Oktober 2019 ein Training für Hundebesitzer an. Bei diesen Terminen werden das sichere Ein- und Aussteigen sowie der entspannte Aufenthalt in den Fahrzeugen erlernt. Das Übungsangebot findet in Zusammenarbeit mit der Hundeschule Dr. Sandra Bruns statt. Die Termine werden in 2020 fortgesetzt.

Kundenbeteiligung/Marktforschung

Nur unter Berücksichtigung der sich wandelnden Anforderungen des Marktes und der Kunden kann die ÜSTRA langfristig erfolgreich sein. Bei der Beurteilung von Stärken und Schwächen und bei der Entwicklung neuer Angebote (z. B. Automaten, Fahrzeuge) beteiligt



die ÜSTRA ihre Kunden und insbesondere Vertreter von mobilitätseingeschränkten Personengruppen. Seit 1998 führt die ÜSTRA regelmäßig repräsentative Telefonbefragungen ihrer Kunden durch. Mit dieser „Kundenzufriedenheitsbefragung“ kann die ÜSTRA Fehlentwicklungen erkennen, Wirkungen von Angebotsänderungen messen und die Umsetzung von Zielgrößen verfolgen. Im bundesweit durchgeführten ÖPNV-Kundenbarometer 2019 erreichte die ÜSTRA wieder eine „sehr gute“ Bewertung.

Kundenzentrum

Die ÜSTRA hat mit dem Kundenzentrum in der Karmarschstraße im Zentrum von Hannover eine Anlaufstelle für Kunden, die Fahrtauskünfte benötigen, Fahrkarten kaufen, ein Abonnement abschließen oder sich beraten lassen möchten. Partner, die zur ÜSTRA passen, ergänzen das Angebot im Kundenzentrum: der Laporte Kartenshop, stadtmobil Carsharing, das Freiwilligenzentrum Hannover, die Weiterbildungsberatung Hannover, htp und der Servicepoint Klimaschutz. Im Mai 2019 konnte die Abfallwirtschaft Region Hannover (aha) mit zusätzlichem Serviceangebot als Partner für das Kundenzentrum gewonnen werden.

Infomobil

Auch 2019 war die ÜSTRA auf Veranstaltungen, Messen und Märkten mit ihrem Infomobil präsent. Fast täglich sind die Mobilitätsberater der ÜSTRA in Einkaufszentren, auf Märkten, bei Messen und Großveranstaltungen vor Ort.

Sauberkeit

„Hannover sauber!“ ist eine Initiative der Landeshauptstadt Hannover, aha, dem Zweckverband Abfallwirtschaft Region Hannover und weiteren Unternehmen und Organisationen. Die Aktion wird von der ÜSTRA mitgetragen. Anlass ist das „Konzept für Sicherheit und Ordnung im öffentlichen Raum“, das der Rat der Stadt Hannover Ende 2017 beschlossen hat.

Tarifreform 2020

Übersichtlicher, gerechter und vor allem einfacher: Zum 1. Januar 2020 wurde die Tarifstruktur im GVH grundlegend verändert. Die aus mehreren Einzelmaßnahmen bestehende Reform umfasst unter

anderem die Angleichung der Tarifzonen, die Einführung neuer Produktbezeichnungen und eine gerechtere Preisstruktur.

Kostenloser Nahverkehrstag im November 2019

Als großen Erfolg haben die Region Hannover, die Verkehrsunternehmen ÜSTRA und regiobus, der Verkehrsverbund Großraum-Verkehr Hannover (GVH) und der Handel in Hannover den „Gratis Fahr'n-Tag“ am 30. November 2019 gewertet. Der kostenlose Nahverkehr im gesamten GVH Gebiet sowie die erhebliche Verstärkung des ÖPNV-Angebots sorgten an dem Tag dafür, dass deutlich mehr Menschen mit Bus und Bahn nach Hannover kamen als an vergleichbaren Tagen. Durch erstmals strukturiert aufeinander abgestimmte verkehrslenkende Maßnahmen für den Individualverkehr konnte zudem der gesamte Verkehr im Bereich der Innenstadt entlastet werden.



Internet und Social Media

Das Internet ist als wichtige Informationsquelle, aber auch als Dialogmedium und Marktplatz für Produkte fest in den Alltag der Kunden integriert. Auch 2019 war die Website der ÜSTRA ein zentrales strategisches Instrument der Kommunikation: Insgesamt hatte sie im gesamten Jahr 2.176.824 Besuche und 4.554.326 Seitenansichten zu verzeichnen. Die Social Media Kanäle ergänzen sich mit unterschiedlichen Schwerpunkten, wenngleich bei allen besonders die Glaubwürdigkeit und die Interaktion mit dem Kunden im Vordergrund stehen. Die Plattformen Facebook und Twitter sind seit ihrem Start im Februar 2014 zu festen Instanzen in der digitalen Unternehmenskommunikation und des Kundenservice der ÜSTRA

gewachsen. Ende 2019 hatte die Facebookseite des Unternehmens 17.239 Likes. Auf dieser Plattform informiert die ÜSTRA ihre Fans über aktuelle Ereignisse, erklärt Hintergründe und lädt zum Dialog ein. Der Twitterkanal ist komplett auf die Echtzeitkommunikation mit den Usern ausgelegt und informiert über aktuelle Störungen und Umleitungen. Hier folgten der ÜSTRA Ende 2019 rund 11.700 User. Neben diesen beiden Kanälen konnte auch bei Instagram die Anzahl der Follower im vergangenen Jahr weiter auf ca. 7.400 User gesteigert werden. Instagram-Nutzer können sich bei der ÜSTRA über starke Bilder und spannende Einblicke in das Unternehmen freuen. Ein weiterer Teil der Social Media-Aktivitäten ist das Unternehmensblog fahrtenbuch.uestra.de. Dieses verzeichnete über das gesamte Jahr 2019 24.594 Besuche und 52.430 Seitenansichten und erzählt Hintergrundgeschichten und gibt einen Blick hinter die Kulissen des Unternehmens.

50 Jahre Roter Punkt

Anlässlich des 50. Jubiläums der „Rote Punkt Aktion“ hat die ÜSTRA einen Blick in die Vergangenheit geworfen. Der erfolgreiche Protest der Hannoveraner im Juni 1969 hat die Weichen für die Kommunalisierung des Unternehmens und die fortan rasante Entwicklung zur modernen Mobilitätsdienstleisterin gestellt. Unter dem Motto „Vom Roten Punkt zur grünen ÜSTRA“ lud die ÜSTRA am 9. und 10. Juni auf dem Ernst-August-Platz vor dem hannoverschen Hauptbahnhof zu einer mobilen Ausstellung in einer Stadtbahn ein. Die Ausstellung gab den Besuchern einen Überblick über die Geschichte des Verkehrsunternehmens von 1969 bis heute und wagte einen ersten Ausblick in die Zukunft. Zudem wurde die Historie auch in einer aufwendigen Multimedia Reportage aufgearbeitet, die durch Zeitzeugeninterviews, interaktive Infografiken und Videos von der Protestaktion die Stadtgeschichte erlebbar macht.

Digitalisierung

Die Digitalisierung hat bei der ÜSTRA in alle Unternehmensbereichen Einzug gehalten. Zahlreiche Maßnahmen wollen mithilfe digitaler Techniken und Methoden sowohl interne Prozesse als auch Leistungen und Informationen für den Kunden verbessern. Die Maßnahmen sind dabei vielfältig und benötigen eine umfangreiche Koordination und Steuerung. Daher arbeitet die ÜSTRA zurzeit an einer umfassenden Digitalisierungsstrategie, um die vielfältigen

Anforderungen und Einflüsse aus der Organisation, aber auch von Kunden und Auftraggeber gerecht zu werden. Die Digitalisierung soll dabei insbesondere Maßnahmen, die im Rahmen der Verkehrswende entstehen, unterstützen. Dabei entsteht ein innovativer Prozess zur Generierung, Priorisierung und Durchführung von Projektideen.

Die ÜSTRA arbeitet aktuell an mehreren Großprojekten, die die Dienstleistung für die Kunden nachhaltig verbessern werden. Dazu gehören Maßnahmen zur Effizienzsteigerung im Betriebsablauf, zur Verbesserung der Fahrgastinformationen sowie zur Erhöhung der Aufenthaltsqualität der Fahrgäste. Hier wird bei allen Themen auch darauf geachtet, möglichst nachhaltig und ressourcenschonend (d. h. ohne Papierverbrauch und umständliche Prozesse) zu arbeiten. Ergänzt werden diese Projekte durch mehrere innovative Themen zur Betriebssicherheit (z. B. Weichensteuerung) und zur Fahrgastlenkung. Auch hier sollen neue Technologien dazu dienen, manuelle, mit hohem Ressourceneinsatz behaftete Themen zu ersetzen und gleichzeitig eine deutlich bessere Qualität zu erreichen.

Alle Maßnahmen unterstützen damit die Entwicklung der ÜSTRA zu einer ressourcenschonenden, effizienten und kundenorientierten Organisation.

Testkundenverfahren

Seit Januar 2018 sind die vielen einzelnen Datenbanken zur Datenerfassung und -auswertung in einer

einzigem Anwendung zusammengefasst. Darüber hinaus wurden die Papier-Checklisten durch Tablets zur digitalen Datenerfassung abgelöst, was zu einer erheblichen Papiereinsparung führt und die Fehlerquelle Übertragungsfehler ausschließt. Durch die Ausweitung des Anwendungsbereiches der Software auf weitere Bereiche, wie z. B. Service auf Strecke, konnte im Jahr 2019 eine weitere Einsparung von Papier erreicht werden.

Kontinuierliche Verbesserung durch Audits und Qualitätszirkel

Durch die regelmäßige Beurteilung von Prozessen und Verfahren im Rahmen von internen und externen Audits und durch die dabei festgestellten Verbesserungspotenziale wird zu einer kontinuierlichen Verbesserung beigetragen. Die Auditergebnisse werden erfasst und in Qualitätszirkel-Sitzungen ausgewertet. In diesen Gremien werden Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen festgelegt und deren Umsetzung überwacht. Im Jahr 2019 konnte, mit der erfolgreichen Zertifizierung des Arbeitsschutzmanagements nach DIN EN ISO 45001, das integrierte Managementsystem um einen weiteren wichtigen Baustein erweitert werden.







Der Erfolg der Verbesserungsmaßnahmen kann unter anderem anhand von Kennzahlen aus dem Testkundenverfahren und der direkten Leistungsmessung überprüft werden.

