



Nachhaltigkeitsbericht 2021

ÜSTRA Hannoversche Verkehrsbetriebe Aktiengesellschaft

 **ÜSTRA**

Wir bringen Hannover nach morgen.

Redaktion:
Ramona Reichel und Jens Ernsting

Titelfoto:
Florian Arp

Fotos: Florian Arp, Martin Bargiel,
Jonas Gonell, Axel Herzig

Gestaltung:
Sandra Beier

Impressum

ÜSTRA Hannoversche Verkehrsbetriebe
Aktiengesellschaft
Am Hohen Ufer 6
30159 Hannover

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



Nachhaltigkeitsbericht 2021

ÜSTRA Hannoversche Verkehrsbetriebe Aktiengesellschaft

Nachhaltigkeitsbericht für das Geschäftsjahr 2021

1. Vorwort	6
2. Das Unternehmen und seine Verantwortung	7
3. Ökonomische Nachhaltigkeit	18
3.1 Rahmenbedingungen	18
3.2 Maßnahmen	20
4. Ökologische Nachhaltigkeit	27
4.1 Energie und Emissionen	29
4.2 Maßnahmen zur Ressourcenschonung und zum Klimaschutz	31
4.3 Maßnahmen zur Lärmreduzierung	39
5. Soziale Nachhaltigkeit	39
5.1 Aspekte der Verantwortung gegenüber dem gesellschaftlichen Umfeld	39
5.2 Personalstrategie	40
5.3 Engagierte Arbeitgeberin in sozialen Angelegenheiten	47
6. Nachhaltigkeitsberichterstattung	51

1. Vorwort

Liebe Leserinnen und Leser,

das Jahr 2021 war bedingt durch die Coronapandemie und das veränderte Mobilitätsverhalten, das auch zu Fahrgastrückgängen führte, eines der schwierigeren Jahre in unserer Unternehmensgeschichte. Im Fokus unseres Handelns stand wie bereits im Vorjahr der höchstmögliche Schutz unserer Kundinnen und Kunden, der Bürgerinnen und Bürger von Region und Stadt Hannover sowie unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Mit finanzieller Unterstützung durch den ÖPNV-Rettungsschirm, stellt sich der ÖPNV für die Zeit nach der Coronakrise wieder auf deutlich steigende Fahrgastzahlen ein und schaut positiv in die Zukunft.

Aber auch in diesen ungewöhnlichen Zeiten zeichnet sich unser unternehmerisches Handeln weiterhin durch das Bestreben aus, wirtschaftliche, soziale und ökologische Belange nachhaltig in ein sinnvolles und ausgewogenes Verhältnis zu bringen. Der ÜSTRA Vorstand hat Nachhaltigkeit ausdrücklich zum festen Bestandteil der Unternehmensentwicklung erklärt.

Mit viel Mut, Pioniergeist sowie kundenorientierter Verkehrsleistung in hoher Qualität können wir einen wichtigen Beitrag für das Gelingen der Energie- und Verkehrswende in unsere Gesellschaft leisten. Die ÜSTRA setzt daher konsequent auf neue Technologien, Antriebe und Digitalisierung, um mittel- bis langfristig einen CO₂- und barrierefreien Nahverkehr zu realisieren. Mit dieser Ausrichtung sind wir ein integraler Bestandteil für die Erreichung der politischen Ziele einer nachhaltigen Mobilität in Region und Stadt Hannover.

Damit einher geht die Verpflichtung der ÜSTRA, ihr Handeln und Wirken nach den Kriterien der Nachhaltigkeit regelmäßig zu überprüfen und auszurichten. Unser Nachhaltigkeitsbericht soll Ihnen einen Überblick über die Weiterentwicklung unserer Nachhaltigkeitsleistung mit dem Fokus auf das Jahr 2021 geben.



Elke Maria van Zadel

Vorsitzende Vorständin, Technik,
IT, Infrastruktur und Marketing



Denise Hain

Arbeitsdirektorin
Vorstand Betrieb und Personal



Regina Oelfke

Vorstand Finanzen und Recht



Christian Bickel

Betriebsratsvorsitzender



2. Das Unternehmen und seine Verantwortung

Daseinsvorsorge

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

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

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

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

Die Region Hannover plant, finanziert und organi-

siert den Nahverkehr. So wird im Nahverkehrsplan (NVP) festgelegt, welchen Umfang und welche Qualität der ÖPNV in der Region Hannover haben und wie er sich weiter entwickeln soll. Ebenso legt die Region fest, wie häufig Busse und Bahnen fahren sollen. Sie formuliert und überwacht entsprechende Qualitätsstandards. Da die Kosten des Nahverkehrs auch in der Region Hannover höher sind, als die Einnahmen aus dem Fahrkartenverkauf, zahlt die Region den fehlenden Betrag aus ihrem Haushalt und sorgt damit für 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 Europäischen Gerichtshof (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 Eigenleistung 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.

In 2020 wurde dem Bundesrat ein Regierungsentwurf zur Novellierung des PBefG zugeleitet, mit der ein rechtssicherer Rahmen geschaffen werden soll, um der kommenden Marktöffnung für neue Mobilitätsformen Rechnung zu tragen, und das grundsätzlich notwendige Umdenken in der Verkehrsraumnutzung zu flankieren. Im Rahmen bedarfsgerechter Nahverkehrsmobilität entwickeln sich immer mehr „alternative Bedienformen“ für den Verkehrsmarkt, beispielsweise Anruf-Sammeltaxis, Ruf-Busse bzw. On-Demand-Verkehre, wie das aktuelle Projekt „sprinti“ von Region Hannover, regiobus und ÜSTRA. Im Fokus stehen dabei neben dem Einsatz neuer Technologien insbesondere Vermittlungsdienste über App- bzw. Smartphone-Steuerung.

Die Strategischen Handlungsfelder der ÜSTRA

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

Diese Erkenntnisse haben den ÜSTRA Vorstand dazu veranlasst, Nachhaltigkeit zur Überschrift der strategischen Handlungsfelder zu erklären. Damit hat sich das Unternehmen verpflichtet, sein Handeln und Wirken nach den Kriterien der Nachhaltigkeit zu überprüfen und es daran auszurichten. In diesem Bericht wird das nachhaltige Handeln der ÜSTRA im Überblick, mit dem Fokus auf die Aktivitäten des Jahres 2021, dargestellt.

Die ÜSTRA hat für sich vier strategische Handlungsfelder identifiziert, die das Unternehmen stärken und es zukunftsfähig machen sollen. Deren Umsetzung verfolgt die ÜSTRA in ihrem Projektportfolio mit Projekten, die den vier Handlungsfeldern zugeord-

net werden. Die Nachhaltigkeit ist den Handlungsfeldern als Gradmesser übergeordnet.

Die strategischen Handlungsfelder:

„Kundenorientierte Dienstleisterin“

Getreu dem Motto: Von Herzen gastfreundlich.

„Innovatives Unternehmen“

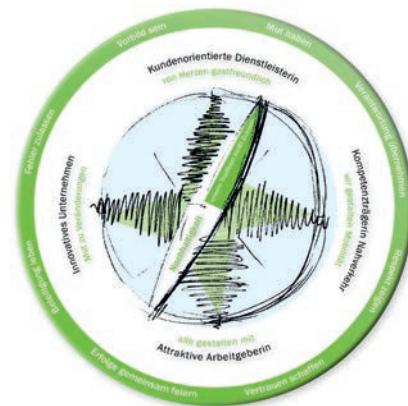
Getreu dem Motto: Mut zu Veränderungen.

