



Nachhaltigkeitsbericht 2017

ÜSTRA Hannoversche Verkehrsbetriebe Aktiengesellschaft

**ÜSTRA**

Wir bringen Hannover nach morgen.

Nachhaltigkeitsbericht 2017

ÜSTRA Hannoversche Verkehrsbetriebe Aktiengesellschaft

Nachhaltigkeitsbericht für das Geschäftsjahr 2017

1. Vorwort	6
2. Unternehmen und Verantwortung	7
3. Ökonomische Nachhaltigkeit	18
3.1 Rahmenbedingungen	18
3.2 Maßnahmen	20
4. Ökologische Nachhaltigkeit	25
4.1 Emissionen	27
4.2 Maßnahmen zur Ressourcenschonung und zum Klimaschutz	29
4.3 Maßnahmen zur Einsparung von Emissionen durch mehr Fahrgäste	34
4.4 Maßnahmen zur Lärmreduzierung	35
5. Soziale Nachhaltigkeit	36
5.1 Aspekte der Verantwortung gegenüber dem gesellschaftlichen Umfeld	36
5.2 Aspekte der Verantwortung gegenüber den Beschäftigten und dem Unternehmen	37
5.3 Engagierte Arbeitgeberin in sozialen Angelegenheiten	42
6. Nachhaltigkeitsberichterstattung	45

1. Vorwort

Liebe Leserinnen und Leser,

Nachhaltiges Handeln bedingt ein Zusammenspiel von wirtschaftlicher Leistungsfähigkeit mit sozialer und ökologischer Verantwortung.

Als Mobilitätsdienstleisterin für den öffentlichen Nahverkehr gehört es zum Selbstverständnis der ÜSTRA, Verkehrsleistungen wirtschaftlich zu erbringen, umweltfreundlich zu denken und zu handeln und Verantwortung für ihre Kunden sowie für ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu übernehmen. Die ÜSTRA leistet nicht nur einen wichtigen Beitrag zur Daseinsvorsorge, sondern auch zum Klima- und Gesundheitsschutz in der Region Hannover.



Mit ihren Bussen und Bahnen bietet die ÜSTRA wirtschaftliche und kundenorientierte Verkehrsleistungen in hoher Qualität an. Dies gelingt dauerhaft nur mit zufriedenen und motivierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

Ein Mobilitätsumdenken insbesondere in Großstädten ist zum gesellschaftlichen Wohlergehen zwingend erforderlich. Die ÜSTRA als moderne Mobilitätsdienstleisterin setzt deshalb konsequent auf neue Technologien und Antriebe, um mittelfristig einen emissionsfreien Verkehr zu realisieren.

Der Vorstand der ÜSTRA hat Nachhaltigkeit ausdrücklich zum festen Bestandteil der Unternehmensentwicklung erklärt. Damit einher geht die Verpflichtung der ÜSTRA, ihr Handeln und Wirken nach

den Kriterien der Nachhaltigkeit zu überprüfen und auszurichten. In diesem Bericht wird das nachhaltige Handeln der ÜSTRA im Überblick, mit dem Fokus auf die Aktivitäten des Jahres 2017, dargestellt.

Vorstandsvorsitzender

Vorstand Betrieb & Personal

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. Unternehmen und Verantwortung

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. Gem. 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 Quali-

tät 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. Da die Kosten des Nahverkehrs auch in der Region Hannover höher als die Einnahmen aus dem Fahrkartenverkauf sind, 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.

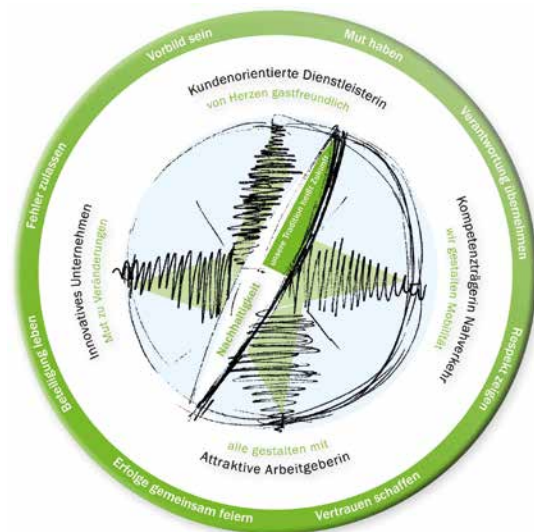
Leistungen und Zahlungen im Personenverkehr werden in einem Verkehrsvertrag geregelt. Auf europäischer Ebene ist die Finanzierung des ÖPNV in der Verordnung (EU) Nr. 1370/2007, welche am 3. Dezember 2009 in Kraft getreten ist, geregelt. Danach ist eine öffentliche Co-Finanzierung des ÖPNV ohne Ausschreibung 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 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 acht A-Projekten, die den vier Handlungsfeldern zugeordnet sind. Die Nachhaltigkeit ist den Handlungsfeldern als Gradmesser übergeordnet.



Auf das Handlungsfeld „Kundenorientierte Dienstleisterin“ zahlen zwei Projekte ein. Durch das Projekt „Fahrgastinformation“ möchte die ÜSTRA noch intensiver die Kundenperspektive einnehmen, denn ihre Kunden stehen bei ihr im Fokus. Darüber hinaus entwickelt sie in Zusammenarbeit mit dem GVH den Onlinevertrieb bzw. das Online Ticketing weiter, um es ihren Kunden noch einfacher zu machen die ÜSTRA zu nutzen. Getreu dem Motto: Von Herzen gastfreundlich.

Das Projekt „Erneuerung Verkehrstechnik“ schafft eine Zielarchitektur mit einer homogenen Systemlandschaft mit standardisierten Prozessen und erhöht die Prognosegenauigkeit von Abfahrtszeiten.

Im Handlungsfeld „Innovatives Unternehmen“ hat sich die ÜSTRA nach dem Pilotversuch mit drei Elektrobussen das Ziel gesetzt, die Linien 100/200 und im weiteren Schritt die Linie 121 komplett mit E-Bussen auszurüsten. Damit startet die ÜSTRA in das neue Zeitalter von Elektromobilität im Busbereich.

Mit der Schaffung von zeitgemäßen Arbeitszeitstrukturen beschäftigen sich die Projekte „Flexibilisierung der Arbeitszeit“ sowie „Anpassung der Dienstplanstruktur an die Dienstplanmasse“. Dies geschieht unter Berücksichtigung der wirtschaftlichen Rahmenbedingungen, des demografischen Wandels sowie der Vereinbarkeit von Beruf und Familie.

Ebenso zählt das Projekt „Mobiles digitales Arbeiten“ auch auf das Handlungsfeld „Attraktive Arbeitgeberin“ ein.

In einem Pilotversuch mit anschließender Evaluation wurden die Fahrer eines Betriebshofs mit Ipad's ausgestattet. Auf diese Weise erhalten die Fahrer für ihre tägliche Arbeit wertvolle aktuelle Informationen, Störungsmeldungen oder wichtige Bekanntmachungen schnell und zeitnah. Das stärkt die Mitarbeiter in ihrer Rolle als Markenbotschafter des Unternehmens.

Im Handlungsfeld „Kompetenzträgerin Nahverkehr“ werden weiterhin Fahrzeuge vom Typ TW 3000 auf dem neuesten technischen Stand (Aufprallschutz, Lichtkonzept, ergonomischer Fahrer Arbeitsplatz, etc.) beschafft. Außerdem werden die Altbaufahrzeuge vom Typ TW 6000 für einen wirtschaftlichen Weiterbetrieb und verbesserte Kundenfreundlichkeit auch im nächsten Jahrzehnt ertüchtigt, was erhebliche Mengen an Primärressourcen einspart.

Für die „Sanierung des Betriebshofs Glocksee“ mit grundlegender Modernisierung wurden die ersten Planungsmittel bewilligt, die Arbeiten beginnen.

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, mit einer erhöhten Nutzung der Angebote und somit einer Senkung des Pro-Kopf-Verbrauchs 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 kann die ÜSTRA ihren CO₂-Ausstoß der Stadtbahnen auf 0 g pro Personenkilometer senken.

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 demografischen 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.

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 und Klimaschutz, um nur einige zu nennen.



Wesentliche Interessengruppen der ÜSTRA sind:

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

Zielvereinbarung 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

Zielvereinbarungen der Unternehmensbereichsleiter

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

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, dafür kommen das unternehmenseigene Intranet und stationäre Informationssäulen zum Einsatz.

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 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/ Zusatzrente, Entgeltumwandlung • Wertkonto • Gleitender Übergang in die Rente 	<ul style="list-style-type: none"> • Fluktuationsquote • Stabile Bewerberzahlen

Ökonomie-Ziele

Strategisches Handlungsfeld	Ziele	Maßnahmen	Messbarkeit
Kundenorientierte Dienstleisterin	Fahrgaststeigerung um jährlich 1 % von 165 auf 182 Mio. Fahrgäste bis 2025	Maßnahmenpaket im Rahmen des Projektes 2 x 25	Erhebung der Fahrgastzahlen
Nachhaltigkeit	Einhaltung Wirtschaftsplan	Bewirtschaftung des Wirtschaftsplans, bei Bedarf Kompensation von Mehraufwand bzw. Mindereinnahmen	Plan-Ist-Abgleich GuV
Nachhaltigkeit	Einhaltung der Sollkosten gemäß ÖDA	Konsequente Umsetzung und Einhaltung des Restrukturierungsprogramms	Plan-Ist-Abgleich; Marktvergleich zu den Revisionszeitpunkten des ÖDA zur Kalibrierung der Sollkosten

Ökologie-Ziele

Strategisches Handlungsfeld	Ziele	Maßnahmen	Messbarkeit
Kompetenzträgerin Nahverkehr Innovatives Unternehmen	Verbesserung der Elektromobilität in der ÜSTRA	Durchführung des Pilotprojektes E-Bus seit 2016, sowie dessen Analyse der Machbarkeit für das gesamte Busnetz, ggf. Beschaffung weiterer E-Busse; Optimierung der innerbetrieblichen Mobilität	Fahrgast- und Mitarbeiterakzeptanz, Energiebilanz, Fahrzeug- und Infrastrukturverfügbarkeit; Umstellung der Busbeschaffung auf 100 % Elektrobusse bis 2025
Innovatives Unternehmen	Erreichung Energieverbrauch bei Bus und Stadtbahn von nicht mehr als 160 Watt/Pers.km (≙ 1,6 Liter PKW)	Im Rahmen des Energiemanagements wird zurzeit ein umfangreicher Maßnahmenplan zur Reduzierung und Verbesserung der Energieeffizienz erstellt.	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	Einkauf von CO ₂ -neutralem Strom sowie die kontinuierliche Verminderung des Energieverbrauchs	Jährliche Berechnung mit Testat durch den TÜV Cert
Innovatives Unternehmen	Umrüstung der Dienstfahrzeuge auf Elektroantrieb	Es sollen in 2018 23 Ladepunkte installiert werden. Ersatzbeschaffung von Dienstfahrzeugen soll wenn möglich als E-Antrieb erfolgen.	Anzahl der Elektrofahrzeuge

Vergütungen für den Vorstand, Führungskräfte und Mitarbeiter

Vergütung Vorstand/ Unternehmensbereichsleiter

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

Vergütung Mitarbeiter

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

Verhältnis der Jahresvergütung des höchstbezahlten Mitarbeiters zum mittleren Niveau

Vergütungsindikator	2017	2016	2015
	Leistungsindikator*	2,84 : 1	nicht erfasst

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

Stärkung der Unternehmenskultur

Seit 2015 verfügt die ÜSTRA über den 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. Die ÜSTRA 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.