Qualitätskennzahlen gemäß ÖDA 2019



Unternehmensbereich Stadtbus

Kennzahl	Sollwert ÖDA	Sollwert intern	Ist-Wert (Jahres-Ø)	Status
1 Pünktlichkeit (-1 bis 5 min)	92,0 %	94,6 %	93,1 %	
2 Fahrgastinformation im/am Fahrzeug	98,0 %	98,0 %	99,5 %	
3 Sauberkeit der Fahrzeuge	91,8 %	94,0 %	97,9 %	
4 Kompetenz	90,6 %	95,1 %	87,6 %	
5 Kundenorientierung	90,0 %	92,4 %	95,6 %	
6 Ausstattung der Haltestellen	98,0 %	99,8 %	98,9 %	



Unternehmensbereich Stadtbahn

Kennzahl	Sollwert ÖDA	Sollwert intern	Ist-Wert (Jahres-Ø)	Status
1 Pünktlichkeit (0 bis 3 min)	92,0 %	92,0 %	90,7 %	
2 Fahrgastinformation im/am Fahrzeug	98,0 %	99,8 %	99,8 %	
3 Sauberkeit der Fahrzeuge	91,8 %	92,8 %	98,8 %	
4 Kompetenz	90,6 %	91,0 %	90,0 %	
5 Kundenorientierung	90,0 %	93,0 %	96,9 %	
6 Ausstattung der Haltestellen	98,0 %	99,8 %	99,2 %	



Kundenzentrum und Fahrscheinverkauf

Kennzahl	Sollwert ÖDA	Sollwert intern	Ist-Wert (Jahres-Ø)	Status
1 Fachkompetenz	90,6 %	93,3 %	95,3 %	
2 Kundenfreundlichkeit	90,0 %	92,6 %	96,9 %	

Kundenbetreuung

Kennzahl	Sollwert ÖDA	Sollwert intern	Ist-Wert (Jahres-Ø)	Status
1 Fachkompetenz	90,6 %	92,8 %	85,8 %	
2 Kundenfreundlichkeit	90,0 %	95,4 %	93,5 %	

Fahrausweisprüfdienst

Kennzahl	Sollwert ÖDA	Sollwert intern	Ist-Wert (Jahres-Ø)	Status
1 Fachkompetenz	90,6 %	90,3 %	95,3 %	
2 Kundenfreundlichkeit	90,0 %	93,5 %	98,9 %	

4. Ökologische Nachhaltigkeit

Im Rahmen des Integrierten Managementsystems wird quartalsweise bzw. für Umwelt jährlich ein Kennzahlenbericht zum Thema Qualität und Umwelt erstellt. Im jährlichen Managementreview findet eine genauere Betrachtung der Umweltauswirkungen in Form einer Input-Output-Bilanz statt. In dieser Bilanz werden auf der Input-Seite die verschiedenen Energiearten (Gas, Strom, Fernwärme, Kraftstoffe, spezifischer Energieverbrauch von Fahrzeugen, Fahrzeugflotte, Wagenkilometer, Personenkilometer) betrachtet. Auf der Output-Seite werden die erbrachte Fahrleistung, Abfälle, Emissionen, Abwasser, Kreislaufwirtschaft usw. betrachtet. Das Kennzahlensystem wurde im Rahmen der Einführung eines Energiemanagementsystems in 2013/14 weiter ausgebaut. Auch das Abfallaufkommen wird, differenziert nach den Abfallarten, betrachtet und die Entwicklungen durch Kennzahlen oder Daten im Kennzahlenbericht abgebildet. 2009 wurde auf der Liegenschaft Glocksee ein zentraler Recyclinghof in Betrieb genommen, der eine deutliche Verbesserung bei der Sammlung von Wertstoffen wie Metalle, Altpapier oder Elektroschrott ermöglicht und somit die Recyclingquote erhöht. Der Bau eines weiteren kleineren Recyclinghofs auf dem Stadtbahnbetriebshof Döhren ist 2014 realisiert worden. Eine weitere Optimierung der Abfallsammlung wird im Rahmen des Umbaus des Betriebshofs Mittelfeld in 2020 erfolgen. Auch bei den Betriebs- und Hilfsstoffen wird im Rahmen der Gefährdungsanalyse für Gefahrstoffe eine Produktvereinheitlichung angestrebt.

Input / Output von Materialien (Umweltkennzahlensystem)

Der Input und Output von Materialien wird im Umweltkennzahlensystem der ÜSTRA jährlich ermittelt. Die eingesetzten Materialien werden nach Volumen oder Gewicht erfasst. Da die ÜSTRA kein produzierendes Gewerbe ist, werden nur umweltrelevante Materialien erfasst.

Die Input-Output-Bilanz erfasst Material, Energie und Fahrleistung sowie die Fahrzeugflotte.

Auf der Outputseite werden Emissionen, Abfälle, die Kreislaufwirtschaft und das Abwasser erfasst.

Wasser und Abwasser

Die Mengen an Frisch- und Abwasser auf allen Liegenschaften der ÜSTRA werden im Umweltkenn-

zahlenbericht abgebildet. Die Busse und Stadtbahnen machen den größten Wasserverbrauch aus, deshalb werden die Fahrzeuge ausschließlich bedarfsgerecht gewaschen, um den Wasser- und Reinigungsmittelverbrauch so gering wie möglich zu halten. Auf dem Stadtbahnbetriebshof Leinhausen kommt für die Sanitäreinrichtungen und das Waschen der Stadtbahnen ausschließlich Regenwasser zum Einsatz. Das Regenwasser wird in einer 30 m³ großen Zisterne gesammelt und reduziert den Frischwasserverbrauch deutlich. Wassersparvorrichtungen an den Wasserhähnen der ÜSTRA sind selbstverständlich. Auch die Schienenreinigungsfahrzeuge und Schleifwagen müssen wegen der Düsenteknik mit Frischwasser befüllt werden. Schwankungen beim Wasserverbrauch sind mit dem bedarfsgerechten Waschen der Busse und Stadtbahnen zu erklären.

Bei der Gebäudeverwaltung wurde im Rahmen der Einführung eines Energiemanagementsystems eine Software für das Energiecontrolling beschafft. Mit dieser Software werden auch nach und nach die Wasserzähler mit eingebunden, somit können Leckagen in der Wasserversorgung zeitnah erkannt werden.



Abwasser

Abwasser fällt auf allen ÜSTRA Liegenschaften in den Sanitäreinrichtungen, aber natürlich auch im Instandhaltungs- und Reparaturprozess an. Weiterhin gibt es diverse Schlammfänge, Benzin- und Ölabscheider sowie zwei Emulsionsspaltanlagen zur Abwasserreinigung in den Werkstattbereichen.

Die Wartung und Instandhaltung der Abwassertechnik wird von der ÜSTRA Gebäudetechnik durchgeführt und ist sehr wichtig für eine gute Abwasserreinigung.

Das Abwasser im Betrieb begrenzt sich auf die Endpunkte der Linien und deren Sanitäreinrichtungen. Das Aufkommen an Abwasser steht wie beim Frischwasser in Abhängigkeit zu Witterung und dem Instandhaltungs- und Reparaturaufkommen.

Wasser und Abwassermengen

Wasser und Abwasser in m³

	2019	2018	2017
Stadtwasser	23.655	26.879	25.251
Grundwasser	320,15	603,00	0,00
Ölwasser	42,270	15,563	11,816
Fettabscheider	77,200	85,235	87,870
Saugwagen	307,00	287,000	240,000
Schlammfang	26,520	27,674	39,546

Abfallentsorgung

Mehrere tausend Tonnen Abfall fallen bei der ÜSTRA jährlich an – bei der Fahrzeugreinigung, an den Haltestellen sowie bei Bau- und Werkstatttätigkeiten.

Die Kreislaufwirtschaft und die Möglichkeiten, Abfälle wieder zu verwerten, haben hierbei oberste Priorität. Es werden z. B. alte Lacke und Farben destilliert und die daraus gewonnenen Lösemittel zu Reinigungsarbeiten wiederverwendet. Putzlappen werden gewaschen und wiederverwendet. Auch der Brems sand aus den Gleisen wird bei der Abfallwirtschaft zu einem Mineralgemisch aufbereitet. Das sind nur einige Beispiele, wie man ein sinnvolles Abfallmanagement betreiben kann. Bei der Einführung neuer Arbeitsverfahren oder Gefahrstoffe wird darauf geachtet, dass so wenig Abfall wie möglich entsteht oder eine Kreislaufwirtschaft technisch machbar ist. Es gibt auf allen Standorten kleine Abfalllager und auf dem größten technischen Standort Glocksee einen Recyclinghof, der von einem gut geschulten Mitarbeiter betreut wird. Hier laufen die größten Mengen an Abfallstoffen zusammen.

Abfallmengen

Abfälle in Tonnen

	2019	2018	2017
Gewerbeabfall	39,26	37,66	42,26
Altpapier	234,71	237,04	243,54
Gemischte Abfälle	442,92	423,08	442,02
Energetischer Abfall	1.063,00	1.019,90	1.074,47
Kompostierbare Abfälle	54,10	64,88	135,46
Bauabfälle	1.266,00	1.186,19	1.923,88
Gefährlicher Abfall	45,49	37,66	52,01

Kreislaufwirtschaft

	2019	2018	2017
Lösemittel in Litern	2.739	2.534	2.958
Putzlappen in Stück	69.550	66.300	82.550

4.1 Emissionen

Jeder Fahrgast im ÖPNV trägt aktiv zum Klimaschutz bei und verbessert die Umweltbilanz. Deshalb verfolgt die ÜSTRA das Ziel, Fahrgäste zu gewinnen und zu binden, um einen Beitrag zur Verringerung der Emissionen zu leisten. Weiterhin soll die Energie der Fahrzeuge und Betriebsanlagen so effizient wie möglich genutzt und gleichzeitig Kosten und Emissionen gesenkt werden. Im jährlichen Kennzahlenbericht werden die CO₂-Emissionen erfasst. Das Energiemanagementsystem nach der DIN EN 50001 wurde im Jahr 2014 auf die gesamte ÜSTRA ausgeweitet. In 2015 wurde damit begonnen, die CO₂-Emissionen für den Fahrgastbetrieb durch Herrn Prof. Berninger in Form eines Gutachtens testen zu lassen. Die Gutachten

für die Jahre 2014 bis 2018 wurden bereits fertiggestellt und die von der ÜSTRA berechneten Emissionen von 51,4 g/Pers.km 2014 auf 11,1 g/Pers.km für 2018 bestätigt. Die CO₂-Emissionen für das Jahr 2019 sind auf 11,5 g CO₂/Pers.km ÜSTRA gesamt gestiegen. Diese Steigerung liegt daran, dass 2019 insgesamt weniger Fahrgäste verzeichnet wurden. Die verbleibenden CO₂-Emissionen stammen aus dem Busbetrieb. Bei den Stadtbussen gibt es aufgrund eines Fahrgastzahlenwachses eine leichte Verbesserung der CO₂-Emissionen von 82 g CO₂/Pers.km 2018 auf 80 g CO₂/Pers.km in 2019. Die absolute Menge der CO₂-Emissionen ist jedoch wegen der erhöhten Beförderungsleistung im Busbetrieb von 9.051 Tonnen auf 9.137 Tonnen gestiegen.

Die Emissionsfaktoren für den Bus- und Stadtbahnbetrieb

Für den Betrieb der Stadtbahn wird seit dem 1. Januar 2015 CO₂-freier Strom vom Energieversorger Stadtwerke Hannover AG (enercity) beschafft. Die ÜSTRA rechnet für die dieselbetriebenen Stadtbusse mit einem Emissionsfaktor von 2.637 g CO₂/Liter Diesel.

Der Emissionsfaktor berücksichtigt nur die direkten Emissionen beim Verbrennen von Diesel, nicht jedoch die indirekten Emissionen aus der Vorkette, die bei der Produktion und Distribution des Dieselmotorkraftstoffs entstehen.

Stromverbrauch ÜSTRA gesamt

Stromverbrauch in kWh

	2019	2018	2017
Fahrstrom	80.828.641	80.538.659	77.006.863
Betriebsanlagen	8.657.593	8.038.381	8.431.850
Tunnelstrom	7.863.140	8.434.506	8.534.537

Stromrückspeisung in kWh

	2019	2018	2017
Stromrückspeisung	44.310.000	40.680.000	33.120.000

Entwicklung des CO₂-Ausstoßes im Vergleich der letzten zehn Jahre in g CO₂/Pers.km

	Stadtbahn (g CO ₂ /Pers.km)	Bus (g CO ₂ /Pers.km)	Gesamt (g CO ₂ /Pers.km)
2009	87	101	89,6
2010*	51	92	57,9
2011	50	94	56,9
2012	48	87	54,2
2013	47	88	53,2
2014	46	86	51,4
2015**	0	82	12
2016	0	81	11,1
2017	0	79	10,9
2018	0	82	11,1
2019	0	80	11,5

* ab 2010 Bezug des Stroms aus dem Gaskraftwerk Linden mit verringertem CO₂-Anteil

** ab 2015 Bezug von CO₂-freiem Strom

CO₂-Emissionen in Tonnen gesamt Bus und Stadtbahn

	2010*	2011	2012	2013	2014	2015**	2016	2017	2018	2019
CO ₂ in Tonnen gesamt Bus und Stadtbahn	42.094	40.112	39.860	39.868	38.742	9.387	9.105	8.874	9.051	9.137

* ab 2010 Bezug des Stroms aus dem Gaskraftwerk Linden mit verringertem CO₂-Anteil

** ab 2015 Bezug von CO₂-freiem Strom

Emissionen Fernwärme und Gas

Die ÜSTRA bezieht die Energie für die Heizung der Betriebsanlagen von ihrem regionalen Energieversorger energycity.