„Attraktive Arbeitgeberin“

Getreu dem Motto: Alle gestalten mit.

„Kompetenzträgerin Nahverkehr“

Getreu dem Motto: Wir gestalten Mobilität.



Das Thema „Nachhaltigkeit“ ist zudem als zentraler Gradmesser im Unternehmen verankert. Die Arbeitsschritte und Maßnahmen werden zwischen dem Vorstand, dem Betriebsrat und der zweiten Führungsebene abgestimmt. Das Unternehmen überprüft sein Handeln und Wirken nach den Kriterien der Nachhaltigkeit und richtet es danach aus. Dies 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) unter-



zeichnet 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 beitragen. Mit dem Kauf von Strom aus regenerativen Quellen seit Januar 2015 hat die ÜSTRA ihren CO₂-Ausstoß der Stadtbahnen auf 0 g pro Personenkilometer senken können.

Auch bei ihrem Personal 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 Bürgerinnen und Bürgern attraktive Mobilität an. Abgestimmt auf die Anforderungen der Region als Aufgabenträgerin für den Nahverkehr tragen wir mit unseren Leistungen wesentlich zu einem nachhaltigen Verkehrssystem bei. Mit kreativen Ideen und der Region Hannover als Partnerin sind wir innovative Vorreiterin für attraktive Angebote.

Wir entwickeln unser Unternehmen wettbewerbsfähig, um gegenüber anderen Anbieterinnen und 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 Mitarbeitenden 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 Kundinnen und Kunden mit dem Ziel, die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.

Kompetenzträgerin Nahverkehr – Wir gestalten Mobilität

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

Innovatives Unternehmen – Mut zu Veränderungen

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

Attraktive Arbeitgeberin – Alle gestalten mit

- Wir haben gute Arbeitsbedingungen und sorgen für Vereinbarkeit von Beruf und Familie.
- Wir bewältigen den demographischen Wandel, bieten 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 Kundinnen und Kunden und die Öffentlichkeit über unsere Ziele und Maßnahmen und laden zum Dialog ein.
- Wir sorgen für die Sicherheit unserer Fahrgäste und Mitarbeitenden.
- Wir achten auf Ordnung und ein ansprechendes Erscheinungsbild, um bei unseren Kundinnen Kunden und in der Öffentlichkeit einen positiven Eindruck zu hinterlassen.
- Wir bieten unseren Fahrgästen 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 Lieferantinnen und 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 ISO 18295 Teil 1 und Teil 2 für das Kunden Call Center und ein Arbeitsschutzmanagementsystem auf Basis der DIN EN ISO 45001 sowie das Zertifikat für die Vereinbarkeit von Beruf und Familie, bescheinigt durch die erfolgreiche Durchführung des Audit „berufundfamilie“. Die ÜSTRA Fahrerakademie ist zertifiziert nach dem VDV Standard für Ausbildung.

Transparente Unternehmensregeln

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

Interessengruppen der ÜSTRA

Die Kundinnen und Kunden der ÜSTRA (Fahrgäste) haben einen wesentlichen Einfluss auf die strategische Ausrichtung des Unternehmens. Allerdings spielen neben den Fahrgästen weitere Interessengruppen eine wichtige Rolle für das Unternehmen. Deshalb wurde im Rahmen des integrierten Managementsystems eine Analyse der Interessengruppen durchgeführt. Dabei wurden systematisch mögliche Interessengruppen ermittelt und deren Anforderungen identifiziert. In einem zweiten Schritt wurden die Anforderungen priorisiert und Maßnahmen zur Erfüllung der Anforderungen festgelegt. Die Kommunikation mit den Interessengruppen erfolgt über diverse Gremien, Medien und Netzwerke und beinhaltet alle strategischen Themen der ÜSTRA wie z.B. Kundenbelange, Qualität, Barrierefreiheit, Klimaschutz, um nur einige zu nennen.



Wesentliche Interessengruppen der ÜSTRA sind:

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



Zielvereinbarung bei der ÜSTRA

Der Präsidialausschuss des Aufsichtsrates und der ÜSTRA Vorstand schließen Zielvereinbarungen für ein Wirtschaftsjahr ab. Die an die Zielerreichung gekoppelte variable Vergütungskomponente basiert auf einer mehrjährigen Bemessungsgrundlage und bestimmt sich nach der Zielerreichung im Ausgangs- und den beiden darauffolgenden Geschäftsjahren. 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 Unternehmensbereichsleitungen

Die für den Vorstand geltenden Ziele finden ihren Niederschlag in den Zielvereinbarungen der Unternehmensbereichsleitungen 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, dabei kommen das unternehmens-eigene Intranet und stationäre Informationssäulen zum Einsatz.

Ökonomie-Ziele

Strategisches Handlungsfeld	Ziele	Maßnahmen	Messbarkeit
Kundenorientierte Dienstleisterin	Fahrgastrückgewinnung auf das Niveau vor der Coronapandemie in 2024	• Maßnahmenpaket gemäß Marketingplan	• Erhebung der Fahrgastzahlen
Nachhaltigkeit	Einhaltung Wirtschaftsplan	• Bewirtschaftung des Wirtschaftsplans, bei Bedarf Kompensation von Mehraufwand bzw. Mindereinnahmen	• Plan-Ist-Abgleich • Gewinn- und Verlustrechnung
Nachhaltigkeit	Einhaltung der Sollkosten gemäß ÖDA	• Konsequentes ÖDA-Vertragsmanagement	• Plan-Ist-Abgleich • Marktvergleich zu den Revisionszeitpunkten des ÖDA zur Kalibrierung der Sollkosten

Ökologie-Ziele

Strategisches Handlungsfeld	Ziele	Maßnahmen	Messbarkeit
Kompetenz-trägerin Nahverkehr Innovatives Unternehmen	Verbesserung der Elektromobilität in der ÜSTRA	<ul style="list-style-type: none"> • Beschaffung von 48 weiteren Elektrobussen bis 2023 und Ausbau der Ladeinfrastruktur auf Betriebshöfen und an Endpunkten • Verbesserung der innerbetrieblichen Mobilität 	<ul style="list-style-type: none"> • Fahrgast- und Mitarbeiterakzeptanz • Energiebilanz • Fahrzeug- und Infrastrukturverfügbarkeit • Umstellung der Busbeschaffung auf Hybrid- und Elektrobusse • Projekt zur innerbetrieblichen Mobilität ist Februar 2022 gestartet
Innovatives Unternehmen	Reduzierung des CO ₂ -Ausstoßes bei Bus und Stadtbahn auf max. 15 g/Pers.km	<ul style="list-style-type: none"> • Einkauf von CO₂-neutralem Strom sowie die kontinuierliche Verminderung des Energieverbrauchs 	<ul style="list-style-type: none"> • jährliche Berechnung mit Testat durch Prof. Berninger / Umweltauditor
Innovatives Unternehmen	Verbesserung der Biodiversität bei der ÜSTRA	<ul style="list-style-type: none"> • Start des Projekts Biodiversität bei der ÜSTRA im September 2020 • Abschluss eines Beratungsvertrags mit dem Umweltzentrum Hannover • Ist-Aufnahme auf allen Standorten. Vorbereitung erster Maßnahmen 	<ul style="list-style-type: none"> • Dauerhafte Verbesserung der Biodiversität und Aufenthaltsqualität in Außenbereichen der ÜSTRA. • Erste Workshops mit dem Fachbereich sind gestartet.
Attraktive Arbeitgeberin	Fahrradfreundliche Arbeitgeberin	<ul style="list-style-type: none"> • Angebot Jobrad für alle Mitarbeiternden • Analyse von möglichen Maßnahmen zur Verbesserung der Anzahl an Fahrradfahrenden 	<ul style="list-style-type: none"> • Nutzeranzahl bei Jobrad-Angebot
Attraktive Arbeitgeberin	Reduzierung von Arbeitsunfällen	<ul style="list-style-type: none"> • Erarbeitung von Handlungsempfehlungen zur Reduzierung von Arbeitsunfällen für die Unternehmensbereiche 	<ul style="list-style-type: none"> • Unfallstatistik