Im Jahr 2011 einigten sich die Mitarbeiter, ebenfalls beteiligungsorientiert, auf acht Kulturwerte, die ihre Art der Zusammenarbeit definieren und für alle Ebenen gelten:

Verantwortung übernehmen, Fehler zulassen, Vertrauen schaffen, Beteiligung leben, Mut haben, Erfolge gemeinsam feiern, Vorbild sein und Respekt zeigen.

Sie umlaufen die ÜSTRA Strategie mit ihren Handlungsfeldern und bilden den Rahmen. Die Kulturentwicklung hat die Aufgabe diese Werte im Gespräch zu halten mit Aktionen und Veranstaltungen. So wurden im Jahr 2015 acht kurze Videoclips gedreht, in denen Mitarbeiter der ÜSTRA, Fahrer, Service- und Werkstattpersonale zu den Werten persönlich und frei Stellung beziehen. Sie sprechen vor laufender Kamera ganz offen und ohne Drehbuch über den Nutzen für die Kunden, das Unternehmen, die Kollegen und sich selbst. Die Filme dienen als Anlass, um sich in Team- und Gruppengesprächen zur Art der Zusammenarbeit auszutauschen und sich zu verbessern.

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 regelmäßig Obstkörbe im Unternehmen mit Extravitaminen für die Fahrer, Service-, Verwaltungs- und Werkstattkräfte. 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. Es hilft, Barrieren abzubauen und Probleme zu lösen. Eine weitere Initiative der Kulturentwicklung ist das neue Format

„Kreativer Morgen“, der hilft, fit in den Arbeitstag zu starten. In einer kompakten 45-Minuten Session geht es hier z. B. um hochwertiges Frühstück, persönliche Achtsamkeit, neue Perspektiven oder Vernetzung, die als kurze Impulse von Experten serviert werden.

Seit 2017 werden zudem regelmäßig „Willkommens-tage“ im Unternehmen durchgeführt – ein Resultat aus dem Projekt „Stärkung der Arbeitgebermarke“. Der „Willkommenstag“ ist eine Veranstaltung für neue Mitarbeiter, die von Vorstand und Betriebsrat im lockeren Rahmen begrüßt werden. Sie erhalten Infos zu sozialen Leistungen und Beteiligungsangeboten des Unternehmens und haben die Möglichkeit ihrerseits Feedback über ihre ersten ÜSTRA Tage zu geben.

Als bereichsübergreifendes, neues Format initiierte die neue ÜSTRA Kulturmanagerin 2017 „die Bollerwagen-Tour“, zu der sich interessierte Mitarbeiter aller Bereiche anmelden können. Gemeinsam touren sie 90 Minuten in einen favorisierten Bereich des Unternehmens mit Blick über den Tellerrand. So werden Berührungspunkte abgebaut und neue Sinnzusammenhänge für die eigene Arbeit vermittelt.

Mit der Sanierung des Verwaltungsgebäudes am Hohen Ufer sind auf allen Etagen auch neue Kommunikationsräume für die Mitarbeiter entstanden. Die acht Räume wurden unter Leitung des Kulturmanagements mit Beteiligung der Bereiche und Teams individuell gestaltet. So können nun Treffen am „Strand“, im „Wald“ oder „Schloss“ abgehalten werden, eben in einer etwas anderen, kreativen Atmosphäre als das eigene Büro. Das beflügelt die Sinne und fördert neue Gedanken. Auch die Ausstattung der Aufenthaltsräume der anderen Standorte hat das Kulturmanagement nach Befragung der Mitarbeiter vor Ort aufgestockt. Hier gibt es nun unter anderem Loungemöbel, einen Grill oder neue Außenbestuhlung. Auch das fördert die Mitarbeiterbindung an das Unternehmen.

Die ÜSTRA verfolgt mit diesen und weiteren Angeboten das Ziel, den Mitarbeitern zu ermöglichen, die eigene Achtsamkeit, Gesundheit und Leistungsbereitschaft zu stärken. Außerdem will die ÜSTRA ihr Image als Arbeitgeberin ausbauen, neue Talente gewinnen und Mitarbeiter binden.

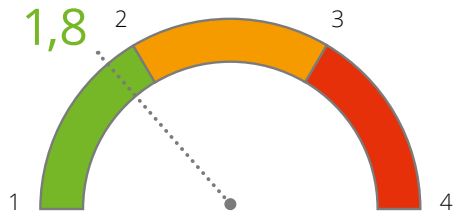
Kulturbarometer

Im Rahmen des Projekts „Revitalisierung der Gruppenarbeit“, wurde eine Zufriedenheitsbefragung der Mitarbeiter eingeführt. Die Mitarbeiter nehmen unternehmensweit mindestens jährlich teil. Die Befragung orientiert sich an den acht Kulturwerten der ÜSTRA: Verantwortung übernehmen, Fehler zulassen, Vertrauen schaffen, Beteiligung leben, Mut haben, Erfolge gemeinsam feiern, Vorbild sein und Respekt zeigen.

Das Kulturbarometer 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 Gruppenarbeit vorgestellt und besprochen.

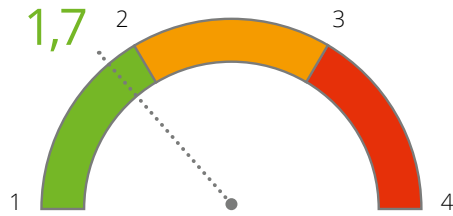
Im Jahr 2017 erfolgte die Erhebung der Zufriedenheit mit den Kulturwerten zum zweiten Mal. Auch im zweiten Jahr gab es eine hohe Teilnahmebereitschaft durch die Belegschaft, wie dem folgenden Diagramm zu entnehmen ist.

Kulturwerte 2017



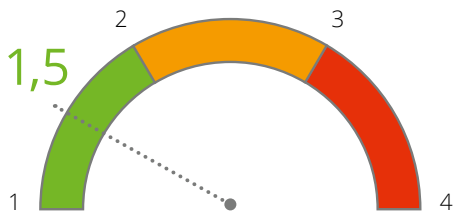
Gesamtwert
Mittelwert über alle Kulturwerte

Erreichter Wert: **1,8**
Zielwert: **2,0**



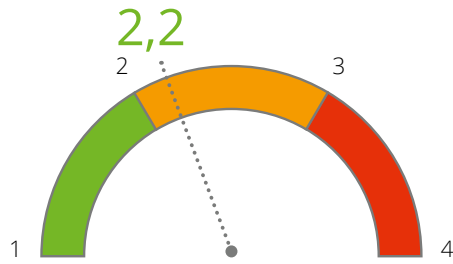
3. Vertrauen schaffen
3.1 in der Gruppe (ggf. Fahrergruppe)
3.2 Gruppe gegenüber Führungskraft
3.3 Führungskraft gegenüber Gruppe
3.4 Gruppen untereinander

Erreichter Wert: **1,7**
Zielwert: **2,0**



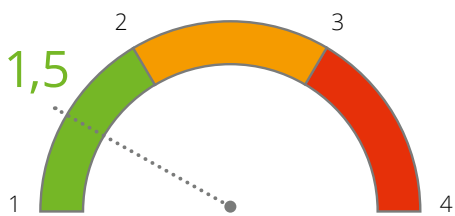
1. Verantwortung übernehmen
1.1 Selbstständiges Ausführen von Arbeitsaufgaben
1.2 Übernahme der Verantwortung

Erreichter Wert: **1,5**
Zielwert: **2,0**



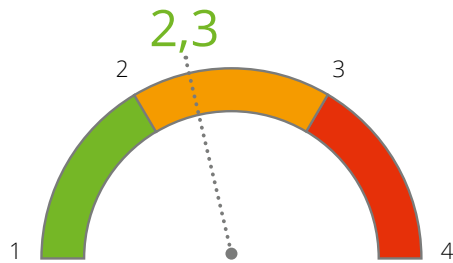
4. Erfolge gemeinsam feiern
4.1 Wertschätzen der Gruppenarbeit

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



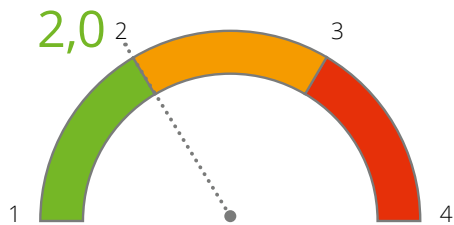
2. Respekt zeigen
2.1 in der Gruppe (ggf. Fahrergruppe)
2.2 Gruppe gegenüber Führungskraft
2.3 Führungskraft gegenüber Gruppe
2.4 Gruppen untereinander

Erreichter Wert: **1,5**
Zielwert: **2,0**



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

Erreichter Wert: **2,3**
Zielwert: **2,0**

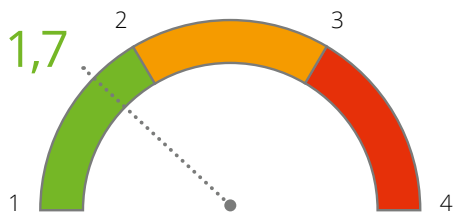


6. Fehler zulassen

6.1 Diskutieren der Fehler

Erreichter Wert: 2,0

Zielwert: 2,0



7. Vorbild sein

7.1 in der Gruppe (ggf. Fahrergruppe)

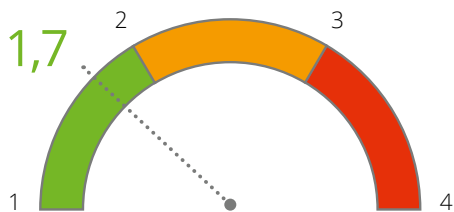
7.2 Gruppe gegenüber Führungskraft

7.3 Führungskraft gegenüber Gruppe

7.4 Gruppen untereinander

Erreichter Wert: 1,7

Zielwert: 2,0



8. Mut haben

8.1 in der Gruppe (ggf. Fahrergruppe)

8.2 Gruppe gegenüber Führungskraft

8.3 Führungskraft gegenüber Gruppe

8.4 Gruppen untereinander

Erreichter Wert: 1,7

Zielwert: 2,0

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 und 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 beschreiben 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 wird das CMS in 2018 vorsorglich mit externer Unterstützung überprüft, u. a. um es an die sich ändernden rechtlichen und wirtschaftlichen Bedingungen anzupassen. Ferner wurde bereits in 2017 mit einer Überarbeitung der Verhaltensgrundsätze begonnen. Korruptionsfälle lagen in 2017 nicht vor. Bußgelder wegen Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften waren nicht zu verzeichnen. Politische Spenden wurden nicht getätigt.

Anfang 2018 wurden zusätzliche Hinweisgebermöglichkeiten für die Beschäftigten im Unternehmen aber auch erstmals für Externe eingerichtet. Ferner ist die Einrichtung eines Ombudsmanns geplant.