Zwei Liegenschaften werden mit Erdgas versorgt, wobei ein Teil der erforderlichen Energie für die gemeinsam mit energycity betriebenen Blockheizkraftwerke benötigt wird. Die zwei Blockheizkraftwerke werden mit Biogas betrieben und versorgen die Liegenschaften mit Wärme. Die restlichen Liegenschaften werden aus Kraftwärmekopplung des Gaskraftwerks Linden in Form von Fernwärme versorgt. Seit 2019 wird nur noch der Standort Buchholz direkt mit Gas versorgt.

Der Emissionsfaktor für Fernwärme liegt bei 91 g CO₂/kWh. Die Angaben stammen vom Energieversorger energycity.

Fernwärme und Gasverbrauch

Heizung in kWh

	2019	2018	2017
Fernwärme	5.942.000	6.186.000	6.266.000
Gas	36.000	1.070.000	1.054.000

Beauftragte des Vorstandes

Organigramm der Beauftragten des Vorstands

Betriebsleiter/ Verkehrsleiter	Qualitäts- management	Umweltschutz	Arbeits-, Gesundheits- und Brandschutz
Betriebsleiter Stadtbahn	Qualitätsmanagement- beauftragter	Umweltmanagement- beauftragter	Fachkraft für Arbeitssicherheit
Stellvertretende Betriebsleiter	Lärmschutzbeauftragter für den Stadtbahnbetrieb		Betriebsarzt
Betriebsleiter Stadtbus		Abfallbeauftragter	Schwerbehinderten- vertreter
Verkehrsleiter Omnibus		Nachhaltigkeits- beauftragter	Brandschutzbeauftragter Tunnel
			Brandschutzbeauftragter Liegenschaften
			Gefahrstoffbeauftragter

CO₂ g/kWh

Fernwärme	91 g/kWh
-----------	----------

Blockheizkraftwerke in kWh

	2019	2018	2017
Strom- erzeugung	545.534,07	466.753,79	514.079,19
Wärme- erzeugung	1.271.570,84	1.205.510,82	1.279.144,17

Maßnahmen zur Reduzierung des Energieverbrauchs

Es gibt bei der ÜSTRA diverse Maßnahmen, die zur Reduzierung des Energieverbrauchs führen. Hierzu wird ein Maßnahmenplan zum Controlling im

ÜSTRA Energieteam geführt. Die Maßnahmen sind zum Teil in den nachfolgenden Projekten beschrieben. Ein wesentlicher Teil zur Reduzierung des Energieverbrauchs ist die weitere Beschaffung von 48 Elektrobussen. Aber auch Fahrerschulungen, energetische Gebäudesanierungen, Optimierung der Beleuchtung oder die Umstellung von kraftstoffbetriebenen Arbeitsgeräten auf elektrischen Antrieb zählen dazu.

4.2 Maßnahmen zur Ressourcenschonung und zum Klimaschutz

Aufbau eines Energiemanagementsystems für die gesamte ÜSTRA

Das Energiemanagementsystem (EnMS) soll sicherstellen, dass Energieeinsparungen dokumentiert, umgesetzt und bewertet werden. Bislang wurden bei der ÜSTRA bereits diverse Maßnahmen für Energieeinsparungen entwickelt und umgesetzt, allerdings erfolgte die Umsetzung und Ergebnisbewertung

IT-/Datenschutz	Risiko- management	Verantwortliche Elektrofachkraft	Schweißaufsicht	Energie- management
Datenschutz- beauftragter	Risikocontroller	Stadtbahnfahrzeuge	Oberbauschweißen	Energiemanage- mentbeauftragter
IT-Sicherheits- beauftragter	Ethikrat Medien	Stadtbusse	Schienenfahrzeuge	Energiemanager
		Gleichrichterwerke		
		Fahrleitungsanlagen		
		Zugsicherung		
		Elektrische Anlagen		
		Nachrichtentechnik		
		Straßenverkehrs- signalanlagen		
		Weichenanlagen		

bisher eher lückenhaft und unstrukturiert. Mit der Einführung des EnMS gem. der DIN EN ISO 50001 für den Geltungsbereich Gebäude und Grundstücke wurden im Jahr 2013 Anforderungen für eine systematische Erfassung und Bewertung formuliert. Der Geltungsbereich dieses EnMS wurde im Jahr 2014 auf den gesamten Kernprozess der ÜSTRA (Personenahverkehr und die Mobilitätsdienstleistungen in der Region Hannover) erweitert. Dies bedeutet konkret, dass sowohl der Betrieb von Stadtbahnen und Bussen als auch deren Instandhaltung, die Instandhaltung der Infrastruktur und die Verwaltung Inhalt des EnMS sind. Die Umsetzung erfolgt dabei an allen sechs Standorten der ÜSTRA sowie an der Unternehmenszentrale. Somit erhöht sich die Notwendigkeit, Energieeinsparmaßnahmen einheitlich zu dokumentieren, umzusetzen und zu bewerten.

Das bereits bestehende Energieteam mit Vertretern aus allen relevanten Bereichen (Energiemanagern) hat sich etabliert. Aufgabe dieses Teams ist es, alle Maßnahmen zur Energieeinsparung „ÜSTRAweit“ zu ermitteln. Die Energiemanager fügen sich in die Struktur der vom Vorstand beauftragten Personen nahtlos ein.

Mit der Einführung des Maßnahmenplans werden die Normforderungen der ISO 50001 praxisorientiert umgesetzt. Der Maßnahmenplan dient als zentrale Übersicht für Maßnahmen aller Fachbereiche. Für das Jahr 2020 soll der Maßnahmenplan durch eine Datenbank abgelöst werden. Hier können die verschiedenen Energieeinsparpotenziale detailliert erfasst werden. In Folge dessen erhöht sich die Transparenz des gesamten EnMS. Ebenfalls lässt sich durch den Maßnahmenplan die Wirksamkeit der Einzelmaßnahmen besser nachverfolgen. Die im Maßnahmenplan vorhandene Auswertung von Maßnahmen lässt sich in den bestehenden Managementreview integrieren. Zur besseren Sichtbarkeit von Maßnahmen zu Energiereduzierung bzw. Energieeffizienz wurde gemeinsam mit der Marketingabteilung eine Kampagne zum Branding von Anlagen und Fahrzeugen mit dem Slogan „Unsere Vision Null Emission“ entwickelt.

Anschaffung neuer Stadtbahnfahrzeuge

Derzeit werden als Ersatz für die größtenteils über 30 Jahre alten grünen Stadtbahnfahrzeuge vom Typ TW 6000 neue Fahrzeuge beschafft. In einem ersten Los wurden 50 neue Fahrzeuge bestellt. Drei

weitere Lose mit insgesamt 103 Fahrzeugen wurden nachgeordert. Die Auslieferung hat im November 2013 begonnen. Neben einem modernen Design und mehr Platz für Fahrgäste verfügen die Fahrzeuge über eine verbesserte Rückspeisung der Bremsenergie ins Fahrleitungsnetz. Die Inbetriebnahme der ersten TW 3000 im Linienbetrieb der ÜSTRA ist im ersten Quartal 2015 erfolgt. Derzeit sind 140 Fahrzeuge in Betrieb. Die Gesamtleistung beträgt in Summe 20 Mio. km. Insgesamt werden es 153 Stück, die bis Sommer 2020 in Betrieb gehen. Die Fahrzeuge erzeugen durch ihre Laufruhe geringere Lärmemissionen als die Bestandsfahrzeuge. Das hat zur Folge, dass die Lärmbelastung für die Fahrgäste und Bürger im Stadtgebiet beim Stadtbahnbetrieb weiter sinkt. Trotz der neu installierten Klimatechnik, die für den Fahrgast einen Komfortgewinn bringt, ist der spezifische Energieverbrauch pro Kilometer geringer als bei den TW 6000. Aufgrund der stark gestiegenen Fahrgastzahlen bleiben 40 TW 6000 bis Mitte der 2020er Jahre im Betrieb.



Aufarbeitung der TW 6000

Die ÜSTRA beabsichtigt bis zum Jahr 2025 40 TW 6000, 143 TW 2000 und 153 TW 3000, insgesamt 336 Fahrzeuge, vorbehaltlich schwerer Karambolagen weiterzubetreiben.

Das Fahrzeugalter der TW 6000 beträgt bis zum Jahr 2025 ca. 35 Jahre. Die Fahrzeuge haben dann ihr Fahrzeuglebensende erreicht. Um die TW 6000 über diesen Zeitraum hinaus betreiben zu können, hat sich die ÜSTRA im Jahre 2018 Angebote zur Aufarbeitung erstellen lassen, mit dem Ergebnis, dass hierfür Kosten pro Triebwagen von 1,1 Mio. € bis 1,7 Mio. € zu investieren wären. Da trotz dieser Investitionen die Fahrzeuge dann allerdings immer noch nicht den Anforderungen der Kunden und dem Behindertengleichstellungsgesetz

entsprechen, wurde die Entscheidung getroffen, die Fahrzeuge optisch und technisch im Originalzustand aufzuarbeiten, neue Verkehrstechnik (Bordrechner) und gesetzlich vorgeschriebene Sprechstellen einzubauen und Ersatzteile durch die Verwertung von Teilen aus abgestellten Wagen zu gewinnen.

Der Weiterbetrieb der Fahrzeuge bis 2025 ist nur durch die Verwertung von Teilen aus abgestellten Wagen möglich. Dieses Vorgehen ist jedoch nicht beliebig verlängerbar. Die Ersatzteilversorgung ist limitiert, die Ausfallraten der Fahrzeuge steigen und überschreiten die Ausfallraten bei Neufahrzeugen bei weitem.

Planung und Anschaffung des TW 4000

Mit der Region Hannover besteht Einigkeit darüber, dass die 40 TW 6000 ab 2025 außer Betrieb genommen und durch neue Fahrzeuge ersetzt werden. In Abstimmung mit der Region Hannover wurde vereinbart, nicht nur eine Ersatzbeschaffung von 40 Fahrzeugen vorzusehen, sondern die regelmäßigen Steigerungen des Fahrgastaufkommens zu berücksichtigen und 35 Fahrzeuge zusätzlich, in der Summe 75 Fahrzeuge, zu beschaffen. Ein entsprechender Antrag für die Förderung der ersten 75 TW 4000 ist für Mai 2020 vorgesehen.

Da Ende der 20er Jahre die TW 2000 auch über 30 Jahre alt sind, ist die Beschaffung der neuen Fahrzeuge mit Optionen versehen, die eine Außerbetriebnahme aller TW 2000 und weitere Fahrgaststeigerungen berücksichtigt. Das Gesamtpaket der Ausschreibung sieht dann die Möglichkeit vor, bis zu 275 Fahrzeuge in Summe bestellen zu können.

Die TW 4000 Fahrzeuge sind als sechssächsige zweiseitige Zweirichtungsfahrzeuge konzipiert. Zwei der drei Drehgestelle werden angetrieben. Die Fahrzeuge entsprechen von der Wagenkastengeometrie dem TW 3000. Sie sind ca. 25 m lang und können in beliebigen Kombinationen als Ein- bis Vier-Wagenzug betrieben werden.