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 Arbeitszeitmodelle (z.B. Teilzeitmodelle, Telearbeit, Sabbatical) 	<ul style="list-style-type: none"> • Zufriedenheit der Mitarbeitenden
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"> • Befragung der Mitarbeitenden
Attraktive Arbeitgeberin	Mitarbeitendenzufriedenheit	<ul style="list-style-type: none"> • Befragung der Mitarbeitenden und Bearbeitung der Ergebnisse • Mitarbeitendenbeteiligung 	<ul style="list-style-type: none"> • Ergebnis Mitarbeitendenbefragung • Entwicklung der Ergebnisse • Fluktuationsquote
Attraktive Arbeitgeberin	Soziale Absicherung	<ul style="list-style-type: none"> • Betriebliche Altersversorgung • Entgeltumwandlung • Wertkonto • „Gleitender Übergang in die Rente“ • Beschäftigungssicherung § 20 Absatz 6 TV-N Niedersachsen 	<ul style="list-style-type: none"> • Fluktuationsquote • Anzahl Bewerbungen

Vergütungen für den Vorstand, Führungskräfte und Mitarbeitende

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

Der Vorstand sowie die erste Führungsebene erhalten ein fixes Jahreseinkommen sowie einen variablen Vergütungsanteil, dessen Höhe vom Grad der Erreichung definierter Ziele abhängig ist. Auf die Darstellung des Vergütungs-/Leistungsindikators G4-54 (GRI) wird verzichtet, da das Verhältnis des höchstbezahlten Personal zum mittleren Niveau (Median) keine konkrete Aussagekraft hat.

Stärkung der Unternehmenskultur und internen Kommunikation

Wie bereits im vergangenen Jahr behielt auch 2021 die Coronapandemie die Oberhand und beeinflusste somit den Umgang mit der Kommunikation sowie dem Miteinander bei der ÜSTRA. Die Notwendigkeit des Austauschs wurde immer klarer – wie auch die immer intensivere Nutzung der kürzlich eingeführten Mitarbeitenden-App aufzeigt.

Der Bereich Interne Kommunikation konnte insbesondere aufgrund der intensiven Nutzung von digitalen Kommunikationskanälen erkennen, dass die Digitalisierung auch im eigenen Umfeld einen immer größeren Stellenwert einnimmt. Denn um die Kultur und Kommunikation bei der ÜSTRA auch während der Pandemie aufrecht zu erhalten, bedienten sich die ÜSTRA vieler digitaler Möglichkeiten. Neben produzierten Videos mit dem Vorstand, Betriebsrat und vielen anderen Akteurinnen und Akteuren, ist nun auch ein Podcast in Erprobung.

Den direkten Austausch zwischen der ÜSTRA Führung und den Mitarbeitenden über digitale Wege zu gestalten, konnte gezielt und erfolgreich umgesetzt werden. Als Alternative konnte sich die digitale Variante der Infotour demnach durchsetzen und wird nun auch für weitere Formate vorgesehen. So werden zum Beispiel die Willkommenstage im kommenden Jahr über den digitalen Weg erprobt. Themenräume sollen die Marktplatz Situation wiedergeben. Trotz der positiven Erkenntnisse aus der digitalen Kommunikation wird der direkte Kontakt jedoch weiterhin bevorzugt.

Im Zuge der neuen digitalen Arbeitswelt hat sich auch die Arbeitskultur verändert. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kommen nicht mehr im gleichen Maße zusammen, tauschen sich aus, bauen eine Verbindung zur ÜSTRA und zum Team auf. Dies gilt es in Zeiten der immer digitaler werdenden Arbeitsweisen einzufangen und entsprechende Maßnahmen zu erarbeiten. Diese sollen es ermöglichen, weiterhin Verbundenheit, Vertrauen und Kommunikation im ÜSTRA Arbeitsalltag zuzulassen und zu stärken sowie die ÜSTRA weiterhin als attraktive Arbeitgeberin zu positionieren.

Kulturbarometer

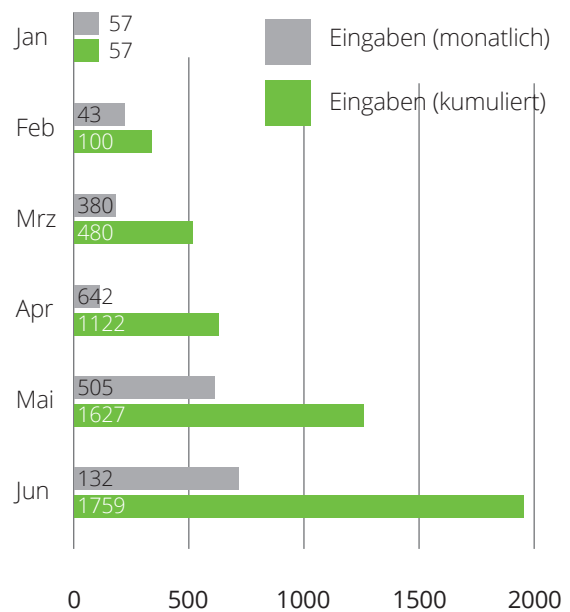
Seit 2015 wird jährlich die Zufriedenheit der Mitarbeitenden und der Führungskräfte zum Thema Führung und Zusammenarbeit ermittelt. Die Kulturwerte der ÜSTRA dienen dabei als Beurteilungsmaßstab. Die Ergebnisse werden als Zahlenwerte im Kulturbarometer (Kuba) dargestellt. Das Kuba kommt unternehmensweit zum Einsatz.

Bei vollständiger Beteiligung aller Arbeitsgruppen und Teams können die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine Sonderzahlung in Höhe von bis zu 14 % eines Monatsentgeltes erreichen.

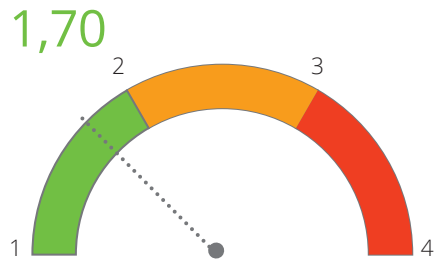
Die sehr gute Beteiligung in den Vorjahren hat sich auch 2021 fortgesetzt. Die Zahlen für das Jahr 2021 sind dem folgenden Diagramm zu entnehmen.