3. Ökonomische Nachhaltigkeit

3.1 Rahmenbedingungen

Die wirtschaftlichen Daten des Unternehmens sind im Lagebericht 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 Beauftragung 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 Partner der Region versteht, der 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 Auftragssicherung, die Beschäftigten erhalten eine langfristige Beschäftigungs- und Tarifgarantie, die Region Hannover als Aufgabenträgerin für den ÖPNV erhält eine umfassende Kostenentlastung 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 Wirt-

schaftsprüfer 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 Großraumverkehr Hannover betraut. Der ÖDA umfasst alle bis dahin von der ÜSTRA betriebenen Linien (Linienbündel „Stadt Hannover“) und hat eine Laufzeit von 22 ½ 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.

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. Gem. den

§§ 10, 11 und 12 NTVerG können bei Vergaben ökonomische Aspekte, als auch soziale und ökologische Aspekte mit berücksichtigt 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 NTVerG 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 nicht relevant, da Ausschreibungen ausschließlich innerhalb der Europäischen Union erfolgen. Investitionsvereinbarungen und -verträge enthalten daher keine Menschenrechtsklauseln oder Menschenrechtsaspekte. Die ÜSTRA betreibt nur Standorte innerhalb von Hannover. Im Rahmen von Lieferantenaudits wird mittels einer Checkliste die Einhaltung der Gesetze bei Lieferanten überprüft.

Als Beispiele für die nachhaltige Beschaffung im Jahr 2017 gelten insbesondere die Beschaffung von:

Energetische Sanierung Verwaltungsgebäude Am Hohen Ufer

Das Verwaltungsgebäude Am Hohen Ufer ist in den letzten beiden Jahren aufwändig energetisch saniert worden. Unter Berücksichtigung des Denkmalschutzes sind unter anderem Modernisierungsmaßnahmen

Heizung-, Lüftungs- und Sanitäreinrichtungen ausgeführt worden. In den Sommermonaten zum Beispiel kühlt sich das Gebäude selbstständig nachts, indem die Oberlichter in den Büros geöffnet werden können und somit ein Luftaustausch im Gebäudeinneren stattfindet. Dadurch kann auf eine Klimatisierung in vielen Bereichen des Gebäudes verzichtet werden.



Das Beleuchtungskonzept mit individuell dimmbare Arbeitsplatzbeleuchtung ermöglicht es den Mitarbeitern ihren Arbeitsplatz individuell zu den Tageslichtverhältnissen anzupassen. Gemäß der Arbeitsstättenverordnung sind einheitlich neue Schreibtische beschafft worden. Diese Schreibtische sind elektrisch höhenverstellbar, um rücken schonend arbeiten zu können.

Im Zuge dieser Sanierung werden ebenfalls belastete Baumaterialien der ordnungsgemäßen Entsorgung zugeführt.

Beschaffung E-Transporter

Zur Reduzierung von luftbelastenden Verbrennungsmotoren in der Innenstadt Hannover, hat die ÜSTRA 2017 im Zuge der Ersatzbeschaffung für kleine Nutzfahrzeuge drei E-Transporter beschafft. Diese kleinen Nutzfahrzeuge werden für Transporte von Material zwischen den Standorten genutzt. Mit der Beschaffung dieser Transporter kann die ÜSTRA den CO₂-Ausstoß deutlich reduzieren. Der CO₂-Ausstoß der ersetzten Fahrzeuge lag bei ca. 220 g/km. Bei einer jährlichen Fahrleistung von 20.000 km für die drei Fahrzeuge kann die ÜSTRA in Zukunft

13,2 t CO₂-Emissionen pro Jahr einsparen. Die Installation der notwendigen Stromtankstellen ist für das Jahr 2018 geplant.

Beschaffung weiterer Hybridbusse

Als Ersatzbeschaffung für Dieselbusse sind 2018 sechs weitere Hybridbusse bestellt. Die Fahrzeuge zeichnen sich durch eine deutliche Reduzierung des CO₂-Ausstoßes um mindestens 20 % gegenüber dem vergleichbaren Linienbus ohne Hybrid-Technologie aus. Die Partikelemissionen unterschreiten den EEV-Standard (0,02g/kWh). Weiterhin reduziert sich die Lärmbelastigung sowohl im Fahrgastraum, als auch in der unmittelbaren Umgebung des laufenden Betriebes. Für mobilitätseingeschränkte Personen sind die Fahrzeuge gem. der Richtlinie 2001/85 EG geeignet.

3.2 Maßnahmen

125 Jahre ÜSTRA



2017 wurde die ÜSTRA 125 Jahre alt und feierte das Jubiläumsjahr gemeinsam mit Fahrgästen und Hannoveranern. Rund 5.000 Besucher kamen zur großen Oldtimerparade am Himmelfahrtstag. Der Ernst-August-Platz vor dem Bahnhof war voller Menschen, als der Förderverein Straßenbahn Hannover vom Holzwagen bis zum TW 3000 und vom Pferdeomnibus bis zum Elektrobus alles an Fahrzeugen auf fuhr, was diese 125 Jahre ÜSTRA geprägt hat. Ein gelungener Auftakt ins Jubiläumsjahr war geglückt. Am 22. Juni, dem eigentlichen Geburtstag des hannoverschen Verkehrsunternehmens, verteilten ÜSTRA Mitarbeiter 1.250 Stücke vom Geburtstagskuchen an ihre Fahrgäste. Darauf folgte im August ein großes

Bürgerfest auf dem Opernplatz. Höhepunkt war eine einmalige Lichtshow, die das gesamte Opernhaus in Grün tauchte und zehntausende Zuschauer begeisterte. Parallel zu diesen Aktivitäten lud die ÜSTRA auch online zum Mitfeiern ein: Auf einer eigens dafür eingerichteten Microsite konnten sich alle Interessierten über die Historie des Unternehmens informieren und an Gewinnspielen teilnehmen.

Zum 125-jährigen Firmenjubiläum erschien die umfangreichste Chronik der ÜSTRA, die es bislang gab. Auf fast 600 Seiten mit über 1.700 Bildern (viele davon bislang unveröffentlicht) wird darin die Geschichte des Nahverkehrs in Hannover wieder lebendig. Die Chronik erzählt nicht nur vom Betrieb und seinen Fahrzeugen, sondern auch die Geschichte der Menschen, die in diesen 125 Jahren bei der ÜSTRA gearbeitet haben. Die Chronik erschien zum Preis von 49,99 Euro Anfang Juni im Buchhandel und war auch über online Lieferdienste erhältlich. Bis Ende des Jahres war die gesamte Auflage von 2.000 Exemplaren ausverkauft. Durch die Verkaufserlöse konnten rund 40 % der Produktionskosten von ca. 45.000 Euro refinanziert werden.

Neuer Markenauftritt:

Die ÜSTRA präsentiert sich im neuen Gewand

Voraus, vielseitig, verbunden: Die ÜSTRA schärfte ihre Marke und modernisierte ihr Logo und ihren Markenauftritt. Seit dem 24. April 2017 präsentiert sich das Traditionsunternehmen daher mit einer neuen Wort- und Bildmarke sowie mit dem Claim „Wir bringen Hannover nach morgen“.



Wir bringen Hannover nach morgen.

Bestandteil des neuen Designs ist vor allem die neue Wortmarke: In Anlehnung an die Tradition kehrte das Unternehmen zu den Großbuchstaben im Namen zurück und schlug damit die Brücke vom Gestern ins Heute zum Morgen. Dabei bricht das neue Logo nicht mit den vorherigen, sondern ist eine schlüssige Weiterentwicklung der bisherigen Markenzeichen.

Besonderes Merkmal des neuen Logos ist das sogenannte „ücon“ (abgeleitet von „ÜSTRA“ und „Icon“). Es erinnert an die Darstellung der Linienverläufe im

Netz und visualisiert gleichzeitig Bewegung, Verbundenheit und Fortschritt. Die neue Hausschrift und der Aufbau des neuen Designs orientieren sich stark an den Anforderungen der digitalen Welt und machen das Unternehmen damit auch online präsenter. Zudem findet sich im neuen Markendesign die Farbwelt der Fahrzeuge und Anzeigetafeln an den Haltestellen wieder.

Die ÜSTRA investierte in den vergangenen Jahren bereits stark in Zukunftsthemen wie den Verkauf von Online-Tickets – auch verbundweit –, die Echtzeitanzeige der Fahrzeiten in Apps und die Ausweitung der Kommunikations- und Servicekanäle in Social Media. Zudem positioniert sich das Unternehmen zunehmend als moderne und attraktive Arbeitgeberin. Dieser Wandel soll auch über die neue Marke nach außen getragen werden.

Die komplette Umsetzung des neuen Auftritts wird stufenweise stattfinden. Zuerst war die neue Gestaltung auf den Onlinekanälen der ÜSTRA zu sehen. Die Fahrzeuge, Beschilderung der Betriebshöfe und Werbemittel werden aus Gründen der Wirtschaftlichkeit sukzessive umgesetzt. Entwickelt wurde das neue Design von der Firma MetaDesign aus Düsseldorf.

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 im Internet und per Smartphone. Die ÜSTRA und der GVH bieten online aktuelle Informationen, auch über Baumaßnahmen und Umleitungen.

Mit der „ÜSTRA Fahrgemeinschaft“, einem 14-tägigen Newsletter, mit Störunginfos über Twitter, Facebook, Instagram und Mailing-Dienst, mit ÜSTRA Blog und weiteren Angeboten bietet die ÜSTRA Informationen und Angebote zum Dialog. 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 sind verfügbar. Im Mobilitätsshop können die Kunden GVH-Tickets 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.

Kundengarantien

Die Verkehrsunternehmen im GVH garantieren ihren Kunden unter anderem, dass sie pünktlich an ihr Ziel kommen. Wenn sie aus Gründen, die die Verkehrsunternehmen zu vertreten haben, um zwanzig Minuten später ihr Ziel erreichen als es der Fahrplan vorsieht, erhält der Kunde eine Entschädigung. Seit Mitte 2017 ist die Beantragung von Garantiefällen auch online möglich.

Kundendialog / Beschwerdemanagement

Die ÜSTRA hat für ihre Kunden ein offenes Ohr. An der Hotline beantworten keine Automaten die Anfragen der Kunden, sondern geschulte Mitarbeiter, die sich im Nahverkehr auskennen. Natürlich können sich die Kunden auch per Brief oder per E-Mail an die ÜSTRA wenden oder das Personal oder die Vertriebsstellen ansprechen. Alle Anregungen werden im Beschwerdemanagementsystem der ÜSTRA registriert, nachverfolgt und systematisch ausgewertet. Selbstverständlich ist die ÜSTRA auch auf Kommunikationskanälen wie Facebook und Twitter für den Kunden erreichbar.



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. Entgegen der öffentlichen Meinung passieren aber 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. Viele Stationen und 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 Herzstiftung 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.

Kundenbeteiligung /Marktforschung

Nur bei 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 mobilitäts eingeschränkten Personen. 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 2017 erreichte die ÜSTRA wieder eine „sehr gute“ Bewertung. Bei der Taktfrequenz, der Schnelligkeit der Beförderung und bei den Anschlüssen wurde die ÜSTRA als bestes von 34 Verkehrsunternehmen in Deutschland beurteilt.

Kundenzentrum



Die ÜSTRA hat mit dem Kundenzentrum in der Karmarschstraße im Herzen von Hannover eine Anlaufstelle für Kunden, die Fahrkarten kaufen möchten, sich beraten lassen wollen oder ein Abonnement benötigen. 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.