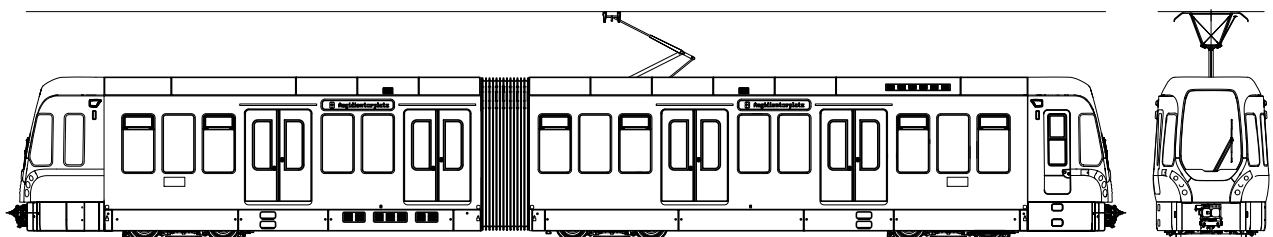
Angetrieben werden die Fahrzeuge von Drehstrommotoren, welche von IGBT-Leistungselektroniken gespeist werden. Diese Technik ermöglicht es, wie beim TW 3000, dass über 50 % der Antriebsenergie beim Bremsen wieder in das Fahrleistungsnetz zurückgespeist werden können, wodurch sich eine Energieverbrauchsreduzierung gegenüber dem auszumusternden TW 6000 ergibt. Bei der Konstruktion des Fahrzeuges wird besonderes Augenmerk auf das Gewicht gelegt, welches unter dem des TW 3000 liegen soll, was auch positive Effekte auf den Energieverbrauch hat.

Beschaffung von CO₂-freiem Strom

Im Jahr 2016 wurde eine EU-weite Ausschreibung für die Beschaffung des Fahrstroms für die Jahre 2019 und 2020 mit einer Option auf zwei weitere Jahre durchgeführt. Ausgeschrieben wurde CO₂-freier und atomstromfreier Strom. Der Auftrag wurde im Januar 2017 an enercity erteilt. Angeboten wurde Strom aus europäischen Wasserkraftwerken. Durch die Verwendung von CO₂-freiem Strom sinkt der spezifische CO₂-Ausstoß je Fahrgastkilometer von 51,4 g CO₂ in 2014 auf 11,5 g CO₂ in 2019. Der verbleibende Anteil von 11,5 g resultiert aus der Diesel- und Hybridbusstechnologie im Unternehmensbereich Stadtbuss.

Elektrobusse im Linieneinsatz bei der ÜSTRA

Im Rahmen des in 2016 begonnenen und in 2017 erfolgreich abgeschlossenen Pilotprojektes der ÜSTRA mit dem Einsatz von drei Elektrobusen auf der Linie 100/200 wurde gezeigt, dass Elektrobusse einen Dieselbus vollwertig ersetzen können. Der vorgeschaltete Testbetrieb diente dazu, die Machbarkeit des Einsatzes von Elektrobusen zu prüfen, Erfahrungen zu sammeln und daraus Maßnahmen für ein Konzept bezüglich eines Rollouts zu entwickeln. Dieser Pilotversuch konnte mit überzeugenden Ergebnissen abgeschlossen werden.





Die ÜSTRA sieht vor, die mit Einführung der drei Elektrobusse entwickelte Unternehmenspolitik für eine saubere Umwelt konsequent weiterzuführen und die derzeit gebotene Förderkulisse zu nutzen. Ziel ist es, langfristig in Hannover einen emissionsfreien Nahverkehr für Stadt und Region zu ermöglichen. Die ÜSTRA hatte sich zum Ziel gesetzt, das Konzept für den Betrieb mit Batteriebussen so weiter auszubauen, dass bereits in naher Zukunft der gesamte Innenstadtbereich mit Elektrobussen betrieben wird. Langfristiges Ziel ist es, den gesamten Busbetrieb der ÜSTRA zu elektrifizieren und durch den Einsatz von CO₂-freiem Strom ein Unternehmen mit null Schadstoffemission und CO₂-Ausstoß zu werden.

Ein weiteres Ziel ist es, die bisherige Betriebsstrategie beizubehalten. Dieses wird mit dem konduktiven Laden an den Endpunkten und dem Einsatz von Standards bei Elektrobussen erreicht. Der Linieneinsatz gleicht somit dem eines Dieselmotors.

Auch in den Werkstätten werden die bewährten Betriebsabläufe nicht verändert. Ausnahme ist die Qualifizierung der Mitarbeiter im Hochvoltbereich und im Bereich der Automatisierung bei Stadtbussen.

Auf einer der Innenstadtlinien (Linie 121) werden nun erstmals Elektrogelenkbusse zum Einsatz kommen. Die Erkenntnisse aus dem Pilotversuch hinsichtlich der 12-Meter-Busse werden auf die 18-Meter-Busse übertragen. Die Ergebnisse bezüglich des Energieverbrauchs werden proportional auf den 18-Meter-Bus angepasst.

Der Ausbau der Ladeinfrastruktur erfolgt auch auf der Basis des Pilotversuchs mit folgenden Verbesserungen: Die Energieversorgung der Ladepunkte wird zukünftig – je nach Standort – aus drei verschiedenen Quellen gespeist: Fahrleitung der Stadtbahnen, direkt aus den Gleichrichterwerken und der 10 kV Versorgung des örtlichen Energieversorgers. Damit

wird eine hohe Verfügbarkeit der Energieversorgung sichergestellt.

Weiterhin plant die ÜSTRA in den Gleichrichterwerken den Einsatz von alten Busbatterien, um zurückgespeisten Strom zwischen zu speichern und bei Bedarf in die Energieversorgung von Bus und Stadtbahn zurückzuführen. Die Nutzung der zurückgespeisten Energie der Stadtbahnen kann somit um ca. 5 GWh/Jahr verbessert werden. Die Busbatterien, die für den Buseinsatz über nicht mehr ausreichende Kapazität verfügen, erhalten damit eine wirtschaftliche Nachnutzung.

An den Ladepunkten werden Schnittstellen realisiert, die die Integration weiterer Fahrzeugtypen (Nutzfahrzeuge, Pkw, E-Fahrräder) ermöglichen.

Die zu beschaffenden Fahrzeuge sollen auf den Linien 100/200 (Solobusse), 121 (Gelenkbusse), 128/134 (Solobusse) und 120 (Solo- und Gelenkbusse) eingesetzt werden. Diese Linien wurden ausgewählt, da sie die Innenstadt berühren bzw. die Innenstadt von Hannover queren und überwiegend innerhalb der Umweltzone der Stadt Hannover verlaufen. Aufgrund des gut ausgebauten Stadtbahnnetzes von Hannover gibt es über die oben genannten Linien hinaus nur wenige Buslinien der ÜSTRA, die die Umweltzone befahren.

Die Anzahl der zu beschaffenden Elektrobusse reicht aus, diese Linien mit Elektrobussen zu bedienen. Es ist nicht vorgesehen, für jede Linie speziell auf die jeweilige Strecke angepasste Elektrobusse zu beschaffen. Vielmehr zielt die Beschaffung der Busse mit ähnlicher Konfiguration darauf ab, dass diese dann auf allen Linien, die für Elektrobusse ausgerüstet sind, eingesetzt werden können. Damit wird die für den täglichen Betrieb benötigte Flexibilität gewährleistet.

Derzeit erfolgt die Umlaufplanung überwiegend linierein, d. h. dass ein Fahrzeug häufig den gesamten Tag auf der gleichen Linie eingesetzt ist. Die Umlaufplanung ist derzeit neben der Fahrzeuggröße und -anzahl auch auf den Einsatz des Fahrpersonals optimiert und soll mit der Umstellung auf Elektrobusse nur sofern absolut notwendig verändert werden. Aufgrund der teilweise langen Tagesumläufe für die Fahrzeuge von i. d. R. 200 – 300 km/Tag, vereinzelt auch über 300 km/Tag, ist es derzeit notwendig, die Traktionsbatterien der Fahrzeuge während des Umlaufes nachzuladen („Opportunity-Charging“), weil mit der heute verfügbaren Technik die Batteriekapazität – zumindest bei elektrischer Heizung – für diese Fahrleistungen nicht ausreichend ist.

IN FÜNF JAHREN INNERSTÄDTISCH ELEKTRISCH UNTERWEGS



Die Nachladung soll – wie im Pilotprojekt bei der Linie 100/200 getestet – jeweils an den Endpunkten der Linien mittels Stromabnehmer (Pantograph) auf dem Dach des Fahrzeuges an einem Lademast erfolgen. Hierzu sollen die Ladeströme und Traktionsbatterien so ausgelegt werden, dass die derzeit in den Umläufen vorgesehenen Wendezeiten zur Nachladung ausreichen.

Dieses Konzept führt dazu, dass die Busse – im Gegensatz zu nur im Betriebshof nachgeladenen Elektrobusen – auf dem Betriebshof nur mit einer recht kleinen Energiemenge nachgeladen werden müssen und die Ladeströme dort geringer ausfallen können. Während der Standzeit in der Betriebspause auf dem Betriebshof soll bei geringen Ladeströmen das Balancing der Batteriezellen der Traktionsbatterien (Ausgleich unterschiedlicher Ladezustände der einzelnen Zellen) erfolgen.

Die kontinuierliche Verbindung zum Ladegerät auf dem Betriebshof eröffnet auch die Möglichkeit, die

Elektrobusse vor dem Auslaufen „vorzukonditionieren“, d. h. im Winter die Busse vorzuheizen, Bremsdruck aufzubauen etc., ohne, dass dieses zu Lasten der Reichweite des Fahrzeuges mit der Energie aus der Traktionsbatterie erfolgt. Um diesen Prozess zu optimieren, ist eine Kopplung des bei der ÜSTRA eingesetzten Betriebshofmanagementsystems mit den Ladegeräten geplant, sodass die Busse automatisch – vom Betriebshofmanagementsystem gesteuert – kurz vor dem Auslauf vorkonditioniert werden.

Die Ladegeräte und Ladevorgänge werden von der Schaltwarte in der Leitstelle der ÜSTRA überwacht. Somit ist eine kurzfristige Reaktion bei Ausfällen und Störungen gewährleistet, um einen stabilen Betrieb sicherzustellen. Auch im Havariefall können entsprechende Maßnahmen schnell eingeleitet werden.

Eine europaweite Ausschreibung zum Abschluss eines Rahmenvertrages zur Lieferung von 48 Elektrobusen wurde 2019 erfolgreich abgeschlossen.

Der Zuschlag wurde der Firma EVOBus GmbH erteilt. Die ersten vier Elektrobuse vom Typ eCitaro wurden im Dezember 2019 ausgeliefert. Nach dem Integrationstest werden die Fahr- und Betriebspersonale geschult. Wie geplant, soll die Linie 100/200 im Sommer 2020 elektrifiziert sein. Die Fahrzeuge sind mit einer CO₂-Wärmepumpe ausgestattet, sodass eine Kühlung des Fahrgastraumes möglich ist.

Erprobung von Wasserstoffbussen

Zusätzlich zur Elektrobuseinführung wird an dem Einsatz weiterer alternativer Energieträger gearbeitet. Es ist geplant, den Energieträger Wasserstoff im Einsatzgebiet der Wasserstoffbusse zu erproben.

Um ein Pilotprojekt durchführen zu können, sind zunächst die Well-to-Wheel Parameter zu ermitteln und auf die ÜSTRA zu adaptieren.

Verbesserung der innerbetrieblichen Mobilität

Nicht nur bei den Bussen und Stadtbahnen nutzt die ÜSTRA umweltfreundliche Antriebstechniken, sondern auch im Bereich von Dienstfahrzeugen.

So setzt die ÜSTRA in zunehmendem Maße Pkw und leichte Nutzfahrzeuge mit Elektroantrieb ein. Aktuell sind bereits 9 Elektrofahrzeuge im Einsatz und die Beschaffung von weiteren mehr als 20 Fahrzeugen ist geplant. Weiterhin ist die Errichtung von Ladepunkten für Elektroautos auf allen ÜSTRA Liegenschaften geplant.

Die Fahrradflotte zum Dienstgebrauch (elektrisch und konventionell) wird kontinuierlich erweitert und rege genutzt. Ende 2019 sind drei E-Scooter für das Zurücklegen kürzerer Strecken dazugekommen.