Entwicklung Eingaben Kulturbarometer

Stichtag 30. Juni 2021

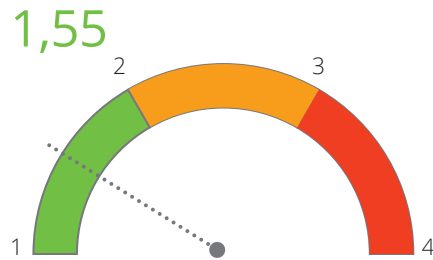


Kulturwerte 2021



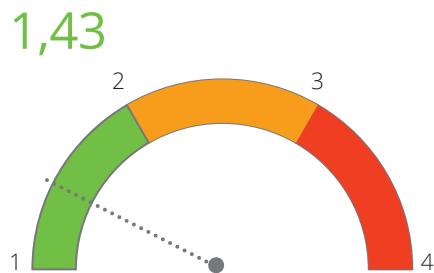
Gesamtwert
Mittelwert über alle Kulturwerte

Erreichter Wert: 1,70
Zielwert: 2,0



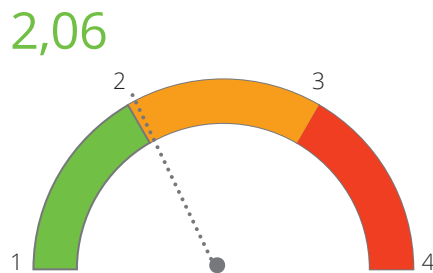
3. Vertrauen schaffen
3.1 In der Gruppe
3.2 Gruppe gegenüber Führungskraft
3.3 Führungskraft gegenüber Gruppe
3.4 Gruppen untereinander

Erreichter Wert: 1,55
Zielwert: 2,0



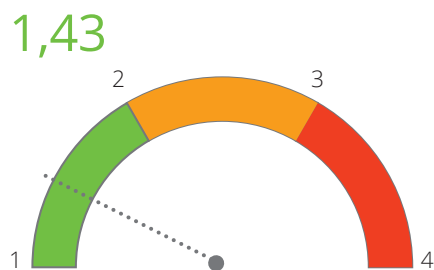
1. Verantwortung übernehmen
1.1 Selbstständiges Ausführen von Arbeitsaufgaben
1.2 Übernahme der Verantwortung

Erreichter Wert: 1,43
Zielwert: 2,0



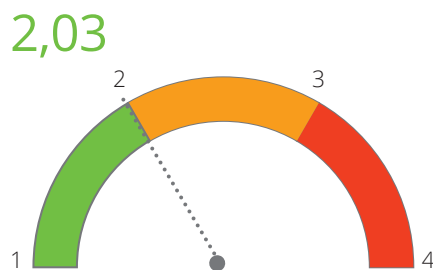
4. Erfolge gemeinsam feiern
4.1 Wertschätzen der Gruppenarbeit

Erreichter Wert: 2,06
Zielwert: 2,0



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

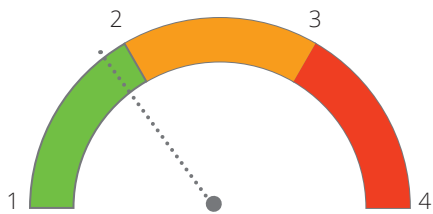
Erreichter Wert: 1,43
Zielwert: 2,0



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

Erreichter Wert: 2,03
Zielwert: 2,0

1,85

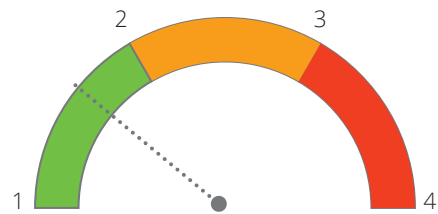


6. Fehler zulassen

6.1 Diskutieren der Fehler

Erreichter Wert: 1,85
Zielwert: 2,0

1,62

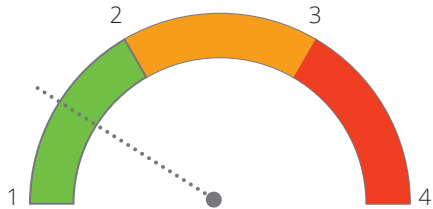


8. Mut haben

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

Erreichter Wert: 1,62
Zielwert: 2,0

1,57



7. Vorbild sein

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

Erreichter Wert: 1,57
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 Geschäftspartnerinnen und 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 Fahrgästen, Zuwendungsgebern, Mitarbeitenden sowie der Öffentlichkeit hängt ganz entscheidend von der persönlichen und professionellen Integrität und dem korrekten Verhalten jeder einzelnen Person ab. Damit prägen die Mitarbeitenden das Erscheinungsbild der ÜSTRA im Innen- und Außenverhältnis und tragen 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 Mitarbeitenden nach dem Grundsatz der ordnungsgemäßen Erledigung der Unternehmensinteressen vor den Eigeninteressen auszurichten. Die Mitarbeitenden der ÜSTRA erbringen Dienstleistungen kompetent und zuverlässig für die Kundschaft, die im Mittelpunkt ihrer geschäftlichen Aktivitäten stehen. Hierbei haben die Mitarbeitenden 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 bei Bedarf beratend unterstützt durch das Compliance Gremium und die laufende Prüfungstätigkeit der Internen Revision.

Seit 2016 ist bei der ÜSTRA ein Compliance Management System (CMS) in Kraft. Die Tochterunternehmen der ÜSTRA haben ebenfalls jeweils ein spezifisches CMS etabliert. Die wichtigsten Grundsätze zur Compliance-Kultur, Organisation und den damit verbundenen Prozessen sind im Handbuch CMS vollständig beschrieben und über das Intranet für alle Mitarbeitenden abrufbar.

Um den Mitarbeitenden klare Verhaltensregeln zu vermitteln und besonders Interessenskonflikte 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 Mitarbeitenden 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 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. So wurde in 2021 das Hinweisgebersystem der ÜSTRA unter dem Hintergrund der Whistleblower Richtlinie der EU 2019/1937 und des Referentenentwurfs des Hinweisgeberschutzgesetzes (HinSchG-E) überprüft.

Compliance-Vorfälle lagen in 2021 nicht vor. Politische Spenden wurden nicht getätigt.

3. Ökonomische Nachhaltigkeit

3.1 Rahmenbedingungen

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

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

Öffentlicher Dienstleistungsauftrag

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

Mit Wirkung vom 25. September 2015 hat die Region Hannover die ÜSTRA auf Grundlage eines Öffentlichen Dienstleistungsauftrages (ÖDA) im Sinne der VO (EG) 1370/2007 mit der Erbringung der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen zur Gewährleistung einer ausreichenden Bedienung der Bevölkerung mit Verkehren im öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) durch Linienverkehr mit Kraftfahrzeugen und Stadtbahnen im Tarifgebiet des Großraum-Verkehr Hannover betraut. Der ÖDA umfasst alle bis dahin von der ÜSTRA betriebenen Linien (Linienbündel „Stadt Hannover“) und hat eine Laufzeit von 22½ Jahren. Er endet am 24. März 2038. Für den gleichen Zeitraum hat die Genehmigungsbehörde, die Landesnahverkehrsgesellschaft Niedersachsen mbH (LNVG), die Liniengenehmigungen für das Linienbündel „Stadt Hannover“ erteilt.