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. Die Website der ÜSTRA war auch 2017 ein wichtiges strategisches Instrument der Kommunikation. Insgesamt hatte sie im gesamten Jahr 2.129.626 Besuche und 4.626.234 Seitenansichten. Auch die Social Media Kanäle der ÜSTRA bei Facebook und Twitter sind seit ihrem Start

im Februar 2014 zu festen Instanzen in der digitalen Unternehmenskommunikation und des Kundenservice geworden. Ende 2017 hatte die Facebookseite des Unternehmens 14.182 Likes. Der Twitterkanal ist komplett auf die Echtzeitkommunikation mit den Usern ausgelegt und informiert über aktuelle Störungen. Hier folgten der ÜSTRA Ende 2017 rund 8.500 User. Auch bei Instagram konnte die Anzahl der Follower im vergangenen Jahr weiter auf ca. 2.600 User gesteigert werden. Ein weiterer Teil der Social Media-Aktivitäten ist das Unternehmensblog fahrtenbuch.uestra.de. Dieses verzeichnete über das gesamte Jahr 60.593 Besuche und 97.791 Seitenansichten.

Digitalisierung

Die ÜSTRA hat schon zur Jahrtausendwende weitreichende Fahrgastinformation betrieben. Diese Technik wurde an Haltestellen verbaut und führt seitdem zu aktuellen Abfahrtszeitauskünften. Um die Qualität dieser Auskünfte zu verbessern und heutige Technik noch besser nutzen zu können, hat die ÜSTRA 2016 eine große Initiative zur Optimierung der Fahrgastinformation und der Optimierung der Fahrplanung gestartet. Dabei werden alle Fahrzeuge mit moderner Bordrechnertechnologie ausgestattet und ein modernes Funksystem verbaut. Diese Technologie wird durch eine bessere Ortung der Fahrzeuge noch exaktere Prognosen an den Haltestellen liefern und die Grundlage für weitere technische Optimierung liefern.

Geplant sind dabei Verbesserungen für die Steuerung von ungeplanten Ereignissen, der Anschlussicherung und die Fahrzeugdisposition.

Durch die moderne Technik werden später Echtzeitinformationen in den Fahrzeugen ermöglicht und weitere Informationen zur persönlichen Fahrplanung der Passagiere bereitgestellt werden können.

Die durch diese Initiative bereitgestellten Daten werden auch in modernen Medien, die durch den Bereich „Move It“ bearbeitet werden, verarbeitet.

„Move It“

Move It ist ein im Jahr 2016 als eigenständige Organisationseinheit gegründetes Team, das sich hauptsächlich mit den Veränderungen auf dem Mobilitätsmarkt und der Digitalisierung der Kundenbeziehungen befasst und dabei hilft, die ÜSTRA in diesen Punkten zu-

kunftssicher aufzustellen. Mittels agiler Methoden entwickelt das Team Ideen und setzt diese auch selbst um – den Kundenfokus dabei immer fest im Blick. Durch die Verwertung neu generierter Daten in Kombination mit bereits vorhandenen (wie z. B. Aufzugs- und Fahrtreppen-Statusinformationen) gewährleistet Move It sowohl eine schnelle und bedarfsgerechte Information unserer Fahrgäste als auch eine Verbesserung der internen Prozesse durch neue Möglichkeiten zur systematischen Analyse unserer Daten.

Testkundenverfahren







Die ÜSTRA strebt die kontinuierliche Verbesserung ihrer Dienstleistungsqualität an. Dazu benötigt sie Erkenntnisse über den aktuellen Zustand von technischen Objekten sowie der allgemeinen Servicequalität der Mitarbeiter mit Kundenkontakt. Um diese zu ermitteln, werden Testkunden (Mystery Shopper) eingesetzt. Sie simulieren das Verhalten von Kunden und Beurteilen die Zustände von technischen Objekten und die Servicequalität der Mitarbeiter anhand von vorgegebenen Qualitätsmerkmalen, wie z. B. Sauberkeit, Kundenfreundlichkeit und Fachkompetenz. Dabei werden Verbesserungspotenziale ermittelt und der Qualitätslevel kontinuierlich überwacht. Im Jahr 2016 wurde ein Projekt zur Optimierung der Datenbanken für das Testkundenverfahren gestartet und im Dezember 2017 abgeschlossen. Im Rahmen des Projektes werden die vielen einzelnen Datenbanken in einer Anwendung zusammengefasst. Darüber hinaus werden die Papier-Checklisten durch Tablets abgelöst.

Kontinuierliche Verbesserung durch Audits und Qualitätszirkel







Durch die regelmäßige Beurteilung von Abläufen im Rahmen von internen und externen Audits sowie durch die daraus abgeleiteten Maßnahmen 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 2016 wurde mit der Anpassung des Managementsystems an die überarbeiteten Normen ISO 9001:2015 und 14001:2015 begonnen und in 2017 fortgeführt. Der Erfolg der Verbesserungsmaßnahmen kann unter anderem anhand von Kennzahlen aus dem Testkundenverfahren und der direkten Leistungsmessung überprüft werden (siehe nächster Abschnitt).

Qualitätskennzahlen 2017



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 %	98,4 %	
3 Sauberkeit der Fahrzeuge	91,8 %	94,0 %	93,3 %	
4 Kompetenz	90,6 %	95,1 %	94,2 %	
5 Kundenorientierung	90,0 %	92,4 %	88,6 %	
6 Ausstattung der Haltestellen	98,0 %	99,8 %	99,3 %	



Unternehmensbereich U-/Stadtbahn

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

Kundenzentrum + Fahrscheinverkauf

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

Kundenbetreuung

Kennzahl	Sollwert ÖDA	Sollwert intern	Ist-Wert (Jahres-Ø)	Status
1 Fachkompetenz	90,6 %	92,8 %	87,3 %	
2 Kundenfreundlichkeit	90,0 %	95,4 %	92,7 %	

Fahrausweisprüfdienst

Kennzahl	Sollwert ÖDA	Sollwert intern	Ist-Wert (Jahres-Ø)	Status
1 Fachkompetenz	90,6 %	90,3 %	93,8 %	😊
2 Kundenfreundlichkeit	90,0 %	93,5 %	93,0 %	😞

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 2018 erfolgen. Auch bei den Betriebs- und Hilfsstoffen wird im Rahmen der Gefährdungsanalyse für Gefahrstoffe eine Produktvereinheitlichung angestrebt. 2015 hat hierzu die Umstellung auf das neue GHS System stattgefunden und es werden in diesem Rahmen die Gefahrstoffe überprüft und ggf. reduziert.

Input / Output von Materialien

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.

Frischwasser



Die Mengen an Frischwasser und Abwasser auf allen Liegenschaften der ÜSTRA werden im Umweltkennzahlenbericht 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 Sanitäranlagen 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 Düsentechnik 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. Durch diese Software werden auch nach und nach die Wasserzähler mit eingebunden, somit können Leckagen in der Wasserversorgung zeitnah erkannt werden.

Abwasser

Auch Abwasser fällt auf allen ÜSTRA Liegenschaften in den Sanitäranlagen, 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.

Wasser und Abwasser (in m³)

	2017	2016	2015
Stadtwasser	6,266	6,480	6,387
Grundwasser	1,134	1,460	1,480
Ölwasser	11,816	2,958	16,490
Fettabscheider	87,870	70,955	91,720
Saugwagen	240,000	226,000	277,000
Schlammfang	39,546	35,659	50,100

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

Abfallentsorgung

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

Die Kreislaufwirtschaft und die Möglichkeiten Abfälle wieder zu verwerten haben hierbei oberste Priorität. Es werden zum Beispiel alte Lacke und Farben destilliert und die daraus gewonnenen Lösemittel zu Reinigungsarbeiten wiederverwendet. Putzlappen werden gewaschen und wiederverwendet. Auch der Bremsand 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)

	2017	2016	2015
Gewerbeabfall	42,26	38,22	39
Altpapier	243,54	239,46	256,17
Gemischte Abfälle	442,02	462,14	502,56
Energetischer Abfall	107,47	110,74	93,05
Kompostierbare Abfälle	135,46	59,74	44,00
Bauabfälle	1923	2459	2741
Gefährlicher Abfall	52,01	46,09	57,36

Kreislaufwirtschaft

	2017	2016	2015
Lösemittel in Litern	2.958	2.833	2.175
Putzlappen in Stück	82.550	81.900	87.750

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 testieren zu lassen. Die Gutachten für 2014, 2015 und 2016 wurden bereits fertiggestellt und die von der ÜSTRA berechneten Emissionen von 51,4 g /Pers.km 2014 und 12,0 g /Pers.km für 2015, 11,1 g /Pers.km für 2016 bestätigt. Die CO₂-Emissionen für das Jahr 2017 konnten auf 10,9 g CO₂/Pers.km ÜSTRA gesamt gesenkt werden. Diese Reduzierung liegt daran, dass für den Stadtbahnbetrieb keine CO₂-Emissionen mehr anfallen und der verbleibende Anteil aus dem Betrieb der Stadtbusse stammt. Aber auch bei den Stadtbussen gibt es aufgrund der letzten durchschnittlich milden Winter sowie dem steigenden Anteil an Hybridbussen eine Verbesserung der CO₂-Emissionen von 81 g CO₂/Pers.km 2016 auf 79 g CO₂/Pers.km in 2017.

Die Emissionsfaktoren für den Busbetrieb 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 Wert entstammt den Vorgaben der Region Hannover für den Klimaschutz bis 2020 und beruht auf den Vorgaben des Zuteilungsgesetzes 2007 für den Treibhausgas-Emissionshandel. 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.



Emissions-Entwicklung (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

* seit 2010 Bezug des Stroms aus dem Gaskraftwerk Linden mit verringertem CO₂

** ab 2015 CO₂-freier Strom

Entwicklung des Energieverbrauchs (in Watt/Pers.km)

	Personenkilometer	Energieverbrauch (kWh)	Watt/Pers.km
2010	679.870.000	109.597.194	161
2011	660.980.000	108.214.699	163
2012	688.880.000	110.344.510	160
2013	703.470.000	112.634.265	160
2014	708.500.000	108.837.038	153
2015	782.065.000	113.075.646	144
2016	818.573.000	112.785.173	138
2017	810.882.000	110.860.694	137

CO₂ Emissionen (in Tonnen gesamt) – Bus und Stadtbahn

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

* seit 2010 Bezug des Stroms aus dem Gaskraftwerk Linden mit verringertem CO₂

** ab 2015 CO₂-freier Strom

Emissionen für Fernwärme und Gas

Die ÜSTRA bezieht die Energie für die Heizung der Betriebsanlagen von dem regionalen Energieversorger Stadtwerke Hannover AG.

Zwei Liegenschaften werden mit Erdgas versorgt, wobei ein Teil der erforderlichen Energie für die gemeinsam mit den Stadtwerken Hannover AG betriebenen Blockheizkraftwerke benötigt wird. Die zwei Blockheizkraftwerke werden mit Biogas betrieben und versorgen die Liegenschaften mit Wärme. Wenn der Wärmebedarf im Winter ansteigt, wird zusätzlich die Gasheizung eingeschaltet. Die restlichen Liegenschaften werden aus Kraftwärmekopplung des Gaskraftwerks Linden in Form von Fernwärme versorgt.

Die Emissionsfaktoren für Gas sind 202 g/kWh und für Fernwärme 83 g/KWh. Die Angaben stammen vom Energieversorger Stadtwerke Hannover AG.