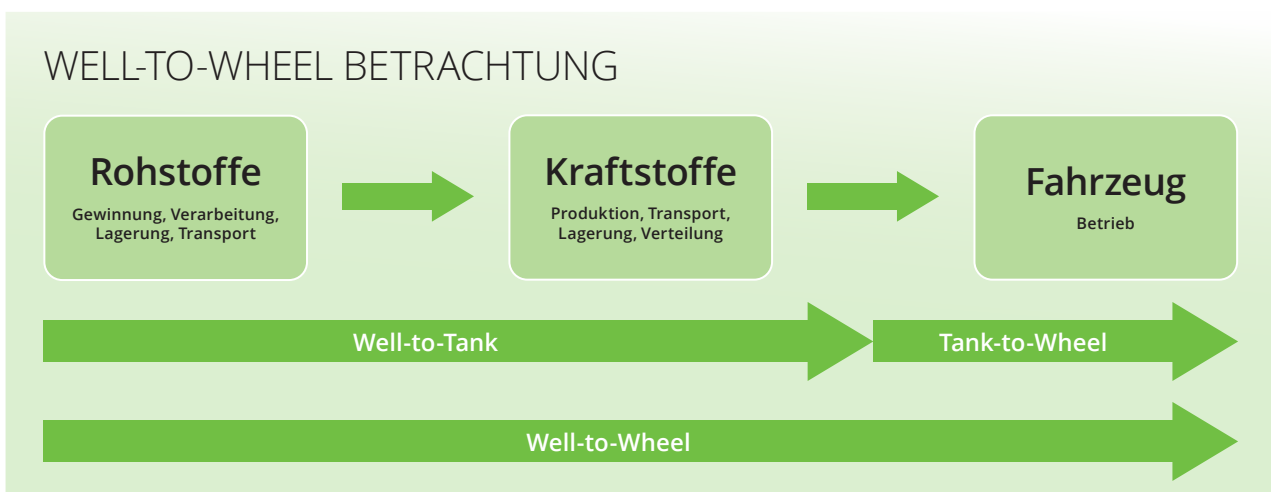
Dadurch sollen unter anderem folgende Ziele erreicht werden:

- Einen Beitrag zur CO₂-Reduzierung leisten,
- die Kosten senken,
- den Anteil der Mitarbeiter, die den ÖPNV nutzen, erhöhen,
- einen Beitrag zur Gesundheitsförderung der Mitarbeiter leisten und
- einen Beitrag zur Produktivitätssteigerung leisten.

Mit den im Folgenden beschriebenen Maßnahmen wurden weitere Schritte zu einer nachhaltigen innerbetrieblichen Mobilität getan.

Fahrradfreundlichkeit bei der ÜSTRA

Ein wichtiger Baustein zur Förderung nachhaltiger Mobilität ist die „Fahrradfreundlichkeit“ innerhalb der ÜSTRA. Unter anderem die Teilnahme am JobRad hat zu einem deutlichen Anstieg des Bedarfs an Fahrradabstellplätzen geführt. Da zunehmend hochwertige Fahrräder beschafft werden, sind adäquate Abstellanlagen unerlässlich. Insbesondere Kriterien wie „Sicherheit“, „Schutz vor Witterungseinflüssen“ und „ausreichend Stellfläche“ sind dabei entscheidend und werden bei zukünftigen Projekten berücksichtigt. Darüber hinaus wird das Thema Elektrofahräder noch mehr in den Fokus rücken und Berücksichtigung



bei der Planung von Abstellflächen finden. Vor allem die Bereitstellung von Lademöglichkeiten stellt in diesem Kontext eine zusätzliche Herausforderung dar.

Austausch von Beleuchtungsanlagen

Im Jahr 2019 wurden an sieben Haltestellen insgesamt 276 Leuchten gegen neue LED Leuchten ausgetauscht. Die Anschlussleistung hat sich dadurch von 7.100 Watt auf 3.459 Watt reduziert. Bei einer durchschnittlichen Brenndauer von 4.000 Stunden im Jahr ergibt sich eine Stromersparung von ca. 14.500 kWh.

Auf den Betriebshöfen Hauptwerkstatt Glocksee und Döhren wurden insgesamt 650 Leuchten getauscht. Hier verringerte sich die Anschlussleistung von 57 kW auf 33,5 kW. Bei einer Brenndauer von 3.200 Stunden im Jahr ergibt sich eine Einsparung von ca. 76.500 kWh.

Ab dem Jahr 2020 ist verstärkt der Austausch der Leuchten in den U-Bahnstationen geplant. Der Austausch der Beleuchtung an sechs weiteren Haltestellen ist geplant.

Erzeugung von Solarstrom

Die ÜSTRA betreibt derzeit drei Photovoltaikanlagen auf drei Betriebshöfen. Insgesamt verfügt das Unternehmen über eine installierte Leistung von 404.403 kW Peak und ist damit einer der größten Solarstromproduzenten in Hannover.

4.3 Maßnahmen zur Einsparung von Emissionen durch Attraktivitätssteigerung des Angebots

Neben den betrieblichen Beispielen zur Schonung von Ressourcen leistet die ÜSTRA den wesentlichen Beitrag durch die sichere und schnelle Beförderung von über 170 Millionen Fahrgästen pro Jahr. Weitere Steigerungen der Nutzerzahlen sind nicht selbstverständlich, da Fahrgäste zunehmend bei schönem Wetter ihr Fahrrad benutzen. Gleichzeitig steigt bei Angestellten der Anteil der Heimarbeit. Ziel bleibt, den motorisierten Individualverkehr zu reduzieren, was letztendlich den größten positiven Umwelteffekt mit sich bringt. Die Gewinnung neuer Fahrgäste spielt deshalb eine wichtige Rolle in der Unternehmensstrategie. Umsteiger vom Autoverkehr auf Busse und Bahnen vermindern die von ihnen verursachten CO₂-Emissionen um mehr als die Hälfte.

Besonders erfolgreich war der Verkehrsverbund Großraum-Verkehr Hannover 2019 mit Angeboten für Jugendliche (GVH SparCard – heute „Jugendnetzkarte“ für Schüler, verbundweit gültig für nur 15 €), sowie für Großkunden im FirmenAbonnement und im SammelBestellerAbonnement.

Um Fahrgäste zu gewinnen, werden die Modernisierung der Fahrzeugflotte und der Stadtbahnausbau durch Streckenverlängerungen und den Bau bzw. die Sanierung von Hochbahnsteigen vorangetrieben. Durch die Veränderung des Angebotes auf den Linien 10/17, die jetzt zum ZOB geführt werden, wurde ein attraktives Angebot auf der D-Strecke ermöglicht. Mit dem regelmäßigen Einsatz des neuen Fahrzeugs TW 3000 auf vielen Strecken wird ein zusätzlicher Anreiz zur Nutzung geschaffen.

„Umfassende Mobilität aus einer Hand“ – der Mobilitätsshop

Die Welt der Mobilität befindet sich in einem grundlegenden Wandel. Wesentliche Treiber sind die „digitale Revolution“ einschließlich einer fast flächendeckenden Verbreitung mobiler Endgeräte, die Ausdehnung der „Sharing-Economy“ auf den Mobilitätsbereich und die Transformation vom „Ölzeitalter“ zu einer „postfossilen Mobilität“. Aber auch die Einstellung der Bürger zur Mobilität verändert sich: Verkehrsmittel werden flexibler genutzt und gewechselt, die Bedeutung des Autos als Statussymbol nimmt spürbar ab. Die ÜSTRA kann von diesen Trends profitieren, indem sie sich als zentraler Organisator eines modernen „Mobilitätsverbundes“ von ÖPNV und ergänzenden Mobilitätsangeboten positioniert.

Der Mobilitätsshop wird ständig ausgebaut, um neben Tarifangeboten wie Zeitkarten, Abonnementabschlüssen und Abonnementverwaltung auch weitere Mobilitätsdienstleistungen verschiedener anderer Anbieter integrieren zu können. Die ständig steigenden Nutzerzahlen zeigen das große Potenzial dieses Informations- und Vertriebskanals. Auch der online-Vertrieb von GVH-Fahrkarten über den DB-Navigator zeigt ständig steigende Nutzerzahlen.

4.4 Maßnahmen zur Lärmreduzierung

Der Verwaltungsausschuss der Landeshauptstadt Hannover hat am 16. Dezember 2010 einen Lärmaktionsplan beschlossen. Die auf Basis von Berechnungen ermittelten Belastungen in Hannover weisen keine Problemzonen auf, die spezifisch dem Stadtbahn- oder Busverkehr der ÜSTRA zuzuordnen sind. Trotzdem hat sich die ÜSTRA zum Ziel gesetzt, die Lärmemissionen zukünftig schrittweise zu senken.

Vor diesem Hintergrund hat im Jahr 2012 eine interne Arbeitsgruppe unter Beteiligung der infra als Eigentümerin der Stadtbahninfrastrukturanlagen Maßnahmen zur Lärmreduzierung erarbeitet. Umgesetzt wurden diese im neuen Fahrzeug TW 3000. Die sogenannten „ungefederten Massen“ konnten reduziert werden, was zu einem ruhigeren Lauf des Fahrzeugs führt und weniger Lärm verursacht.

Für die zurzeit in Arbeit befindliche Ausschreibung der nächsten Generation von Fahrzeugen werden diese Erfahrungen natürlich berücksichtigt.

In allen Fahrzeugserien gibt es in jedem dritten Fahrzeug eine Spurkranzschmieranlage, die ein Schmiermittel über das Rad auf die Schiene übertragen und so einen Schmierfilm für einen ruhigeren Bogenlauf erzeugen. Die Spurkranzschmieranlagen in den alten Fahrzeugen TW 2000 wurden einer Rollkur unterzogen und erneuert. Dadurch stieg die Verfügbarkeit deutlich an. In der neuen Fahrzeugserie TW 4000 erhält eventuell jedes zweite Fahrzeug eine Spurkranzschmieranlage, abhängig von den Erfahrungen, die zurzeit mit den neuen Anlagen auf den anderen Fahrzeugen gesammelt werden.

Neben baulichen Maßnahmen werden die Gleise weiterhin intensiv gepflegt, indem die Schienen regelmäßig geschliffen und Rillen gereinigt werden. Denn saubere Gleise tragen ebenfalls maßgeblich zur Lärmreduzierung bei.

In 2019 wurden weitere Kurvenschmieranlagen auf den neuesten Stand der Technik gebracht und eine neu in Betrieb genommen. Die ersten Anlagen wurden in die Fernüberwachung übernommen und melden sich bei Störungen selbsttätig. Beide Anlagen, Spurkranz- und Kurvenschmieranlage, sorgen für eine ruhigere Kurvendurchfahrt und minimieren außerdem den Schienen- und Radverschleiß.

5. Soziale Nachhaltigkeit

5.1 Aspekte der Verantwortung gegenüber dem gesellschaftlichen Umfeld

Sozialtarif

Seit 2009 gibt es im GVH in Zusammenarbeit mit der Region Hannover den GVH-Sozialtarif. Bezieher von laufenden Leistungen nach SGB XII, von Arbeitslosengeld II oder Sozialgeld nach SGB II, sowie von Grundleistungen und Leistungen in besonderen Fällen nach dem AsylbLG erhalten von der Region Hannover eine Berechtigungskarte, die die Nutzung des GVH-Sozialtarifs ermöglicht. Für die Mindereinnahmen erhalten die Verkehrsunternehmen einen Ausgleich durch die Region Hannover.

Nach überdurchschnittlichen Wachstumsraten bis 2017 hat der Sozialtarif seitdem leichte Rückgänge verzeichnet, nicht zuletzt durch die stabile wirtschaftliche Situation in der Region Hannover. Insgesamt liegt die Nutzung weiter auf einem hohen Niveau. Die Fahrten im Sozialtarif machen etwa 12 % aller Fahrgäste im GVH aus.



Barrierefreie Haltestellen und Fahrzeuge

Die Gestaltung eines barrierefreien ÖPNV ist vielfach die Grundvoraussetzung für die Mobilität behinderter Menschen im öffentlichen Raum. Als Aufgabe und Ziel hat die ÜSTRA darum die Gestaltung zur „selbstbestimmten Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft“, wie sie im Bundesgleichstellungsgesetz (und weiteren Gesetzen) definiert ist, anerkannt.