Finanzanlagen

Finanzanlagen erfolgen bei der ÜSTRA derzeit fast ausschließlich in verbundene Unternehmen und Beteiligungsunternehmen der ÜSTRA.

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

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

Nachhaltige Beschaffung

Im Rahmen der Beschaffungsrichtlinie ist die Nachhaltigkeit als ein wesentliches Merkmal in den Be-



schaffungsprozess aufgenommen worden. Beschaffungsmaßnahmen müssen nach dem Grundsatz der Nachhaltigkeit durchgeführt werden. Gemäß dem Niedersächsischen Tariftreue- und Vergabegesetz können bei Vergaben sowohl ökonomische Aspekte, als auch soziale und ökologische Aspekte mitberücksichtigt werden. Im Zuge der Abfrage im Ausschreibungsverfahren verlangt die ÜSTRA als regionales Unternehmen mit dem Standort in Hannover daher für die sozialen Aspekte die ausgefüllte Erklärung über die Vorlage von Nachweisen nach § 12 NTVergG i. V. m. § 2 der Niedersächsischen Kernarbeitsnormenverordnung (NKernVO). Darin enthalten ist, ob Waren in einem Staat gewonnen oder hergestellt werden, der in der DAC-List of ODA Recipients der Organisation for Economic Co-operation and Development aufgeführt ist. Anbietende müssen dabei erklären, dass sie nur solche Waren liefern und verwenden werden, für die sie die Kernarbeitsnormen der internationalen Arbeitsorganisation (ILO) festgelegten Mindestanforderungen gem. der § 2 NKernVO nachweisen können. Im Zuge von nationalen und EU-weiten Ausschreibungen beschafft die ÜSTRA Bau-, Waren- und Dienstleistungen die eben den o.g. Anforderungen entsprechen müssen.

Einhaltung von Menschenrechten

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

Als Beispiele für die nachhaltige Beschaffung im Jahr 2021 gelten insbesondere die:

- Reduzierung des Verpackungsmaterials für eingehende Warenlieferungen. Dabei wird ein gemeinsames Vorgehen mit den Liefernden zur

Reduzierung von Einweg-Verpackungen auf ein Minimum vereinbart und nach Möglichkeit Verwendung von wiederverwendbarer Transportverpackung angestrebt

- Beschaffung weiterer neun Mildhybridbusse für den Bereich außerhalb der Innenstadtlinien
- Lieferung von neun weiteren Elektrobussen für den Ausbau der Innenstadtlinien im Zuge der Elektrobussenoffensive
- Beschaffung von acht E-Pkw für den Fuhrpark;
- Ausschreibungen zur flächendeckenden Ladeinfrastruktur für die Erweiterung der E-Bus-Flotte im Stadtgebiet Hannover
- Beschaffung von zusätzlichen Ladsäulen für den E-Fuhrpark der ÜSTRA
- Weiterreichende Pandemiemaßnahmen im Bereich Bus und Stadtbahn sowie Werkstatt und Verwaltung zum Schutz der Mitarbeitenden

Fördermittelmanagement

Die Fördermittel des Landes Niedersachsen, die über die Landesnahverkehrsgesellschaft Niedersachsen mbH (LNVG) bewilligt werden, nutzt die ÜSTRA schon lange für die Anschaffung neuer Bahnen, Busse und zur Erneuerung von Betriebshöfen.

Darüber hinaus rücken immer mehr die Fördermittel des Bundes in den Blick, die neben den klassischen Anschaffungen eines Verkehrsunternehmens auch Projekte unterstützen, die den ÖPNV moderner und nachhaltiger machen. Vorhaben wie „WLAN für Fahrgäste“ und „Bargeldloses Zahlen in Bussen“ machen die Nutzung von Bussen und Bahnen für die Kundinnen und Kunden attraktiver und schaffen somit mehr Argumente dafür vom motorisierten Individualverkehr in den ÖPNV zu wechseln. Durch diesen Umstieg möchte die ÜSTRA ihren Beitrag zum Klimaschutz leisten.

2019 liefen die ersten Elektrobusse auf dem Betriebshof Mittelfeld ein. Mit Fördermitteln des Bundesumweltministeriums und der LNVG werden bis Mitte 2023 insgesamt 48 E-Busse und die entsprechende Ladeinfrastruktur angeschafft. Mit Blick auf die Zukunft möchte die ÜSTRA alternative Antriebe weiter ausbauen und hat eine weitere Förderskizze beim Bundesverkehrsministerium für Elektro- und Wasserstoffbusse eingereicht.

3.2 Maßnahmen

Das im Jahr 2021 veränderte Mobilitätsverhalten aufgrund der Coronapandemie stellt die Nahverkehrsunternehmen vor neue Herausforderungen.

Neben der weiteren Qualitätsverbesserung des **Verkehrsangebots** sind Aktivitäten im Bereich des **Kundenservices**, der **Kundeninformation** bzw. des **Kundendialogs** Voraussetzung für einen attraktiven Nahverkehr als Baustein für eine Verkehrswende. Entsprechend lautet einer der strategischen Handlungsfelder der ÜSTRA „von Herzen gastfreundlich“.

Verkehrsangebot

Die ÜSTRA leistet mit der Beförderung von über 170 Millionen Fahrgästen pro Jahr einen großen Beitrag zum Umweltschutz. Diese sonst üblichen Fahrgastzahlen konnten aufgrund der Coronapandemie im Jahr 2021 nicht erreicht werden.

Durch die Modernisierung der Fahrzeugflotte und der Haltestellen sowie durch den Ausbau des Schienennetzes und der Buslinien wird das Verkehrsangebot immer weiter verbessert. Der fortschreitende Umbau von straßenbündigen Haltestellen zu Hochbahnsteigen verbessert den Komfort beim Zustieg zu den Fahrzeugen. Auch in 2021 wurden neue Hochbahnsteige in Betrieb genommen, der Anteil der ausgebauten Stadtbahnhaltestellen liegt inzwischen bei über 80 %.

Seit 2020 verbinden sieben sprintH Buslinien das Umland mit der Landeshauptstadt Hannover. Sie werden in einem dichten Takt bedient und schrittweise mit Bussen ausgestattet, die ein einheitliches Branding und moderne Ausstattungsmerkmale haben. Zu den sprintH Buslinien gehört auch die Linie 800 der ÜSTRA, die mit der Führung entlang des Maschsee-Ostufers neue Ziele erschließt. Durch ihren Endpunkt am Kröpcke und den dichten Takt stellt sie eine zusätzliche, attraktive Verbindung ins Zentrum dar.

Seit dem Sommer 2021 können Fahrgäste in drei Umlandkommunen das neue On-Demand-System **sprinti** nutzen. Innerhalb des ÜSTRA Bedienungsgebiets fahren die **sprinti** Fahrzeuge in Sehnde. Das bisherige Angebot der Buslinien wird durch das **sprinti** System dort flexibler und bedarfsgerechter. Die Einführung dieses modernen Systems wurde

durch umfangreiche Kommunikationsmaßnahmen begleitet.



Kundeninformation und Kundendialog

Für eine einfache und komfortable Nutzung des ÖPNV sind verlässliche Informationen zum Verkehrsangebot, zu den Fahrkarten sowie zu Serviceleistungen erforderlich.