Heizung (in KWh)

	2017	2016	2015
Fernwärme	6.266.000	6.480.000	6.387.000
Gas	1.134.000	1.460.000	1.480.000

CO₂ (in g/KWh)

Fernwärme			202
Gas			83

Blockheizkraftwerke (in KWh)

	2017	2016	2015
Strom Erzeugung	514.079,19	536.126,29	518.621,70
Wärme Erzeugung	1.279.144,17	1.279.144,17	1.285.508,90

Gasverbrauch (in KWh)

	2017	2016	2015
Gas	1.134.000,00	1.640.000,00	1.480.000,00

Maßnahmen zur Reduzierung des Energieverbrauchs

Es gibt bei der ÜSTRA diverse Maßnahmen die zu 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 Hybridbussen und der Testversuch mit drei 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 bisher eher lückenhaft und unstrukturiert. Mit der Einführung des EnMS gemäß 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. 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 zur 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 zum Teil über 30 Jahre alten grünen Stadtbahnfahrzeuge vom Typ TW 6000 neue Fahrzeuge beschafft. In einem ersten Los wurden 50 neue Fahrzeuge bestellt. Zwei weitere Lose von 96 Fahrzeugen wurden nachgeordert. Die Auslieferung hat im November 2013 begonnen. Neben einem modernen Design und mehr Platz für Fahrgäste verfügen die Fahrzeuge vom Typ TW 3000 über eine verbesserte Rückspeisung der Bremsenergie ins Fahrleitungsnetz. Im Jahr 2014 wurden 20 TW 3000 mit Fertigungsmängeln am Wagenkasten ausgeliefert. Aufgrund der Mängel war eine Inbetriebnahme in 2014 nicht möglich. Zur Beseitigung der Mängel gab es einen Maßnahmenplan des Herstellers, der im Jahr 2015 abgearbeitet wurde. Vor der Feststellung der Mängel wurde das Fahrzeug bereits im März 2014 der Öffentlichkeit präsentiert und von den Hannoveranern begeistert angenommen. Die Inbetriebnahme der ersten TW 3000 im Linienbetrieb

Beauftragte des Vorstandes

Organigramm der Beauftragten des Vorstands

Betriebsleiter	Qualitätsmanagement	Umweltschutz	Arbeits-, Gesundheits- und Brandschutz
Betriebsleiter Stadtbahn	Qualitätsmanagementbeauftragter	Umweltmanagementbeauftragter	Fachkraft für Arbeitssicherheit
Betriebsleiter Bus		Abfallbeauftragter	Betriebsarzt
		Nachhaltigkeitsbeauftragter	Schwerbehindertenvertreter
	Lärmschutzbeauftragter für den Stadtbahnbetrieb		Brandschutzbeauftragter Tunnel
			Brandschutzbeauftragter Liegenschaften

der ÜSTRA ist im ersten Quartal 2015 erfolgt. Derzeit sind 68 Fahrzeuge in Betrieb. Die Gesamtleistung beträgt in Summe 8,3 Mio. km. Bis zum Jahresende 2017 wurden 68 Fahrzeuge ausgeliefert. Insgesamt werden es 146 Stück, die bis Ende 2019 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 24 TW 6000 bis Mitte der 2020er Jahre im Betrieb.

Beschaffung von CO₂-freiem Strom

Im Jahr 2012 wurde eine EU-weite Ausschreibung für die Beschaffung des Fahrstroms für die Jahre 2015 und 2016 mit einer Option auf zwei weitere Jahre durchgeführt. Ausgeschrieben wurde CO₂-freier und atomstromfreier Strom. Der Auftrag wurde im Dezember 2012 an die Stadtwerke Hannover AG erteilt. Angeboten wurde Strom aus europäischen Wasserkraftwerken. Durch die Verwendung von CO₂-freiem

Datenschutz	Risiko- management	Elektrische Anlagen	Schweißaufsicht	Energie- management
Datenschutz- beauftragter	Risikocontroller	Elektrofachkraft Bahnstrom	Schweißaufsicht Oberbauschweißen	Energiemanage- mentbeauftragter
IT-Sicherheits- beauftragter		Elektrofachkraft Elektrische Anlagen (200 – 400 V)	Schweißaufsicht Schienenfahrzeuge	Energiemanager
		Elektrofachkraft Fahrstrom		
		Elektrofachkraft Telekommunikati- onsanlagen		
		Elektrofachkraft Werkstätten		

Strom sinkt der spezifische CO₂-Ausstoß je Fahrgastkilometer von 51,4 g/CO₂ in 2014 auf 10,9 g/CO₂ in 2017. Der verbleibende Anteil von 11 g resultiert aus der Diesel- und Hybridbustechnologie im Unternehmensbereich Stadtbus.



Betrieb von Schwungradspeichern im Stadtbahnnetz

Um die rückgespeiste Bremsenergie von Stadtbahnfahrzeugen noch wirkungsvoller zu nutzen, werden im Streckennetz sogenannte Schwungradspeicher als rotierende Massen eingesetzt. Mit diesen Anlagen wird beim Bremsen, sofern kein anderes Fahrzeug vorhanden ist, welches die rückgespeiste Energie direkt aufnehmen kann, über einen Motor eine Masse in Rotation gebracht. Dies kann man sich ähnlich wie bei einem Brummkreisel vorstellen. Wird nun durch ein anfahrendes Stadtbahnfahrzeug Energie benötigt, treibt diese Masse einen Generator an, der den benötigten Anfahrtsstrom liefert. Derzeit sind drei Schwungradspeicher im Stadtbahnnetz installiert. Im Jahr 2013 ist im Gleichrichterwerk Langenhagen die letzte Anlage in Betrieb genommen worden, die damit den Bedarf an Fahrstrom verringert und zur CO₂-Reduzierung beiträgt. In Zukunft sollen noch weitere Schwungradspeicher errichtet werden. Voraussichtlich im Jahr 2019 soll ein Speicher im Bereich Altwarmbüchen installiert werden.

Projekt Umbau Hohes Ufer (BAG)

Das Verwaltungsgebäude der ÜSTRA „Am Hohen Ufer 6“ wurde Anfang der sechziger Jahre errichtet. In den vergangenen Jahrzehnten wurden bis auf die Sanierung der Fassade im Jahr 1992 keine grundlegenden Modernisierungen an dem Gebäude vorgenommen, sodass mit einer grundlegenden Sanierung begonnen wurde. Neben der Umgestaltung der Arbeitsbereiche zu modernen Büros mit zeitgemäßen Arbeitsplätzen und Kommunikationsstrukturen, wurde durch zahlreiche Einzelmaßnahmen der Energiebedarf des Gebäudes auf den ENEC 2009 Standard minus 15 % abgesenkt. Weiterhin wurde das Gebäude so ausgestattet, dass es barrierefrei zugänglich ist.

Beschaffung von weiteren Hybridbussen

In 2017 wurden insgesamt 18 Hybridbusse beschafft. Davon acht Hybrid-Solobusse, MAN A37H, sowie 10 Hybrid-Gelenkbusse, SOLARIS H18, jeweils der neuesten Generation mit Abgasnorm EURO6.

In 2017 erhöhte sich der Hybridanteil bei der ÜSTRA damit auf rund 60 % und ist der größte Hybridbus-Fuhrpark in Deutschland (79 Hybridbusse, 57 umweltfreundliche Dieselmotoren in Mindest-Standard EEV). Neben einer verbesserten Energie- und Umweltbilanz wird weniger CO₂, Feinstaub und Lärm produziert. Für den Zeitraum 2018 – 2019 sind weitere zehn Solo- und zehn Gelenkbusse als Option vorgesehen.

Bei positiver Entwicklung des Pilotversuchs „Drei Elektrobusse auf Line 100/200“, der im April 2016 gestartet ist und weiterer Fördermöglichkeit für Elektrobusse, könnten in 2019 anstatt der geplanten Hybridbusse anteilig weitere Elektrobusse beschafft werden. Im Fall einer Förderung von E-Bussen, sieht die aktuelle Planung eine sukzessive Umstellung der Busbeschaffung auf Elektrobusse ab 2019 vor. Die Prüfung der Fördermöglichkeiten ist zurzeit in Bearbeitung.

Elektrobusse im Linieneinsatz bei der ÜSTRA

Der Testversuch mit drei Elektrobussen mit Schnellladung soll Erkenntnisse darüber bringen, welche Verbesserungspotenziale vorhanden sind. Diese gilt es aufzuzeigen, zu nutzen und zu etablieren. Der Versuch mit drei Elektrobussen auf der Buslinie 100/200 der ÜSTRA bietet beste Voraussetzungen die angestrebten Ziele und Ergebnisse zu erreichen und Umweltpotenziale nutzbar zu machen. Es sollen dabei

Erkenntnisse gewonnen werden, wie wirtschaftlich und ökologisch ein sinnvoller Beitrag zur Minderung der verkehrsbedingten Treibhausgasemissionen erfolgen kann.



Beide Linien verfügen durch ihr hohes Fahrgastaufkommen, die kurzen Haltestellenabstände und eine Linienführung durch das Stadtzentrum von Hannover über optimale Einsatzbedingungen für einen Versuch mit Elektrobussen. Die Linie wird tagsüber im 10-Minuten-Takt mit 12 Meter Solobussen bedient. Die Gesamtstrecke der Linie 100/200 beträgt 16 km Länge mit insgesamt 42 Haltestellen und einer Gesamtfahrzeit von 53 Minuten.

Das innovative Ziel ist es, die Elektrobusse nicht nur auf der Linie zu testen, sondern gleichzeitig dabei mit CO₂-freiem Strom aus dem Fahrleitungsnetz der Stadtbahnen zu versorgen. Durch die Fahrleitung der Stadtbahnen steht der Nachladeinfrastruktur eine hohe Energiemenge zur Verfügung, die eine Schnellladung der Elektrobusse möglich macht. Weiterhin soll geprüft werden, wie der von den Stadtbahnen generatorisch erzeugte und zurückgespeiste Bremsstrom effektiv von den Elektrobussen genutzt werden kann.

Der erste Bus wurde im Januar 2016 ausgeliefert. Die zwei weiteren Busse folgten dann im März 2016. Im April 2016 wurde der Testbetrieb aufgenommen und es gab eine feierliche Eröffnung mit der Bundesumweltministerin Frau Hendricks, der Niedersächsischen Staatssekretärin Frau Behrens, dem Regionspräsidenten Herrn Jagau und dem Wirtschaftsdezernenten der Region Hannover Herrn Franz. Seit April 2016 fuhren die Busse im Testbetrieb und seit September 2016 im Linienbetrieb.

Die Ladeinfrastruktur wurde bereits im Herbst/ Winter 2015 fertiggestellt. Seit November 2016 sind die Elektrobusse im Fahrplan ausgewiesen. Die Ladeinfrastruktur hat eine Verfügbarkeit von nahezu 100%, bei den Elektrobussen liegt die Verfügbar-

keit im Schnitt über 80%. Der Testversuch wird vom Fraunhofer Institut IVI wissenschaftlich begleitet. Die Messungen des Energieverbrauchs zeigen, dass der Energieverbrauch von ursprünglich angenommenen 1,5 kWh im Sommerbetrieb bei 1,0 kWh liegt. Der Elektrobus hat damit einen äquivalenten Energieverbrauch von 10 Litern Dieseldieselkraftstoff auf 100 km rein für den Antrieb. Dazu kommt der Verbrauch der Heizung im Winterbetrieb mit einem äquivalenten Energieverbrauch von durchschnittlich ca. 5 Litern Dieseldieselkraftstoff auf 100 km. Somit kann man sagen, dass der Elektrobus auf 100 km einem 15 Liter Dieselbus entspricht. Der Testversuch wird im Winter 2017/2018 abgeschlossen. Danach sind die Busse im normalen Linienbetrieb unterwegs.