Die langjährige und konsequente Arbeit hat dazu geführt, dass die ÜSTRA bundesweit führend und beispielgebend bei der Gestaltung eines barrierefreien ÖPNV ist. Alleinstellungsmerkmale wie z. B. der

sprechende Fahrkartenautomat, Hybridbusse mit zwei Rollstuhlstellplätzen und zwei Rampen zeichnen das Unternehmen aus.

Etwa 10 % der Menschen in der Landeshauptstadt Hannover leben mit Behinderungen, 20 % der Bevölkerung sind über 65 Jahre alt. Die Zahl der älteren Mitbürger nimmt stetig zu. Dadurch gewinnt das Ziel der ÜSTRA, weitgehend barrierefreien Zugang zum öffentlichen Nahverkehr zu schaffen, immer mehr an Bedeutung. Dazu gehören Automaten, die für Rollstuhlfahrer anfahrbar sind und die Sprachausgabe für Sehbehinderte gewährleisten, aber auch Rampen für Busse und barrierefreie Stadtbahnzugänge.

5.2 Personalstrategie

In den personalwirtschaftlichen und arbeitsorganisatorischen Handlungsfeldern gilt es, ein gutes Verhältnis zwischen sozialer und ökonomischer Verantwortung zu erreichen. Der Trend zum weiteren Ausbau des öffentlichen Personenverkehrs zeichnete sich 2019 bereits deutlich ab. Streckenerweiterung, mehr und neue Fahrzeuge, stetige Fahrgaststeigerung, zahlreiche Bau- und Instandhaltungsprojekte und nicht zuletzt die weiter zunehmende Digitalisierung sind Einflussgrößen auf den Personalbedarf in quantitativer und qualitativer Hinsicht. Vor diesem Hintergrund stehen insbesondere drei personalwirtschaftlich wichtige Handlungsfelder im Fokus: Das regelmäßige Rekrutieren geeigneter neuer Mitarbeiter, Entwicklung und Gestaltung sozial-ökonomischer Arbeitsbedingungen und -prozesse sowie Aufbau und kontinuierliche Entwicklung der benötigten Kompetenzen.

Die ÜSTRA muss für potenziell neue Mitarbeiter sowie für Ihre Beschäftigten eine attraktive Arbeitgeberin sein und bleiben, daher gilt es, sich auf den Arbeitsmarkt und seine veränderten Anforderungen auszurichten. Um leistungswillige und leistungsfähige Mitarbeiter zu gewinnen und zu halten, sind attraktive Arbeitsbedingungen, eine gute Unternehmens- und Beteiligungskultur, sowie Angebote und Lösungen für flexibles, lebensphasenorientiertes Arbeiten, einer ausgewogenen Work-Life-Balance und Weiterbildung und Weiterentwicklung wichtige Erfolgskriterien.

Personalstruktur

Entwicklung der Beschäftigten (absolut in Personen)

	31.12.2019	31.12.2018	31.12.2017
Anzahl Beschäftigte insgesamt	2.165	2.102	2.063
Frauen	464	444	419
Schwerbehinderte	178	191	181
Teilzeitbeschäftigte	536	467	381
darunter TZ-Beschäftigte in der „leichten Vollzeit“	373	321	261
darunter TZ-Beschäftigte im „gleitenden Übergang in die Rente“	51	23	–

Entwicklung einzelner Beschäftigtengruppen (in %)

Anteil der Frauen	21,4	21,1	20,3
Anteil der Teilzeitbeschäftigten	24,8	22,2	18,5
darunter TZ-Beschäftigte in der „leichten Vollzeit“	17,2	15,3	12,7
darunter TZ-Beschäftigte im „gleitenden Übergang in die Rente“	2,4	1,1	nicht erfasst
Anteil der Auszubildenden	5,0	5,2	5,9
Anteil der Schwerbehinderten	8,2	9,1	8,8
Fluktuationsquote	3,5	3,2	2,1

Erhöhung des Frauenanteils im Unternehmen

Der Zielwert für den Frauenanteil im Unternehmen liegt bei 22 % im Jahr 2022. Dieses Ziel hat sich die ÜSTRA gesetzt und ist auf einem guten Weg, der Frauenanteil stieg in den letzten Jahren stetig an. Zum Ende des Jahres 2019 stieg der Anteil im Vergleich zum Vorjahr erneut um 0,8 % an.

Entwicklung der Frauenquote im Kerngeschäft

	31.12.2019	31.12.2018	31.12.2017
Anzahl der Beschäftigten	2.015	1.951	1.909
Anzahl der Frauen	422	391	365
Frauenquote	20,9	20,1	19,1

Weiterentwicklung flexibler Arbeitszeitgestaltung

Die ÜSTRA bietet verschiedene Teilzeitmodelle an, die kontinuierlich weiterentwickelt werden. Neben der klassischen Teilzeit gibt es die Modelle „Leichte Vollzeit“ und „Gleitender Übergang in die Rente“.

Die klassische Teilzeit erfreut sich immer größerer Beliebtheit.

Dabei handelt es sich nicht nur um Frauen, die in Teilzeit arbeiten. Immer mehr Männer nehmen Teilzeit in Anspruch. Von den 133 Beschäftigten in Teilzeit sind 90 Frauen und 43 Männer.

Die „Leichte Vollzeit“ ist ein Modell, bei dem Beschäftigte durch eine maximale Reduzierung des Bruttoentgeltes um 10 % die Anzahl der jährlichen Arbeitstage um bis zu 26 Tage pro Kalenderjahr verringern können.

Mitarbeiter, die dieses Modell wählen, können die zusätzliche freie Zeit ganz individuell für sich nutzen, um Familie, Freizeit und Beruf noch besser miteinander zu vereinbaren. Ziel dieses Modells ist es, die Mitarbeiterzufriedenheit zu steigern, Stress zu reduzieren und die Arbeitsfähigkeit zu erhalten. Die Erhöhung des Gesundheitsstandes ist ein weiteres Ziel.

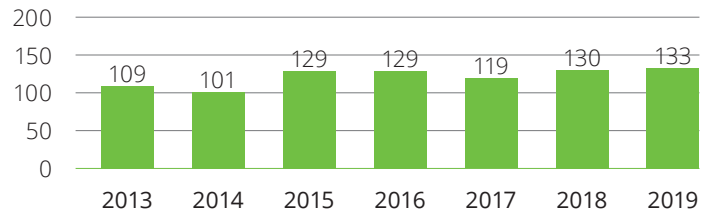
Das Teilzeitmodell „Leichte Vollzeit“ wird sehr gut angenommen. In der Vergangenheit wurde deutlich, dass die Work-Life-Balance einen immer höheren Stellenwert einnimmt. Diese Erkenntnis spiegelt sich in der steigenden Anzahl der Mitarbeiter wieder, die die „Leichte Vollzeit“ seit 2013 in Anspruch nehmen.

Die „Leichte Vollzeit“ wurde zum 01.03.2013 eingeführt. Im ersten Jahr haben 20 Mitarbeiter an dem Modell teilgenommen. Im darauf folgenden Jahr hat sich die Zahl der Teilnehmer bereits verfünffacht. Seitdem ist sie stetig angestiegen. Zum 31.12.2019 nahmen bereits 373 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die leichte Vollzeit wahr. Aufgrund der am Jahresende vorliegenden Anträge, gehen wir auch für die Zukunft von einem zunehmenden Interesse an dem Modell aus.

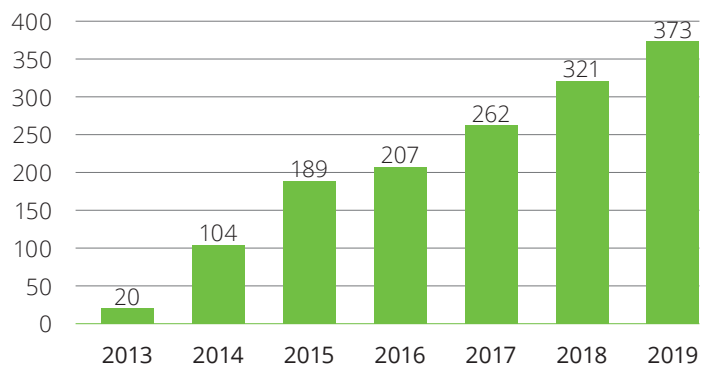
Der „Gleitender Übergang in die Rente“ ist ein etwas anderes Teilzeitmodell. Wie in der „Leichten Vollzeit“, erwerben die Mitarbeiter freie Tage. Allerdings gelten hier andere Bedingungen. Um an dem Modell „Gleitender Übergang in die Rente“ teilnehmen zu können, müssen die Mitarbeiter mindestens 60 Jahre alt sein und eine Betriebszugehörigkeit von mindestens 25 Jahren bei der ÜSTRA vorweisen können. Des Weiteren darf noch kein Anspruch auf Rente bestehen und die Beschäftigten müssen über ein Wertkonto auf Grundlage der Betriebsvereinbarung zum Wertkonto verfügen.

Die Höhe der Entlastungstage richtet sich dabei nach Alter und Betriebszugehörigkeit. Bei einem Alter von 60 Jahren und 25 Jahren Betriebszugehörigkeit besteht die Möglichkeit, 20 Entlastungstage in Anspruch zu nehmen. Bei 30 Betriebsjahren können 30 Entlastungstage gewählt werden. Ist ein Beschäftigter bereits 63 Jahre alt und hat 35 Jahre bei der ÜSTRA gearbeitet, so besteht für ihn sogar die Möglichkeit 36 Entlastungstage zu nehmen. Diese Entlastungstage können maximal einmal pro Woche genutzt werden. Ziel dabei ist es, so viele Wochen wie möglich auf eine 4-Tage-Woche zu reduzieren.

Anzahl Mitarbeiter mit klassischer Teilzeit



Anzahl Mitarbeiter mit „Leichter Vollzeit“



Finanziert wird das Modell durch einen Eigenanteil des Beschäftigten und durch einen Zuschuss des Arbeitgebers. Der Zuschuss von der ÜSTRA wird über das Demografie-Budget finanziert. Die Höhe des Zuschusses richtet sich nach der Eingruppierung der Mitarbeiter. Beschäftigte niedrigerer Entgeltgruppen erhalten einen höheren Zuschuss, als Beschäftigte mit höheren Entgeltgruppen. Durch diesen Ausgleich soll allen Beschäftigten ermöglicht werden, das Modell zu nutzen.

Mit diesem Teilzeitmodell möchte die ÜSTRA die Beschäftigten unterstützen, Ihre Aufgaben auch mit zunehmendem Alter bewältigen zu können und die Gesundheit zu erhalten, in dem die Arbeitszeit Stück für Stück bis zum Renteneintrittsalter reduziert wird, um eben einen gleitenden Übergang in den Ruhestand zu gestalten.

Gestartet ist der gleitende Übergang am 01.01.2018 mit 23 Mitarbeitern. 2019 haben sich 51 Mitarbeiter für dieses Teilzeitmodell entschieden. Die Tendenz ist, aufgrund der vorliegenden Anträge für 2020, steigend.

Organisations- und Personalentwicklung

Strukturen und Prozesse sowie Kompetenzen und Motivation der Beschäftigten haben einen maßgeblichen Einfluss auf die Leistungsfähigkeit der Organisation. Die Organisations- und Personalentwicklung erkennt Handlungsfelder im Sinne der Unternehmens- und Personalstrategie und konzipiert und begleitet Veränderungsprozesse, sowie zielgerichtete Qualifizierung und Kompetenzentwicklung.

In einem kontinuierlichen Entwicklungsprozess prägen die jeweils aktuellen Herausforderungen, wie beispielsweise Veränderungen in der Mobilitätswelt, zunehmende Digitalisierung, oder neue Aufgaben und Anforderungen das Tätigkeitsfeld der Organisations- und Personalentwicklung.