Auch in der heutigen Zeit werden die Informationen zum Teil in Form von Printprodukten kommuniziert. Diese hängen zum einen an Haltestellen aus (Abfahrtszeiten, Linienpläne und Tarifinfos), zum anderen gibt es zu bestimmten Themen Flyer, die im Kundenzentrum bereitgehalten werden. Eine Verteilung von Flyern über Promotorinnen und Promotoren oder über Dispenser in den Fahrzeugen der ÜSTRA war aufgrund der Coronamaßnahmen in 2021 nur eingeschränkt möglich.

Im Zuge der Digitalisierung und im Sinne der Nachhaltigkeit hat der GVH zum Fahrplanwechsel 2021/2022 den Druck der Fahrplanbücher eingestellt. So können Ressourcen an Energie und natürlichen Rohstoffen eingespart werden. Die Nachfrage nach den Fahrplanbüchern war in den letzten Jahren stark zurückgegangen. Für die Kundinnen und Kunden können online deutlich aktuellere Fahrplaninformationen bereitgestellt werden als über die Fahrplanbücher.

Grundsätzlich stehen seit vielen Jahren digitale Informationen für die Kundinnen und Kunden der ÜSTRA und des GVH im Vordergrund, angefangen von digitalen Anzeigen an den Haltestellen und in den Fahrzeugen über die Websites, die GVH App bis hin zu den Social-Media-Kanälen.



Das zentrale Onlineangebot der ÜSTRA ist die Internetseite uestra.de, die nicht nur Fahrtauskünfte, sondern auch Infos zu Liniennetz und den vielfältigen Serviceangeboten liefert und den Kauf von Online-Tickets ermöglicht. Zudem bietet sie potentiellen Bewerberinnen und Bewerbern einen Einblick in das Unternehmen als Arbeitgeberin sowie einen Überblick der Bewerbungsmöglichkeiten und hält Informationen rund um das Unternehmen vor. Die Website der ÜSTRA hatte als zentrale Anlaufstelle im Jahr 2021 790.099 nachweisbare Besuche und 1.698.506 Seitenansichten zu verzeichnen. Im Vergleich zum Vorjahr sind die Besuche der Seite damit wieder gestiegen.

Auch über die Social-Media-Kanäle Twitter, Facebook, Instagram und YouTube erhalten die ÜSTRA Fahrgäste und Fans aktuelle Informationen zum Verkehrs- und Serviceangebot sowie zu vielen spannenden Themen rund um den hannoverschen Nahverkehr. Die Kanäle ergänzen sich dabei mit unterschiedlichen Schwerpunkten, wenngleich bei allen besonders die Glaubwürdigkeit und die Interaktion mit den Fahrgästen im Vordergrund stehen. Im Jahr 2021 konnte erneut auf allen Kanälen ein Nutzen-Zuwachs verzeichnet werden.

Ende 2021 hatte die Facebookseite des Unternehmens rund 21.500 Likes. Auf dieser Plattform informiert die ÜSTRA ihre Fans über aktuelle Ereignisse, erklärt Hintergründe und lädt zum Dialog ein. Der Twitterkanal ist komplett auf die Echtzeitkommunikation mit den Userinnen und Usern ausgelegt und informiert über aktuelle Störungen und Umleitungen. Hier folgten der ÜSTRA Ende 2021 rund 20.000 Nutzerinnen und Nutzer, was einem Wachstum von rund 35 % zum Vorjahr entspricht und die Bedeutung des Kanals im Sinne der Kundenkommunikation unterstreicht. Neben diesen beiden Kanälen konnte auch bei Instagram die Anzahl der Fans im vergangenen Jahr weiter auf 12.100 Userinnen und User gesteigert werden. Instagram-Nutzende können sich bei der ÜSTRA über starke Bilder und spannende Einblicke in das Unternehmen freuen. Ein weiteres Element der Social Media-Aktivitäten ist das Unternehmensblog fahrtenbuch.uestra.de, das Hintergrundgeschichten erzählt und einen Blick hinter die Kulissen des Unternehmens gibt. Das Blog verzeichnete ebenfalls weiter steigende Zugriffszahlen, was zeigt, dass das Fahrtenbuch ein wichtiger Kanal ist, um im Sinne des Agenda Settings eigene Themen zu platzieren.

Kundenservice und Kundenbindung

Für eine persönliche, telefonische oder schriftliche Beratung und für den Fahrkartenkauf können sich die Kundinnen und Kunden der ÜSTRA an das GVH Kundenzentrum in der hannoverschen Innenstadt wenden. In einem zentralen System werden auch Anregungen und Beschwerden bearbeitet und ausgewertet.

Zusätzlich zum Kundenzentrum gibt es den Fahrkartenverkauf am Ernst-August-Platz und das ÜSTRA Infomobil, mit dem an festgelegten Standorten und Wochentagen sowie bei besonderen Gelegenheiten wie Veranstaltungen Servicepersonale für Infos und Fahrkartenkauf vor Ort sind.

Für Abonentinnen und Abonnenten bietet die ÜSTRA den Newsletter „ÜSTRA Fahrgemeinschaft“ mit aktuellen Infos aus der Nahverkehrswelt, Freizeittipps und Gewinnspielen sowie den Newsletter „ÜSTRA Verkehrszentrale“ mit aktuellen und geplanten Verkehrsmeldungen an. Sogar mit einem eigenen Podcast – der Radiosendung „Grünen Welle“ – wendet sich die ÜSTRA an ihre Kundinnen und Kunden.

Fahrkartenverkauf

Zum 1. Januar 2020 wurde die Tarifstruktur im GVH grundlegend verändert und ist dadurch einfacher, übersichtlicher und gerechter geworden. In 2021 wurden weitere Tarifprodukte eingeführt und Aktionen ins Leben gerufen, um das Tarifsystem noch attraktiver zu machen.

Zum 1. Januar 2021 kamen mit der Seniorennetzkarte und der für Azubis erweiterten Jugendnetzkarte verbesserte Angebote für diese beiden Zielgruppen hinzu. Neu im Sortiment ist außerdem die 6er-Tageskarte, bei der man sechs Tageskarten zu einem reduzierten Preis erhält. Dieses Angebot ist besonders für Personen attraktiv, die aufgrund der Homeoffice-Nutzung nicht mehr so häufig fahren, dass sich eine Monatskarte lohnt.

Nach dem Vorbild des Jobtickets wurde im Spätsommer 2021 das Mieterticket eingeführt. Damit können z.B. Wohnungsgenossenschaften ihren Mieterinnen und Mietern eine günstige und umweltfreundliche Alternative zum Auto anbieten.

Im GVH Pilotprojekt „Fahrschein statt Führerschein“ haben Seniorinnen und Senioren seit Frühjahr 2021



die Möglichkeit, ihren Führerschein abzugeben und dafür die beliebte Seniorennetworkkarte für zwölf Monate kostenlos zu erhalten.

Für alle Neu- oder Bestandskundinnen und Kunden läuft seit Oktober 2021 eine Prämienaktion, bei der man bei Abschluss eines GVH Abos für 24 Monate als besonderen Anreiz eine Prämie erhält.