Zurzeit arbeitet die ÜSTRA an einem Konzept den Linienbetrieb für die Elektrobusse im Innenstadtbereich weiter auszubauen.

Das Projekt ProMobiE

Die ÜSTRA hat sich am Projekt „Professionelle Mobilitätsberatung für multimodale Verkehrsangebote mit Elektromobilität – ProMobiE“ beteiligt. An dem Verbundprojekt nahmen neben der ÜSTRA die Modellbetriebe Bogestra, RNV und Stadtwerke Baden-Baden teil. Wissenschaftliche Unterstützung erfuhr das Projekt durch die VDV-Akademie sowie das Institut für Arbeitswissenschaft und das Institut der Erziehungswissenschaft der RWTH Aachen und die Prospektiv GmbH.

Ziel des Verbundprojektes war die Professionalisierung multimodaler Mobilitätsberatung mit Schwerpunkt Elektromobilität. In diesem Kontext wurde insbesondere Handlungsbedarf bei der Qualifizierung von Mitarbeitern in Verkehrsbetrieben gesehen. Aus diesem Grund wurden in der ÜSTRA drei interaktive Schulungsmodule entwickelt und getestet, um Beratungsstandards für eine mehrperspektivische multimodale Mobilitätsberatung bei der Elektromobilität der Zukunft zu ermitteln. Das Projekt wurde im Frühling 2017 abgeschlossen.

Verbesserung der innerbetrieblichen Mobilität

Nicht nur bei den Bussen und Stadtbahnen nutzt die ÜSTRA umweltfreundliche Antriebstechniken. Auch im Bereich von Dienstfahrzeugen testet die ÜSTRA derzeit Dienstfahrzeuge mit Elektroantrieb. Aktuell plant die ÜSTRA Ladepunkte für Elektroautos

auf allen ÜSTRA Liegenschaften zu errichten. Auch Fahrräder bzw. Elektrofahräder werden von den Mitarbeitern immer häufiger genutzt, was weiter ausgebaut werden soll.

Mit den im Folgenden beschriebenen Maßnahmen sollen weitere Schritte zu einer nachhaltigen innerbetrieblichen Mobilität getan werden. Konkret soll/en

- ein Beitrag zur CO₂-Reduzierung geleistet,
- die Kosten gesenkt,
- der Anteil der Mitarbeiter, die den ÖPNV nutzen, erhöht,
- ein Beitrag zur Gesundheitsförderung der Mitarbeiter geleistet und
- ein Beitrag zur Produktivitätssteigerung geleistet werden.

Maßnahmen 2016/2017

- Anschaffung weiterer E-Bikes für den Betriebshof Glocksee
- Bereitstellung einer Übersicht für die Mitarbeiter im Intranet über alternative Reisemöglichkeiten mit Vergleichen (Zeit, Kosten, CO₂-Erzeugung)
- Beschaffung von insgesamt neun Elektroautos
- Planung von 23 Ladepunkten auf den ÜSTRA Standorten (Umsetzung 2018)
- Branding von Fahrzeugen und Abstellplätzen.

Austausch von Beleuchtungsanlagen

Die ÜSTRA tauscht in den Tunnelanlagen und Haltestellen der infra die Beleuchtungsanlagen schrittweise gegen neuere energiesparende Systeme aus. Im Jahr 2017 wurden an acht Stadtbahnhaltestellen ca. 350 Leuchten mit konventionellen Leuchtmitteln durch LED-Leuchten ersetzt. Dadurch wurde die installierte Leistung um etwa 8.500 Watt verringert, was einer jährlichen Stromersparung von ca. 34.000 kWh entspricht. Für das Jahr 2019 ist der Austausch der Beleuchtung an sechs weiteren Haltestellen und zwei U-Bahnstationen geplant. Diese Maßnahme spart bis zu 40 % Energie und trägt durch die neue Technik deutlich zur Verbesserung der Beleuchtung und somit zu einem besseren Sicherheitsgefühl bei.

Erzeugung von Solarstrom

Die ÜSTRA betreibt derzeit drei Photovoltaikanlagen auf drei Betriebshöfen. Insgesamt verfügt das Unternehmen über eine installierte Leistung von 483,5 kW Peak und ist damit einer der größten Solarstromproduzenten in Hannover. Der jährliche Stromertrag

liegt etwa bei 400.000 kWh und entspricht damit dem Strombedarf von mehr als 110 Einfamilienhäusern.

4.3 Maßnahmen zur Einsparung von Emissionen durch mehr Fahrgäste



Neben den betrieblichen Beispielen zur Schonung von Ressourcen leistet die ÜSTRA den wesentlichen Beitrag durch die sichere und schnelle Beförderung von mittlerweile 176 Millionen Fahrgästen pro Jahr. 2016 konnten die Fahrgastzahlen der ÜSTRA um 3,8 % auf diesen neuen Rekordwert gesteigert werden, 2017 musste allerdings ein leichter Rückgang um 0,6 verzeichnet werden. Durch die Baustellensituation in Hannover wurden Umleitungen und Verspätungen ausgelöst, die die Attraktivität des ÖPNV beeinträchtigten. Insgesamt konnte in den letzten Jahren jedoch ein kontinuierlicher Fahrgastzuwachs von durchschnittlich über einem Prozent pro Jahr erreicht werden. So wird der motorisierte Individualverkehr reduziert, was letztendlich den größten positiven Umwelteffekt mit sich bringt. Die Gewinnung neuer Fahrgäste spielt deshalb weiter eine wichtige Rolle. 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 2017 mit Angeboten im Sozialtarif, sowie für Großkunden (FirmenAbonnement und SammelBestellerAbonnement). In Kooperationen mit dem Unternehmensverband AGA sowie mit den Stadtwerken Hannover AG für Strom- und Gaskunden konnten zusätzliche Stamm-Fahrgäste gewonnen werden.

Um weitere Fahrgäste zu gewinnen, werden die Modernisierung der Fahrzeugflotte und der Stadtbahnausbau durch Streckenverlängerungen und den Bau

von weiteren Hochbahnsteigen kontinuierlich vorangetrieben. Durch die Veränderung des Angebotes auf den Linien 10/17, die jetzt zum Hauptbahnhof geführt werden, wird 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 „post-fossilen 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 erheblich profitieren, indem sie sich als zentraler Organisator eines modernen „Mobilitätsverbundes“ von ÖPNV und ergänzenden Mobilitätsangeboten positioniert. Mit dem Angebot Hannovermobil ist die ÜSTRA bereits seit 2004 Vorreiter als integrierter Mobilitätsdienstleister. Zentrale Ziele sind dabei, dem Kunden jeweils passende und einfach zu nutzende Mobilitätsangebote zur Verfügung zu stellen und ihn dabei gleichzeitig zur verstärkten Nutzung von Bussen und Bahnen anzuregen.



Im November 2014 hat die ÜSTRA mit dem Mobilitätsshop einen Onlineshop für Fahrplanauskunft, Ticketing und weitere Dienstleistungen eingerichtet. Im Februar 2016 wurden erweiterte Möglichkeiten für Fahrtauskunft (auch Taxi-, Carsharing- und Radverbindungen) sowie Buchungsmöglichkeiten für

stadtmobil-Fahrzeuge, ein Taxiruf und Bestellmöglichkeit für das „Mobilitätspaket“ Hannovermobil integriert. Mit diesem Mobilitätsmix hat die ÜSTRA ein richtungsweisendes Onlineangebot, das über die Grenzen Deutschlands hinaus Beachtung findet.

Umweltschutz-Kampagne

Die ÜSTRA leistet mit ihrer umweltfreundlichen Mobilität einen wichtigen strategischen Beitrag zur Verwirklichung der Klimaschutzziele und sorgt für nachhaltige Lebensqualität der Bürger in der Region Hannover. Unter dem Motto „Unsere Vision Null Emission“ führt die ÜSTRA eine Umweltschutz-Kampagne zur Erschließung von Fahrgastpotenzialen durch. Das Ziel der Kampagne ist die Verringerung des CO₂-Schadstoffausstoßes im Individualverkehr durch Stimulierung von Handlungsbereitschaften für eine dauerhafte ÖPNV-Nutzung. Die Kundenloyalität soll gestärkt, mehr Fahrten generiert und neue Kunden gewonnen werden. Zudem soll auch das Umweltbewusstsein im Rahmen der innerbetrieblichen Mobilität gefördert werden. Hierzu werden in der Werbung die Produkt- und Komfortmerkmale der innovativen Hybrid- und Elektrobusse vermittelt sowie die Energieversorgung der Stadtbahnen mit Ökostrom und die betriebliche Steigerung der Energieeffizienz durch das Energiemanagementsystem der ÜSTRA herausgestellt. Die Kampagne „Unsere Vision Null Emission“ erhielt im 1. Quartal 2017 den German Design Award.

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. Zusätzlich

wurden einige Fahrzeuge mit Schallabsorbern an den Rädern ausgestattet, die den Lärm, insbesondere in den Kurvenfahrten, reduzieren sollen. Dies soll messtechnisch begleitet werden, um eine Entscheidungsgrundlage für die Ausstattung von weiteren Fahrzeugen zu erhalten.

Neben baulichen Maßnahmen werden die Gleise weiterhin intensiv gepflegt, indem die Schienen re-

gelmäßig geschliffen und Rillen gereinigt werden. Denn saubere Gleise tragen ebenfalls maßgeblich zur Lärmreduzierung bei.

In 2017 wurden weitere Kurvenschmieranlagen auf den neuesten Stand der Technik gebracht und vier neu in Betrieb genommen. Diese Anlagen 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

Im Jahr 2009 hat der GVH in Zusammenarbeit mit der Region Hannover den GVH-Sozialtarif eingeführt. 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.

Seit Dezember 2013 wurde das Angebot im Sozialtarif auch auf Monatskarten erweitert. Mittlerweile nutzen ca. 20.000 Berechtigte pro Monat die MobilCard S. Neben Wanderungen aus teureren Tarifangeboten konnten mit den neuen Angeboten auch Fahrgastzuwächse erreicht werden. 2016 wurde eine weitere Vereinfachung eingeführt, indem die Wertmarke S abgeschafft wurde. Für die Nutzung ist nur noch der Berechtigungsausweis der Region Hannover, die Region-S-Karte, erforderlich. Auch in diesem Segment stieg die Fahrgastnachfrage 2017 um etwa 15 %.

Insgesamt bietet der GVH mit Unterstützung der Region Hannover ein Angebot, das auch von sozial schwachen Bevölkerungsgruppen intensiv genutzt werden kann. Auch damit wird ein Beitrag zur Nachhaltigkeit im Mobilitätsverhalten geleistet.

Barrierefreie Haltestellen und Fahrzeuge



Die Gestaltung eines barrierefreien ÖPNV ist vielfach die Grundvoraussetzung für die Mobilität mobilitätseingeschränkter 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. Davon sind etwa

30.000 (5,6 % der Bevölkerung) über 80 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.