Unternehmensstrategie und daraus abgeleitet Personalstrategie und Organisationsstrukturen müssen entsprechend äußerer Einflüsse und Entwicklungen weiterentwickelt werden. Für Veränderungsprozesse und Entwicklungsthemen bietet die Organisations- und Personalentwicklung der ÜSTRA Konzeption, Beratung und Begleitung an. Dabei steht im Fokus, ziel- und situationsbedingt zu agieren und im Sinne eines erfolgreichen Entwicklungsprozesses auch informelle Strukturen, soziale Belange sowie kommunikative und zwischenmenschliche Aspekte im Prozess zu berücksichtigen.

Neben kontinuierlicher fachlicher Qualifizierung werden Personalentwicklungsmaßnahmen individuell für Einzelpersonen oder Gruppen bedarfs- und zielorientiert umgesetzt. Auch hier bietet die

Organisations- und Personalentwicklung Beratung, Begleitung und die Konzeption ganzheitlicher Konzepte zur Qualifizierung und Kompetenzerweiterung an. Mit offenen Weiterbildungsangeboten und individueller Förderung wird das Angebot der Personalentwicklung komplettiert. Themenschwerpunkte 2019 waren u. a.

- Implementierung einer eLibrary mit digitalen Lernangeboten
- Start eines Orientierungs- und Kompetenzentwicklungsprogrammes
- Einführung eines neuen Sicherheitstrainings in Kooperation mit der Polizei Hannover
- Konzeption und Umsetzung zielgruppenspezifischer Qualifizierungsprogramme

Weiterhin wurde im Jahr 2019 begonnen, ein Kompetenzmodell für die ÜSTRA zu entwickeln. Im ersten Schritt wurden die überfachlichen Basiskompetenzen ermittelt, die für alle Mitarbeiter relevant sind. Im nächsten Schritt werden Schlüsselkompetenzen für verschiedene Jobfamilien ermittelt. Die zukünftigen Kompetenzprofile sind später Grundlage für Mitarbeitergespräche, Recruiting und Qualifizierung. Die Ermittlung der Kompetenzen erfolgt mit Beteiligung von Management und Mitarbeitern.

Berufsausbildung

Die Berufsausbildung bei der ÜSTRA ist praxisnah und zukunftsorientiert. Es wird in verschiedenen Ausbildungsberufen ausgebildet, die auf die Unternehmensziele und den zukünftigen Personalbedarf ausgerichtet sind. Um der zu erwartenden technischen Weiterentwicklung der Stadtbahnen und -busse gerecht zu werden, wird die technische Ausbildung den Erfordernissen kontinuierlich angepasst. Neue Assistenzsysteme für die Stadtbahnen sowie das Arbeiten an der Automatisierung der Linienfahrzeuge sind nach wie vor aktuelle Themen, sodass das Thema Automatisierungstechnik auch stärker in die Berufsausbildung einfließen muss.

Im Rahmen der Ausbildung legt die ÜSTRA neben der Vermittlung der Inhalte der Ausbildungsrahmenpläne, besonderen Wert auf die Vermittlung sozialer, kommunikativer und methodischer Kompetenzen. So ermöglicht sie den Auszubildenden, sich persönlich weiterzuentwickeln und für den Start in das Berufsleben gut vorzubereiten. Nach erfolgreichem Abschluss der Ausbildung bietet die ÜSTRA

Aus- und Fortbildung

	2019	2018	2017
Aus- und Fortbildungsaufwand*	497.778	535.205	534.303
Stunden für Maßnahmen der Aus- und Fortbildung (ohne Berufskraftfahrerqualifizierung, ohne Weiterbildungsunterricht für den Fahrdienst)	28.201	29.053	27.607
Stunden pro Mitarbeiter	13,2	13,9	13,2

* Sachkosten für Seminare



ihren Auszubildenden in der Regel ein unbefristetes Arbeitsverhältnis an. Ambitionierten Auszubildenden wird häufig ermöglicht, auf ihre Ausbildung, beispielsweise mit einem Studium, aufzubauen.

Die ÜSTRA übernimmt soziale Verantwortung, indem sie in der Berufsausbildung neue Zielgruppen erschließt und Jugendlichen eine Chance auf eine Berufsausbildung gibt, die beispielsweise aus einem problematischen sozialen Umfeld kommen oder Probleme in der Schulausbildung haben. Diese Jugendlichen absolvieren ein zweiwöchiges Praktikum anstelle des sonst üblichen Auswahlverfahrens und erhalten bei gutem Verlauf und positiver Einschätzung die Chance auf eine Berufsausbildung.

Ideenmanagement

Ziel des Ideenmanagements ist es, die Mitarbeiter zu motivieren, sich aktiv durch Vorschläge am stetigen Verbesserungsprozess des Unternehmens

Ausbildung	2019	2018	2017
Anzahl Auszubildende gesamt	108	110	121
Weibliche Auszubildende	35	43	49
Männliche Auszubildende	73	67	72
Anzahl bezahlte Praktikanten	8	1	2
Erfolgreiche Ausbildungsabschlüsse	35	33	27
Verkürzte Ausbildung	5	5	4
Übernahmequote in %	92	94	100

zu beteiligen. Dadurch leistet das Ideenmanagement einen Beitrag zur Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit, der Kundenorientierung und zur mitarbeiter- und beteiligungsorientierten Unternehmenskultur. Durch Sonderaktionen sowie der Teilnahme an einem betriebsübergreifenden Ideenwettbewerb werden Ideenreichtum und Innovation kontinuierlich bei den Beschäftigten abgefragt.

Mitarbeiterbefragung

Die Mitarbeiterbefragung wurde seit 2011 flächendeckend alle zwei Jahre durchgeführt. Sie ist ein Instrument der Mitarbeiterbeteiligung und eine Standortbestimmung bezüglich der Mitarbeiterzufriedenheit. Die 2019 durchgeführte Befragung hat der ÜSTRA als Arbeitgeberin erneut eine hohe Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiter bescheinigt.

Gleichbehandlung und Umgang mit Diskriminierung

Eine Unternehmenskultur, die sich durch ein partnerschaftliches Verhalten am Arbeitsplatz auszeichnet, bildet die Basis für ein positives Arbeitsklima und ist damit eine wichtige Voraussetzung für den wirtschaftlichen Erfolg der ÜSTRA.

Mobbing gegen Einzelne, sexuelle Belästigung, Diskriminierung wegen Herkunft, Geschlecht, Hautfarbe, sexueller Orientierung oder Religion sowie rassistische Äußerungen und Handlungen stellen am Arbeitsplatz eine schwerwiegende Störung des

Ideenmanagement	2019	2018	2017
Gesamtnutzen des Ideenmanagement in Euro	96.478	90.908	148.768
Qualität der Vorschläge (Ø Euro je Vorschlag)	497	572	653
Effizienz des Ideenmanagement (Ø Euro je Mitarbeiter)	43	42	75
Jährliches Einsparpotenzial (Gesamtnutzen auf drei Jahre abzüglich Prämien, in Euro)	326.820	349.999	380.986
Beteiligungquote in %	7	7	9

Betriebsfriedens dar. Sie sind ein Verstoß gegen die Menschenwürde sowie eine Verletzung des Persönlichkeitsrechts. Solche Verhaltensweisen sind mit der Unternehmenskultur der ÜSTRA unvereinbar und werden nicht geduldet.

Im Kalenderjahr 2019 sind fünf Diskriminierungsvorfälle bekannt geworden. Diese wurden auf der Grundlage der bestehenden Betriebsvereinbarungen zu den Themen Gleichbehandlung und Diskriminierung geprüft und es wurden entsprechende Maßnahmen eingeleitet.

Die bereits bestehende Betriebsvereinbarung zum partnerschaftlichen Verhalten wurde im Jahr 2019 aktualisiert und über verschiedene Informationsmedien kommuniziert. Weiterhin wurden Seminarworkshops für Führungskräfte und Mitarbeiter zum Thema „Partnerschaftliches Verhalten im Arbeitsalltag“ konzipiert, mit dem Ziel, über das Thema zu informieren und die Eigenverantwortung jedes Einzelnen für Gleichbehandlung und partnerschaftlichen Umgang zu fördern.

Führungskräfteentwicklung und -beratung

Bedarfsorientierte Weiterbildungsangebote sind wesentlich für den Erfolg und das Gelingen der Führungsleistung. Organisieren, koordinieren, informieren, Entscheidungen treffen, Ziele vereinbaren und nachhalten, in Projekten mitarbeiten – die Aufgaben der Führungskräfte in der ÜSTRA sind vielseitig. Hierzu bietet ihnen das Unternehmen individuelle und ressourcenorientierte Unterstützung für den langfristigen Erfolg.

Die bewährte interne Qualifizierungsreihe für neue und erfahrene Führungskräfte sowie das Gemeinschafts-Veranstaltungsprogramm mit Unternehmen der Region Hannover wurde auch in 2019 weitergeführt. Es fanden 17 obligatorische und 6 optionale Veranstaltungen mit internen und externen Referenten statt.

2019 nahmen vier Führungskräfte Coaching in Anspruch. Das Image von Coaching ist im Unternehmen etabliert und als effizientes und effektives Instrument anerkannt. Der Pool externer Coaches hat sich auch in 2019 erweitert mit dem Ziel, eine bestmögliche Passung zwischen Coach und Coachee sicherzustellen.

Das in 2014 entwickelte Kompetenzmodell (mit KODE-X) wurde bei der Führungskräfteauswahl und -entwicklung angewandt und konzeptionell weiterentwickelt.

5.3 Engagierte Arbeitgeberin in sozialen Angelegenheiten

Tarifvertrag und Betriebsvereinbarung Demographie

Im Rahmen der betrieblichen Umsetzung des Tarifvertrages Demographie hat die ÜSTRA gemeinsam mit dem Betriebsrat ein Modell entwickelt, das den Mitarbeitern seit 2018 einen gleitenden Übergang in den Ruhestand ermöglicht.

Zertifikat Demografiefest: Sozialpartnerschaftlicher Betrieb

Im Rahmen eines Zertifizierungsverfahrens hat sich die ÜSTRA 2019 zum dritten Mal einem Demografiecheck der Demografieagentur für die niedersächsische Wirtschaft unterzogen. Mit dem Demografiecheck wurde systematisch erhoben, wo in den Handlungsfeldern Personalstrategie, Führung und Unternehmenskultur, Gesundheitsmanagement, Arbeitsorganisation und Arbeitsgestaltung, Qualifizierung und Kompetenz die ÜSTRA bereits gut aufgestellt ist und wo noch weiterer Handlungsbedarf besteht. Zur Verstetigung der Demografiefestigkeit wurde mit der Demografieagentur für einen weiteren Zwei-Jahreszeitraum eine Zielvereinbarung getroffen.

Vereinbarkeit von Beruf und Familie

Die gelebte Vereinbarkeit von Beruf und Familie nimmt einen großen Stellenwert für die Mitarbeiter der ÜSTRA ein. Die ÜSTRA arbeitet seit 2006 mit dem Audit berufundfamilie® strukturiert an einer Verbesserung.

2019 wurde die ÜSTRA zum 5. Mal für berufundfamilie® zertifiziert. Das Zertifikat wird immer für drei Jahre verliehen. Im Entwicklungsdialogverfahren wird Wert darauf gelegt, das Thema Vereinbarkeit in der Kultur des Unternehmens zu implementieren, sodass die internen Strukturen und Prozesse darauf ausgerichtet sind.

Ein Schwerpunkt für die nächsten drei Jahre ist die Entwicklung von tragfähigen und akzeptierten Teilzeitmodellen in allen Bereichen. Insgesamt sind variable Arbeitszeiten für die Belegschaft sehr wichtig um Familie und Beruf gewinnbringend miteinander zu verknüpfen. Der Zugang zu Homeoffice Modellen wurde weiter erleichtert und die Nutzungsquote

ist seitdem stetig gestiegen. Mittlerweile nehmen es 128 Mitarbeiter in Anspruch.

Auch das Konzept der „Leichten Vollzeit“ wird inzwischen von 18,3 % der Mitarbeiter genutzt. Insbesondere im Fahrdienst wird dieses Teilzeitmodell sehr gut angenommen. An der Weiterentwicklung von Arbeitszeitmodellen wird kontinuierlich gearbeitet.