Alle tariflichen Neuerungen wurden mit umfangreichen Kommunikationsmaßnahmen begleitet

Die Inhalte und Möglichkeiten auf den digitalen Kanälen werden immer umfangreicher. So kann man seit dem Relaunch der GVH App in 2020 dort das gesamte Fahrkartenarten-Sortiment kaufen. Außerdem wurde die Nutzerführung verbessert, sodass die Kundinnen und Kunden mit der neuen App einen noch einfacheren Zugang zum ÖPNV bekommen. In die Fahrtauskunft ist auch der neue on-demand-Service sprinti integriert. Zusätzlich sind über den Mobilitätsshop auch Infos und Buchungen von alternativen-, oder mit der ÖPNV-Fahrt kombinierbaren, Angeboten wie Carsharing oder Taxi möglich.

Im Sommer 2021 gab es einen Relaunch der GVH Website. Neu ist unter anderem das Onlineportal „Mein Abo“, in dem GVH Abos digital abgeschlossen und verwaltet werden können. Dort wurde auch der neue Newsletter des GVH als Kundenbindungsinstrument gestartet.

An den Fahrkartenautomaten wurden die Möglichkeiten zum bargeldlosen und kontaktlosen Zahlen ausgeweitet. Gerade kontaktloses Zahlen wird während der Coronapandemie als attraktiv empfunden und wurde im Spätsommer 2021 auch in den Bussen ermöglicht.

Zusätzlicher Kundenservice

Die ÜSTRA bietet sowohl während der Fahrt als auch mit Veranstaltungen und Schulungen verschiedene Zusatzservices an. Letztere konnten aufgrund der Coronapandemie in 2021 nur eingeschränkt stattfinden.

Während der Fahrt können sich weibliche Fahrgäste beim Fahrpersonal ein FrauenNachtTaxi bestellen, das sie von ihrer Ausstiegshaltestelle sicher an ihr Ziel bringt. Der Taxipreis wird im Rahmen einer Kooperation zwischen der Stadt Hannover und der ÜSTRA bezuschusst.

Zur Erhöhung der Aufenthaltsqualität in den Bussen besteht seit September 2020 ein neuer Service. Während der Fahrt können die Fahrgäste kostenloses WLAN nutzen. Eine Ausweitung dieses Angebots auf Tunnelstationen ist in Planung.

Für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste sowie Seniorinnen und Senioren veranstaltet die ÜSTRA zum einen Übungstage, bei denen das Ein- und Aussteigen in Stadtbahnen und Busse ganz in Ruhe trainiert werden kann. Zum anderen bietet die ÜSTRA den Fahrgast-Begleitservice, bei dem Fahrgäste nach vorheriger Anmeldung während ihrer Fahrt und auf dem Weg von und zur Haltestelle begleitet werden.

Auch für Fahrgäste mit Hund bietet die ÜSTRA ein Training an, um die sichere Fahrt zu üben.

Kundenbeteiligung/ Marktforschung

Für eine erfolgreiche Kundenorientierung muss die ÜSTRA wissen, wie ihre Leistungen durch die Kundinnen und Kunden bewertet werden und welche Anforderungen die Kundschaft hat. Um dazu zuverlässige Erkenntnisse zu gewinnen, führt die ÜSTRA gemeinsam mit unabhängigen Marktforschungsinstituten Kundenbefragungen durch. Neben Studien zur Kundenzufriedenheit legt die ÜSTRA großen Wert auf die Beteiligung ihrer Kundinnen und Kunden bei der Entwicklung neuer Fahrzeuge, Fahrkartenautomaten oder anderer Angebote.

Mit der jährlichen, repräsentativen Kundenzufriedenheitsbefragung werden Stärken und Schwächen erkannt und die Leistungen der ÜSTRA mit denen anderer deutscher Verkehrsunternehmen verglichen. Entsprechend der daraus gewonnenen



Erkenntnisse kann die ÜSTRA Maßnahmen und Projekte starten, um im Folgejahr bessere Ergebnisse zu erzielen.



Die Gesamtzufriedenheit der ÜSTRA Kundinnen und Kunden war auch im Jahr 2021 wieder sehr gut und im Vergleich gehörte die ÜSTRA zur Spitzengruppe in Deutschland. Viele der aus Sicht der Fahrgäste wichtigen Merkmale wurden von den Befragten positiv bewertet. Dazu gehören Pünktlichkeit, Schnelligkeit, das Liniennetz, die Freundlichkeit und Kompetenz des Fahrpersonals und auch die Aktivitäten der ÜSTRA für Umweltschonung.

Sicherheit und Sauberkeit für Fahrgäste

Die Kundinnen und Kunden begrüßen die verschiedenen Aktivitäten der ÜSTRA, sich um eine hohe objektive und subjektive Sicherheit der Fahrgäste zu kümmern.

In den meisten Stadtbahnen kann über eine Gegensprechanlage Kontakt zum Fahrpersonal aufgenommen werden, auch in den TW 6000 werden seit 2021 Sprechstellen nachgerüstet. In allen Stationen und an vielen Haltestellen können sowohl Fragen als auch Notrufmeldungen über Sprechstellen an die Leitstelle gerichtet werden. Darüber hinaus sind alle Stationen, wichtige überirdische Haltestellen und ein Großteil der Fahrzeuge mit Videokameras ausgestattet.

Neben solchen technischen Einrichtungen sind geschulte Mitarbeitende des Sicherheitsdienstes protec im Liniennetz unterwegs und sorgen sichtbar für noch mehr Sicherheit und Service.

Alle Vorfälle mit Sicherheitsbezug, die über unter-

schiedliche Meldewege eintreffen, werden erfasst und analysiert. Wichtige Erkenntnisse daraus werden unter anderem in der Einsatzplanung des Sicherheitsdienstes protec berücksichtigt.

Zum Schutz der Kundschaft und der Mitarbeitenden wurden im Zusammenhang mit der Coronapandemie verschiedene Maßnahmen ergriffen. Neben speziellen Reinigungs-, Belüftungs- und Abstandskonzepten wurden zahlreiche Kommunikationsmaßnahmen zum Thema Mund-Nasen-Schutz und zur 3G-Regel durchgeführt.

Digitalisierung

Die Digitalisierung bietet große Chancen für die Verkehrswende und kann damit sowohl den Klimaschutz vorantreiben, als auch die Stadt und die Region Hannover lebenswerter machen. Neue digital gestützte Angebote und Produkte, die sich optimal an den Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden ausrichten und die Arbeitsprozesse in den Verkehrsunternehmen optimieren sind der Hebel, um diese Ziele zu erreichen. Der digitale Wandel weist auf die Notwendigkeit für Unternehmen aller Branchen hin, tiefgreifende Veränderungen an der strategischen Ausrichtung, dem Geschäftsmodell und der Organisation vorzunehmen. Diesen Wandel und die darin innewohnenden Chancen gilt es zu nutzen.

Die unter dem Begriff der Digitalisierung zusammengefassten Entwicklungen im ÖPNV prägen seit einigen Jahren die Diskussion und beleuchten oft doch nur einen kleinen Teil dessen, was eigentlich das Ziel ist: Die proaktive und nachhaltige Gestaltung der Mobilität durch digitale Transformation. Eine Digitalisierungsstrategie, die an Unternehmensgrenzen endet, greift zu kurz und kann ihr gemeinschaftliches Ziel nicht erreichen. Die ÜSTRA verfolgt deshalb zusammen mit der regiobus und der Region Hannover eine gemeinsame Digitalisierungsstrategie für den ÖPNV in Stadt und Region Hannover. Damit wollen die Beteiligten ihre Kräfte bündeln und Synergieeffekte für eine gelingende digitale Transformation nutzen. Die kooperative Strategie soll auch dazu beitragen, dass Entscheidungen anhand einer einheitlichen Datengrundlage getroffen werden, die allen relevanten Interessengruppen gleichermaßen zur Verfügung steht.