In 2017 wurden die Hochbahnsteige Hauptbahnhof/Rosenstraße und Hauptbahnhof/ZOB in Betrieb genommen. Insgesamt sind damit 80 % der Haltestellen barrierefrei, 46 von 197 sind noch mit Hochbahnsteigen auszustatten. Auch im Busbereich wurden in Zusammenarbeit mit der Landeshauptstadt Hannover etwa 20 Haltestellen neu gestaltet und so der Zugang von Mobilitätseingeschränkten zu den ÜSTRA Bussen wesentlich erleichtert.

**Mobilität für Mobilitätseingeschränkte:
Der Fahrgastbegleitservice der ÜSTRA**

Seit 2006 betreibt die ÜSTRA den Fahrgastbegleitservice. Das Projekt, das im Rahmen des § 16d SGB II (Arbeitsgelegenheiten) durchgeführt wird, verbindet die Wiedereingliederung von erwerbslosen Menschen in das Arbeitsleben mit der Unterstützung von Menschen, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind. Die Mitarbeiter des Fahrgastbegleitservices begleiten die Menschen bei der Nutzung des ÖPNV und ermöglichen ihnen so eine aktivere Teilnahme am öffentlichen Leben. Die Maßnahme muss jedes Jahr neu beantragt werden und wird zzt. jeweils für 12 Monate genehmigt.



Infomobil

Auch 2017 war die ÜSTRA auf Veranstaltungen, Messen und Märkten mit ihrem Infomobil präsent. Fast täglich sind die Mobilitätsberater der ÜSTRA in Einkaufszentren, bei Großmessen und Großveranstaltungen vor Ort.

5.2 Soziale Verantwortung gegenüber den Beschäftigten und dem Unternehmen

Im Jubiläumsjahr 2017 ist die ÜSTRA seit 125 Jahren mit der Stadt Hannover untrennbar verbunden und steht für sowohl soziale als auch ökonomische Verlässlichkeit und Leistungsfähigkeit als kundenorientierte Mobilitätsdienstleisterin in und für Hannover.

Garant dieser Leistungsfähigkeit sind in ganz besonderem Maße die Mitarbeiter der ÜSTRA, die mit Engagement, Einsatz und Loyalität dafür sorgen, dass ihr Unternehmen für die Bürger der Landeshauptstadt, sowie für die nationalen und internationalen Gäste der Stadt eine kompetente und verlässliche Partnerin im öffentlichen Personennahverkehr ist. Für diese Mitarbeiter, die in Hannover täglich nahezu rund um die Uhr für Mobilität sorgen, ist die ÜSTRA eine zuverlässige und attraktive Arbeitgeberin, die sich auch der sozialen Nachhaltigkeit verpflichtet fühlt und hier Verantwortung übernimmt.

Personalstrategie

Ein Nahverkehrsbetrieb arbeitet rund um die Uhr. Die größten Mitarbeitergruppen sind in den Fahrdienst- und Instandhaltungsbereichen zu finden. Diese arbeiten überwiegend in Schichtmodellen, nahezu rund um die Uhr. Hier gilt es, sozial-ökonomische und gesundheitsfördernde Arbeitsbedingungen zu etablieren. Die Entwicklung innovativer, flexibler und belastungsreduzierender Arbeitszeitmodelle stellt eine zentrale Aufgabe dar, an der kontinuierlich gearbeitet wird.

Vor dem Hintergrund der demografischen Entwicklung auf dem Arbeitsmarkt sind die Mitarbeitergewinnung sowie die Mitarbeiterbindung und -entwicklung gleichermaßen zentrale personalwirtschaftliche Aufgabenstellungen. Um rund einhundert freiwerdende Stellen pro Jahr in den nächsten Jahren zu besetzen, müssen neue Mitarbeiter

rekrutiert werden. Für die Beschäftigten müssen Rahmenbedingungen geschaffen werden, die die Mitarbeiter in die Lage versetzen, leistungsfähig und zufrieden bis zum Rentenbeginn tätig sein zu können. Neben den Arbeitsbedingungen zählen auch eine offene und beteiligungsorientierte Unternehmenskultur, die die Identifikation der Mitarbeiter zu ihrem Unternehmen fördert zu den wichtigen Erfolgsfaktoren.

Neue technische Herausforderungen müssen bewältigt werden, hier stehen aktuell die Themen „Digitali-

sierung“ und „Autonomes Fahren“ im Fokus. Berufsbilder verändern sich, es gilt, die Kompetenzen und Qualifizierungen, sowie die zeitliche und personelle Einsatzflexibilität darauf auszurichten.

Die personalwirtschaftlichen und arbeitsorganisatorischen Handlungsfelder und Themen werden nachhaltig, in sozialer und ökonomischer Verantwortung, gemeinsam zwischen Arbeitgeber und Betriebsrat diskutiert und umgesetzt.

Personalstruktur

Entwicklung der Beschäftigten (absolut in Personen)

	2017	2016	2015
Anzahl Beschäftigte insgesamt	2.063	2.105	2.038
Beschäftigte in ATZ-Ruhe	3	67	103
Frauen	419	402	362
Ausländer	140	132	119
Schwerbehinderte	182	188	190
Teilzeitbeschäftigte	381	336	318
darunter TZ-Beschäftigte in der „leichten Vollzeit“	261	207	189

Entwicklung einzelner Beschäftigtengruppen (in %)

Anteil der Beschäftigten in ATZ-Ruhe	0,1	3,2	5,1
Anteil der Frauen	20,3	19,1	17,8
Anteil der Ausländer	6,8	6,3	5,8
Anteil der Teilzeitbeschäftigten	18,5	16,0	15,6
darunter TZ-Beschäftigte in der „leichten Vollzeit“	12,7	9,8	9,3
Anteil der Auszubildenden	5,9	5,6	5,3
Anteil der Schwerbehinderten*	9,5	9,7	9,6
Fluktuationsquote	2,1	2,3	1,7

* nach Herausrechnung der Auszubildenden, der gesetzlich freigestellten BR und der Teilzeitbeschäftigung unter 18 Std. wöchentlich



Erhöhung des Frauenanteils im Unternehmen

Im Jahr 2022 soll der Frauenanteil bei 22 % liegen. Dieses Ziel hat sich die ÜSTRA konkret gesetzt und ist auf einem guten Weg. Im Jahr 2017 ist der Frauenanteil weiter gestiegen auf 20,3 % zum Jahresende und damit im Vergleich zum Vorjahr um 1,2 %.

Entwicklung der Frauenquote

	2017	2016	2015
Anzahl der Beschäftigten	2.063	2.105	2.038
Anzahl der Frauen	419	402	362
Frauenquote	20,3	19,1	17,8

Gleichbehandlung und Umgang mit Diskriminierung

Die Würde des Menschen und ein partnerschaftliches Verhalten am Arbeitsplatz bilden die Basis für ein positives Arbeitsklima bei der ÜSTRA und sind wichtige Voraussetzung für den wirtschaftlichen Erfolg des Unternehmens. Benachteiligungen wegen der ethnischen Herkunft, des Geschlechts, der Religion oder Weltanschauung, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Identität stellen eine schwerwiegende Störung des Betriebsfriedens dar und werden bei der ÜSTRA nicht geduldet. Sexuelle Belästigung, die sich meist gegen Frauen rich-

tet, Mobbing gegen Einzelne sowie Diskriminierung wegen Herkunft, Hautfarbe oder Religion, insbesondere neonazistische Angriffe stellen am Arbeitsplatz ebenfalls eine schwerwiegende Störung des Betriebsfriedens dar. Sie gelten als Verstoß gegen die Menschenwürde sowie als eine Verletzung des Persönlichkeitsrechts. Solche Verhaltensweisen sind mit der Unternehmenskultur der ÜSTRA nicht vereinbar und haben entsprechende disziplinarische Maßnahmen zur Folge. Im Kalenderjahr 2017 sind drei Diskriminierungsvorfälle bekannt geworden. Diese Vorfälle wurden auf der Grundlage der bestehenden Betriebsvereinbarungen zu den Themen Gleichbehandlung und Diskriminierung geprüft und entsprechende Maßnahmen eingeleitet.

Organisationsentwicklung

Seit Ende 2016 begleitet der neu geschaffene Bereich „Organisations- und Personalentwicklung“ Veränderungs- und Entwicklungsprozesse im Unternehmen. Ziel ist es, dies möglichst ganzheitlich zu tun – von der Zieldefinition bis zur Umsetzung – und gut mit ergänzenden Maßnahmen, beispielsweise Personalentwicklung oder laufenden Projekten zu verknüpfen. Das größte Veränderungsprojekt und ein gutes Beispiel für den ganzheitlichen Ansatz war 2017 die Neuausrichtung des Bereiches Kundenberatung. Im Rahmen des Projektes wurden anhand einer definierten Zielsetzung neue Organisationsstrukturen und Stellenprofile geschaffen und ein Qualifizierungskonzept auf Basis einer durchgeführten Potenzialanalyse erarbeitet. Im Sinne der Nachhaltigkeit wird die Umsetzung

aller im Projekt entwickelten Handlungsfelder und Maßnahmen weiterhin begleitet, das Qualifizierungskonzept geht 2018 mit ersten Maßnahmen in die Umsetzungsphase.

Insbesondere bei Veränderungsvorhaben werden auch informelle Strukturen und soziale Belange wie Normen, Werte, Einstellungen, Kommunikations- und Problemlöseverhalten, oder auch Angst der Beschäftigten vor Veränderung im Prozess berücksichtigt. Dies ist ein wichtiger Erfolgsfaktor für das Gelingen von Entwicklungs- und Veränderungsprozessen.

Personalentwicklung

Die Personalentwicklung hat zum Ziel, das Wissen und die Fähigkeiten der Mitarbeiter entsprechend der beruflichen Aufgaben und Anforderungen kontinuierlich weiterzuentwickeln und bei Bedarf anzupassen, sodass die für die Erbringung der Unternehmensleistung notwendigen Kompetenzen im Unternehmen vorhanden sind. Aktuell fordern technische Entwicklungen wie die Digitalisierung von Prozessen, sich verändernde Kommunikationsformen, die Weiterentwicklung von Mobilitätsangeboten und die Entwicklung beim Thema „fahrerloses Fahren“ vorausschauende Personalentwicklungsplanung und aus der Unternehmensstrategie abgeleitete Konzepte und Qualifizierungsmaßnahmen.

Personalentwicklungsmaßnahmen werden individuell für Einzelpersonen oder zielgruppenspezifisch umgesetzt, immer so bedarfsorientiert wie möglich, statt „Weiterbildung mit der Gießkanne“. Mit offenen Weiterbildungsangeboten und individueller Förderung und Beratung wird das Angebot der Personalentwicklung komplettiert. Aktuelle Schwerpunkte im Jahr 2017 waren neben fachlicher Qualifizierung beispielsweise die Themen Deeskalation, Stress- und Gesundheitsprävention und kreative Problemlösungstechniken.

Immer im Mittelpunkt stehen bei der ÜSTRA als Dienstleistungsunternehmen die Kunden- und Serviceorientierung. Wissen, Fähigkeiten, Motivation und Verhalten der Beschäftigten bestimmen maßgeblich, wie leistungsfähig eine Organisation ist. Hier sind Personalentwicklung und Organisationsentwicklung gefordert, Handlungsfelder im Sinne der Personalstrategie zu erkennen, Veränderungsprozesse zu konzipieren und zu begleiten und zielgerichtete Weiterentwicklung zu fördern.