Weiterhin werden junge Eltern nach der Geburt eines Kindes begleitet und ihr Wiedereintritt ins Unternehmen aktiv unterstützt. Damit sollen die Anbindung und der Kontakt an die ÜSTRA auch in dieser Zeit erhalten bleiben.

Für schulpflichtige Kinder steht Eltern ein Zuschuss zur Ferienkinderbetreuung zu. Dieses Angebot wird rege genutzt. In Summe hat jedes Schulkind ca. 12 Wochen Ferien pro Jahr. Weit mehr als der Urlaubsanspruch jedes Arbeitnehmers. Angebote auch für diese Kinderaltersgruppe sind deswegen notwendig.

Im umgebauten Verwaltungsgebäude der ÜSTRA steht wieder ein freundliches Eltern-Kind-Zimmer mit Büroarbeitsplatz zur Verfügung. Es wurde kindgerecht neu eingerichtet. Sowohl Säuglinge als auch ältere Kinder können neben der Arbeit betreut werden.

Das Angebot wird abgerundet durch Informationsveranstaltungen und einen individuellen Beratungsservice für Kinderbetreuung und Pflegeberatung.

Arbeitsschutz und Unfallstatistik der ÜSTRA

Arbeitsschutz wird bei der ÜSTRA groß geschrieben. Die ÜSTRA hat als eines der ersten Mitgliedsunternehmen im Jahr 2007 ein Zertifikat für ein von der Berufsgenossenschaft Bahnen erfolgreich auditiertes Arbeits- und Gesundheitsmanagementsystem erhalten. Nach den erfolgreichen Re-Zertifizierungen durch die VBG in den Jahren 2011 und 2014 wurde diese im April 2017 erneut durchgeführt und bis zum 30. April 2020 bestätigt, da die Anforderungen an den systematischen und wirksamen Arbeitsschutz auf der Basis des „AMS-Arbeitsschutz mit System“ und somit des NLF/ILO-OSH 2001 erfüllt sind. Die Begutachtung vom 07.04.2017 durch die VBG auf Basis der „DGUV-Verfahrensgrundsatz für Arbeitsschutzmanagementsysteme (AMS)“ ergab, dass die Schutzmaßnahmen für die Mitarbeiter über den gesetzlichen Rahmen hinausgehen.

Da dieses Verfahren in Zukunft nicht mehr angewandt wird, gab es 2019 einen Wechsel zur Überprüfung des Arbeitsschutzes nach der Norm DIN ISO 45001 durch den TÜV-Nord. Die Überprüfung durch

Abb. 1 – Unfallstatistik nach Arbeitsplatz

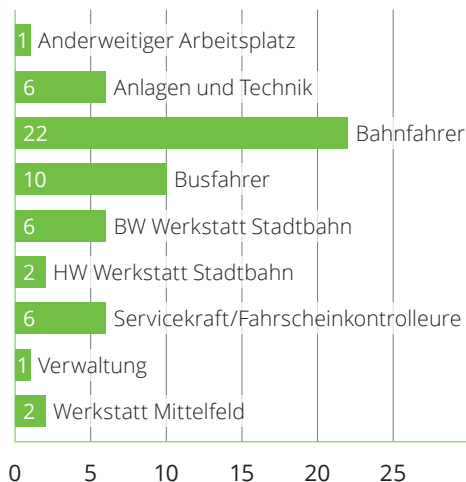
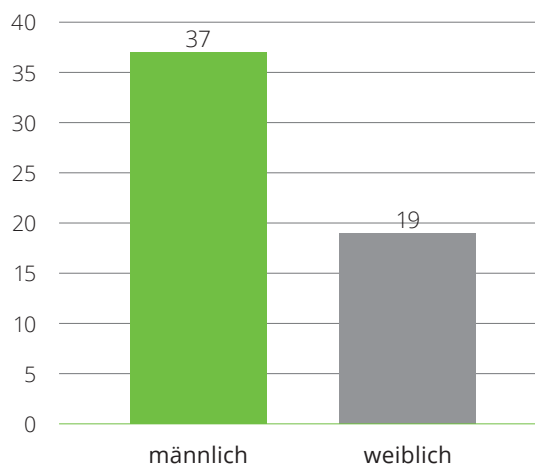


Abb. 2 – Unfallstatistik nach Geschlecht



das TÜV-Audit ergab eine Konformitätserklärung mit der Zertifizierung des Arbeitsschutzes. Der TÜV-Nord ist beauftragt, bis 2021 einmal jährlich eine Überprüfung des Arbeitsschutzes nach den Vorgaben der DIN EN ISO 45001 durchzuführen.

Zur Unterstützung der Fachkräfte für den Arbeitsschutz gibt es derzeit aus den unterschiedlichen Organisationsbereichen der ÜSTRA 37 ernannte Sicherheitsbeauftragte. Sie sollen das Unternehmen und deren Führungskräfte/Mitarbeiter bei der Umsetzung des Arbeitsschutzes mit ihren Erfahrungen vor Ort beraten und unterstützen.

In der Unternehmens-Unfallstatistik sind 64 Unfälle mit mehr als drei Ausfalltagen erfasst, davon sind 56 gemeldete Unfallanzeigen, die sich in der Statistik wie folgt darstellen: nach Arbeitsplatz (Abb. 1) und Geschlecht (Abb. 2).

Berufskrankheitsanzeigen oder Todesfälle hat es in 2019 nicht gegeben.

Gefahrstoffmanagement bei der ÜSTRA

Die ÜSTRA setzt ein ganzheitliches Gefahrstoffmanagement um – von der gezielten Beschaffung, über die Lagerung und den Transport bis zur fachgerechten Entsorgung. Als ein elementarer Baustein des Arbeitsschutzes wird das STOP-Prinzip (Substitution, Technische Maßnahmen, Organisatorische Maßnahmen, Personenbezogene Maßnahmen) umgesetzt. Die ÜSTRA fokussiert sich auf einen maximalen Einsatz von Nicht-Gefahrstoffen. Beginnend mit dem Jahr 2019 werden die „Anzahl kennzeichnungspflichtiger Gefahrstoffe“ sowie die

„Gefahrstoffquote“ als Kennzahlen abgebildet, um die Entwicklung der im Unternehmen eingesetzten Gefahrstoffe besser monitoren zu können. Um das Bewusstsein zu schärfen und die fachlichen Grundlagen auszubauen, werden zusätzliche Führungskräftebildungen durchgeführt. Des Weiteren wird an der Erstellung eines Handschuhplans gearbeitet. Im Zusammenhang mit der Lagerung in Werkstattbereichen wird überprüft, ob die Gefahrstoffschränke den Sicherheitsanforderungen entsprechen. Alle Maßnahmen dienen dazu, das übergeordnete Ziel der ÜSTRA – die Minimierung der tätigkeitsbedingten Gefahren für die Mitarbeiter und die Umwelt – zu erreichen.

Betriebliches Gesundheitsmanagement

Bei dauerhaft einseitigen Belastungsmerkmalen wie beispielsweise der Tätigkeit im Fahrdienst, einhergehend mit einer älter werdenden Belegschaft und der Verlängerung der Lebensarbeitszeit, sowie kontinuierlicher Arbeitsverdichtung besitzt ein ganzheitliches, in die Unternehmensstrategie eingebettetes Gesundheitsmanagement großen Stellenwert. Das breit aufgestellte Gesundheitsmanagement der ÜSTRA bietet von der Einzelberatung und Betreuung durch Betriebsarzt und Mitarbeiterberatung über individuelle und zielgruppenspezifische Gesundheitsförder- und Präventionsmaßnahmen bis hin zur kontinuierlichen Optimierung von Arbeitsplatzergonomie und gesundheitsorientierter Arbeitsorganisation ein weites Spektrum aufeinander abgestimmter Maßnahmen.

Gesundheitsstände (in %*)

	2019	2018	2017
Gesamt-Unternehmen	93,5	93,3	93,8
Fahrdienst	93,1	92,9	93,9
Werkstatt	92,4	92,8	93,3
Verwaltung	94,6	94,1	94,8

* Berücksichtigung der bezahlten, krankheitsbedingten Ausfallzeiten

Arbeitsunfälle

	2019	2018	2017
bezahlte Krankenstunden (gesamt)	7.535	12.132	7.597
bezahlte Ausfallzeit in Std. je Beschäftigten	3,5	5,8	3,6
bezahlte Krankenstunden (> 3 Ausfalltage)	6.997	11.686	7.169
Anzahl der Arbeitsunfälle (> 3 Ausfalltage)	64	87	71

Ein inhaltlicher Schwerpunkt der Gesundheitsförderungsmaßnahmen liegt auf der Prävention von psychischen Erkrankungen. Neben individuellen Beratungsangeboten zur Stressbewältigung durch die Mitarbeiterberatung und die Betriebsärztliche Betreuungsstelle werden Führungskräfte-seminare durchgeführt, in denen Mitarbeiter in Führungspositionen für den Umgang mit psychisch erkrankten Beschäftigten sensibilisiert werden. Psychisch erkrankte Mitarbeiter erhalten Unterstützung durch Mitarbeiterberatung und Betriebsarzt z. B. bei der Vermittlung von Therapieplätzen.

Das betriebliche Gesundheitsmanagement beschäftigt sich kontinuierlich mit der Erfassung und Reduzierung von psychischen Belastungen und initiiert und optimiert diesbezügliche Aktivitäten. Beispiele hierfür sind ein Präventionskonzept zur Vermeidung von psychischen Folgeschäden für dienstlich in schwere Unfälle oder Übergriffe verwickelte Personen, oder auch Deeskalationsschulungen für Fahrbedienstete und Fahrausweisprüfer für den richtigen Umgang mit konfliktbehafteten Situationen. Da Stressbelastung und daraus resultierende Krankheiten gesamtgesellschaftlich zunehmen und jeden betreffen können, bietet die ÜSTRA neben Einzelberatungen regelmäßig Seminare zur Stressprävention und Stressreduktion an, an denen alle Mitarbeiter teilnehmen können.

Informationen zum Umgang mit arbeitsbezogenen Belastungen und gesundheitsförderlichem Verhalten vermitteln Gesundheitsaktionen mit Bestimmung von Risikoprofilen für Herz-Kreislauf-erkrankungen und Gesundheitsseminare für Auszubildende und Fahrpersonale.

Ergänzend besteht auch hier die Möglichkeit, sich in Ernährungsfragen individuell beraten zu lassen. Das Kantinenessen bietet die Möglichkeit einer ausgewogenen Ernährung unter Verwendung hochwertiger Produkte.

Der Zusammenhang von Gesundheit und Führung ist Thema von Führungskräfte-seminaren.

Das personalwirtschaftliche Berichtswesen wird ergänzt durch einen jährlich erscheinenden Gesundheitsbericht.

6. Nachhaltigkeitsberichterstattung

Die jährliche Nachhaltigkeitsberichterstattung sorgt für die Informationsweitergabe nachhaltigkeitsrelevanter Themen und Daten für alle Interessengruppen. Den Nachhaltigkeitsbericht finden Sie im Internet auf der Seite der ÜSTRA unter www.uestra.de.

Redaktion:
Jens Ernsting, Mandy Hupe und Ramona Reichel

Titelfoto:
Florian Arp

Fotos:
Florian Arp, Martin Bargiel, Jonas Gonell, Ilona Hottmann,
Markus Lampe, Maik Przyklenk, Ina Richter

Impressum:

ÜSTRA Hannoversche Verkehrsbetriebe Aktiengesellschaft

Am Hohen Ufer 6
30159 Hannover

E-Mail: Jens.Ernsting@uestra.de
Tel. +49 511 1668-0





**ÜSTRA Hannoversche Verkehrsbetriebe
Aktiengesellschaft**

Am Hohen Ufer 6
30159 Hannover
T +49 511 1668-0
F +49 511 1668-2666
info@uestra.de
uestra.de



Dieser Nachhaltigkeitsbericht
wurde CO₂-neutral gedruckt.