Berufliche Weiterbildung

	2017	2016	2015
Ausgaben für berufliche Weiterbildung*	524.182 €	511.269 €	522.403 €
Stunden für Maßnahmen der beruflichen Weiterbildung (ohne Fahrdienst)	19.209	21.048	20.100
Stunden pro Mitarbeiter	20,3	22,9	22,4

* Sachkosten für Seminare; ohne berufliche Erstausbildung

Weiterentwicklung flexibler Arbeitszeitgestaltung

Für Mitarbeiter, die in festen Dienst- oder Schichtplänen arbeiten, ist es eine Herausforderung, Arbeits- und Privatleben in Einklang zu bringen. Dies betrifft alle Mitarbeiter im Fahrdienst sowie teilweise aus den Bereichen Instandhaltung und Kundenservice.

In den letzten Jahren wurden gemeinsam mit dem Betriebsrat und den Beschäftigten Arbeitszeitmodelle entwickelt, die sowohl die betrieblichen Interessen als auch die sozialen Belange der Beschäftigten berücksichtigen.

Im Werkstattbereich des Betriebshofes Glocksee wurden neue Schichtpläne eingeführt, die zu einer Erhöhung der Flexibilität für Arbeitgeber und Mitarbeiter und damit einhergehend zur Harmonisierung von beruflicher und außerberuflicher Zeit beitragen sollen. Weiterhin soll durch größtmögliche Beachtung „gesundheitsförderlicher“ Maßnahmen bei der Schichtplangestaltung, das Risiko steigender gesundheitsbedingter Fehlzeiten und zunehmender Schichtuntauglichkeit reduziert werden.

Für die Fahrdienstbereiche wird weiterhin am Thema der flexiblen Dienstplangestaltung gearbeitet, die den Mitarbeitern im Fahrdienst ermöglichen soll, selbst auf ein Dienstplanungsprogramm zuzugreifen und online ihre Dienstwünsche einzugeben. In Pilotbereichen wird dieses Verfahren getestet, ausgewertet und weiter optimiert.

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 Linienefahrzeuge 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 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. In einem weiteren Projekt absolvieren junge Mütter in einem Teilzeitmodell ihre Berufsausbildung in technischen, kaufmännischen und fahrtechnischen Berufen.



Ausbildung

	2017	2016	2015
Anzahl Auszubildende gesamt	121	116	107
Weibliche Auszubildende	49	44	37
Männliche Auszubildende	72	72	70
Anzahl bezahlte Praktikanten	2	1	1
Erfolgreiche Ausbildungsabschlüsse	27	24	26
Verkürzte Ausbildung	4	5	3
Übernahmequote in %	100	100	77

Ideenmanagement

Ziel des Ideenmanagements ist es, die Mitarbeiter zu motivieren, sich aktiv durch Vorschläge am stetigen Verbesserungsprozess des Unternehmens 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 wird Ideenreichtum und Innovation kontinuierlich bei den Beschäftigten abgefragt.

	2017	2016	2015
Anzahl der eingereichten Ideen	371	261	232
Anzahl der durchgeführten Ideen	52	44	52
Anzahl der Einreicher	193	174	158
Gesamtnutzen* in Tsd. €	149	67	84
Gesamtnutzen auf 3 Jahre in Tsd. €	390	363	375

* entspricht dem Einsparvolumen des jeweiligen Geschäftsjahres

Führungskräfteentwicklung

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

Die bewährten Qualifizierungsreihen für neue und erfahrene Führungskräfte sowie das Gemeinschafts-Qualifizierungsprogramm mit der Region Hannover wurde kontinuierlich an die Bedarfe angepasst. Es fanden 15 Pflicht- und 4 freiwillige Seminare mit internen und externen Trainerbeteiligungen statt. Die Mehrzahl der durchgeführten Veranstaltungen wurde als sehr positiv bewertet.

Das Forum „Praxisaustausch Führungskräfte“ fand vierteljährlich mit zunehmend hoher Beteiligung (10-30 Teilnehmer) statt. Die gewählten Diskussionsthemen wurden auf Anregung der Führungskräfte aufgenommen und fanden viel Zuspruch. Hier waren Schwerpunktthemen „Mitarbeitergespräche“, „Verainbarkeit von Familie und Beruf“, „Kommunikation in Konfliktsituationen“ und „Führungskräfte und Personalarbeit“.

In 2016 nahmen 14 Führungskräfte ein individuelles Coaching in Anspruch. Als Erfolg zu werten ist, dass das Image des Coachings sich weiter verbessert und als effizientes und effektives Instrument sowohl von neuen als auch von erfahrenen Führungskräften gerne genutzt wird. Der externe Coachingpool der ÜSTRA wird kontinuierlich erweitert, um eine bestmögliche Passung zwischen Coach und Coachee sicherzustellen.

Das in 2014 entwickelte Kompetenzmodell wurde auf Instrumente der Führungskräfteauswahl und der Führungskräfteentwicklung angewendet, so z. B. bei Stellenneubesetzungen: Durchgängig wurden die passenden Kriterien für Stellenausschreibung und Bewerbungsverfahren (Interviews, Rollenspiele, Case studies) bei Stellenneubesetzungen heran gezogen und anhand derer die Passung der Kandidaten geprüft.

Das in 2016 erstmalig durchgeführte 360Grad Feedback kann als Erfolg bewertet werden. Eine Evaluation des Prozesses ergab, dass das Verfahren und die daraus für sich gewonnenen Erkenntnisse als mehrheitlich positiv bewertet werden. Die Rückmeldequote insgesamt betrug 94% und zeigt die hohe Bereitschaft aller Beteiligten, sich auf das Verfahren einzulassen. Auch in 2017 liefen viele Entwicklungsmaßnahmen, die anlässlich dieses Feedbackverfahrens angestoßen wurden.

5.3 Engagierte Arbeitgeberin in sozialen Angelegenheiten

Tarifvertrag und Betriebsvereinbarung Demografie

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

Zertifikat Demografiefest: Sozialpartnerschaftlicher Betrieb

Im Rahmen eines Zertifizierungsverfahrens hat sich die ÜSTRA 2017 zum zweiten Mal einem Demografiecheck der Demografieagentur für die niedersächsische Wirtschaft unterzogen. Mit dem Demografiecheck wurde systematisch erhoben, wo in den Handlungsfeldern Personalstrategie, Führung & Unternehmenskultur, Gesundheitsmanagement, Arbeitsorganisation & Arbeitsgestaltung, Qualifizierung & Kompetenz die ÜSTRA bereits gut aufgestellt ist und wo noch weiterer Handlungsbedarf besteht. Zur Verstärkung 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.

Inzwischen ist die ÜSTRA zum 4. Mal nach dem Audit berufundfamilie zertifiziert. 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.

Besonders wichtig sind für Beschäftigte flexible Arbeitszeitmodelle. Erst 2016 wurde der Rahmen für ein Modell alternierender Telearbeit erweitert. Damit steht es einer wachsenden Mitarbeitergruppe zur Verfügung.

Auch das Modell der „Leichten Vollzeit“ wird inzwischen von 12,65 % der Mitarbeiter genutzt. Insbesondere im Fahrdienst wird dieses Teilzeitmodell sehr gut angenommen. Kontinuierlich wird an der Weiterentwicklung flexibler Arbeitszeitmodelle gearbeitet.

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

Für schulpflichtige Kinder steht Eltern inzwischen ein Zuschuss zur Ferienkinderbetreuung zu. Dieses

Angebot wird rege genutzt. In Summe hat jedes Schulkind ca. zwölf Wochen Ferien pro Jahr. Weit mehr als der Urlaubsanspruch jedes Arbeitnehmers. Angebote auch für diese Kinderaltersgruppe sind deswegen notwendig.

Informationsveranstaltungen zu den Themen „Pflege von Angehörigen“ aber auch „Kindererziehung“ finden regelmäßig im Verbund mit anderen Unternehmen statt.

Ein qualifiziertes individuelles Beratungsangebot steht darüber hinaus zur Verfügung.

Am Thema Vereinbarkeit wird in einer Arbeitsgruppe kontinuierlich gearbeitet, um die Maßnahmen zu überprüfen und neue Entwicklungen aufzugreifen.

Arbeitsschutz und Unfallstatistik der ÜSTRA

Arbeitsschutz wird bei der ÜSTRA groß geschrieben und 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 der erfolgreichen Re-Zertifizierung 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. Durch die Begutachtung vom 07.04.2017 durch die VBG auf Basis der „DGUV-Verfahrensgrundsatz für Arbeitsschutzmanagementsysteme (AMS)“ ergab sich, dass die Schutzmaßnahmen für die Mitarbeiter über den gesetzlichen Rahmen hinausgehen.

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.

Die Unfallstatistik erfasst die Arbeitsunfälle sowie die damit verbundenen Ausfallzeiten und ermöglicht eine Auswertung nach Geschlecht (Bild 1) und Geschäftsfeld (Bild 2). Berufskrankheitenanzeigen oder Todesfälle hat es in 2017 nicht gegeben.

Unfallstatistik nach Geschlechter

	2017	2016	2015
Männlich	49	35	57
Weiblich	22	22	16

Unfallstatistik nach Arbeitsplatz

	2017	2016	2015
Fahrpersonal	45	27	38
Technische Bereiche	11	14	17
Verwaltung	7	8	4
Sonstige	8	8	14

Betriebliches Gesundheitsmanagement

Bei dauerhaft einseitigen Belastungsmerkmalen wie beispielsweise der Tätigkeit im Fahrdienst, Verlängerung der Lebensarbeitszeit, einhergehend mit einer älter werdenden Belegschaft, und 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.

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.

Eine bereichsübergreifende Arbeitsgruppe beschäftigt sich kontinuierlich mit der Erfassung und Reduzierung von psychischen Belastungen und initiiert und optimiert diesbezügliche Aktivitäten. Beispiele hierfür sind Gesundheitstage für neue Stadtbahnfahrer, 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 & Stressreduktion an, an dem alle Mitarbeiter teilnehmen können.

Ferner finden regelmäßig Weight Watchers at Work-Kurse im Unternehmen statt. Viele Beschäftigte, darunter erfreulicherweise auch viele Fahrbedienstete, nutzten die Gelegenheit des arbeitsplatz- und zeitnahen Angebots. 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.

Gesundheitsstände (in %*)

	2017	2016	2015
Gesamt-Unternehmen	93,8	93,7	93,9
Fahrdienst	93,9	93,5	93,7
Werkstatt	93,3	94,3	94,4
Verwaltung	94,8	94,9	95,1

* Berücksichtigung der bezahlten, krankheitsbedingten Ausfallzeiten

Arbeitsunfälle

	2017	2016	2015
Krankheitsbedingte Fehlzeiten in Std.*	7.597	7.009	8.504
Ausfallzeit in Std. je Beschäftigten	3,7	3,3	4,2
Anzahl Unfälle (> 3 Ausfalltage)	71	60	75

* bezahlte Ausfallzeiten innerhalb der ersten 6 Wochen

6. Nachhaltigkeitsberichterstattung

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

Redaktion:
Ramona Reichel, Jens Ernsting (Jens.Ernsting@uestra.de)

Titelfoto:
Florian Arp

Fotos:
Florian Arp, Martin Bargiel

Impressum:

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





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 Jahresbericht wurde
CO₂-neutral gedruckt.