Die ÜSTRA versteht Digitalisierung als weit mehr als

die einfache Elektrifizierung. Sie stellt nicht nur vorhandene Prozesse in digitaler Weise dar, sondern strebt eine durchgängige Optimierung an. Digitalisierung ist disruptiv, sie ersetzt alte Prozesse und gestaltet sie sowohl effektiver als auch effizienter. Dabei können auch völlig neue Prozesse entstehen, die ohne Digitalisierung nicht möglich gewesen wären. Dafür braucht es Mut, die Veränderungen voranzutreiben. Digitalisierung kommt dabei sowohl den Unternehmen und ihren Beschäftigten als auch ihren Kundinnen und Kunden zugute.

Die ÜSTRA fokussiert sich bei der Digitalisierung konsequent auf den Nutzen für ihre Kundinnen und Kunden. Eine kundenorientierte und ganzheitliche Betrachtung der Wegekette umfasst ein bedarfsorientiertes Angebot, eine individuelle Fahrgastinformation, moderne Vertriebssysteme, die Optimierung der Kundenservices, ein verbessertes Störungsmanagement sowie eine zeitgemäße Infrastruktur, die den neuen Anforderungen gerecht werden kann.

Um den vielfältigen Wünschen der Kundinnen und Kunden zu entsprechen und eine Alternative zum Individualverkehr darzustellen, müssen die Verkehrsunternehmen ihr Angebot bedarfsgerecht gestalten. Dies beinhaltet auch eine verbesserte und regionsweite Anschlussicherung, die einen wirksamen Hebel zur Verkürzung der Wegzeiten der Kundinnen und Kunden darstellt.

Eine weitere Möglichkeit, durch Digitalisierung die Betriebsqualität zu erhöhen, ist die Verbesserung des Störungsmanagements. Sie kann dabei helfen, Störungen vorherzusehen und abzuwenden, schneller zu beheben und auch zielgruppengerecht zu kommunizieren.

Die Informationsbedürfnisse der Kundinnen und Kunden sind so individuell wie ihr Beförderungsbedarf. Neue technologische Möglichkeiten haben diesbezüglich Erwartungen geschaffen, denen Verkehrsunternehmen heute gerecht werden müssen, um eine hohe Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden dauerhaft zu gewährleisten. Diese Feststellungen treffen auch auf die Vertriebssysteme und den Kundenservice zu. Kundinnen und Kunden möchten individuelle Lösungen angeboten bekommen, die sie selbstständig nutzen und abfragen können.

Einen weiteren Einflussfaktor auf die Zufriedenheit

der Kundinnen und Kunden stellen die Infrastrukturanlagen dar. Mithilfe von Digitalisierung können sie nicht nur zweckmäßig sein, sondern aktiv zu einem positiven Fahrerlebnis beitragen. Eine zeitgemäße, vernetzte Ausstattung der Infrastrukturanlagen soll sie zu einem weiteren Aushängeschild der Verkehrsunternehmen machen.

Somit wird der umfassende, mehrere Aspekte berücksichtigende, Ansatz der ÜSTRA Digitalisierungsstrategie zu einer nachhaltigen und spürbaren Veränderung interner und externer Abläufe und Möglichkeiten führen und die ÜSTRA in der Außenwahrnehmung deutlich positiv beeinflussen.

Testkundenverfahren

Das der Qualitätsverbesserung dienende Messverfahren wird seit Januar 2018 mittels App komplett papierlos durchgeführt. Gleiches gilt für das Berichtswesen, welches routinemäßig in den Qualitätszirkel-Sitzungen stattfindet

Kontinuierliche Verbesserung durch Audits und Qualitätszirkel

Durch die regelmäßige Beurteilung von Prozessen und Verfahren im Rahmen von internen und externen Audits und durch die dabei festgestellten Verbesserungspotenziale wird zu einer kontinuierlichen Verbesserung beigetragen. Während die internen Audits durch Mitarbeitende der ÜSTRA durchgeführt werden, führt ein unabhängiges Unternehmen die externen Audits durch. Auditiert werden alle Bestandteile des integrierten Managementsystems: Umwelt- und Arbeitsschutz, Energieeffizienz und Qualitätsverbesserung. Alle Auditergebnisse werden zentral erfasst und in den zuständigen Qualitätszirkel-Sitzungen in den jeweiligen Unternehmensbereichen ausgewertet. In diesen Gremien werden Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen festgelegt und deren Umsetzung überwacht.

Der Erfolg der Verbesserungsmaßnahmen kann unter anderem anhand von Kennzahlen aus dem Testkundenverfahren und der direkten Leistungsmessung überprüft werden (siehe nächster Abschnitt).



Qualitätskennzahlen gemäß ÖDA 2021

Unternehmensbereich Stadtbuss

Kennzahl	Sollwert ÖDA	Sollwert intern	Ist-Wert (Jahres-Ø)	Status
1 Pünktlichkeit (-1 bis 5 min)	92,0 %	94,6 %	95,7 %	
2 Fahrgastinformation im/am Fahrzeug	98,0 %	98,0 %	96,3 %	
3 Sauberkeit der Fahrzeuge	91,8 %	94,0 %	97,2 %	
4 Kompetenz	90,6 %	95,1%	89,5 %	
5 Kundenorientierung	93,0 %	93,9 %	94,5 %	
6 Ausstattung der Haltestellen	98,0 %	99,8 %	96,9 %	



Unternehmensbereich Stadtbahn

Kennzahl	Sollwert ÖDA	Sollwert intern	Ist-Wert (Jahres-Ø)	Status
1 Pünktlichkeit (-1 bis 3 min)	92,0 %	92,0 %	94,7 %	
2 Fahrgastinformation im/am Fahrzeug	98,0 %	99,8 %	98,6 %	
3 Sauberkeit der Fahrzeuge	91,8 %	92,8 %	98,4 %	
4 Kompetenz	90,6 %	91,0 %	87,6 %	
5 Kundenorientierung	93,0 %	93,9 %	95,8 %	
6 Ausstattung der Haltestellen	98,0 %	99,8 %	97,9 %	



Kundenzentrum und Fahrscheinverkauf

Kennzahl	Sollwert ÖDA	Sollwert intern	Ist-Wert (Jahres-Ø)	Status
1 Fachkompetenz	90,6 %	93,3 %	99,3 %	
2 Kundenfreundlichkeit	93,0 %	93,9 %	91,6 %	

Kundenbetreuung

Kennzahl	Sollwert ÖDA	Sollwert intern	Ist-Wert (Jahres-Ø)	Status
1 Fachkompetenz	90,6 %	92,8 %	97,9 %	
2 Kundenfreundlichkeit	93,0 %	93,9 %	90,4 %	

Fahrausweisprüfdienst

Kennzahl	Sollwert ÖDA	Sollwert intern	Ist-Wert (Jahres-Ø)	Status
1 Fachkompetenz	90,6 %	90,3 %	92,2 %	
2 Kundenfreundlichkeit	93,0 %	93,9 %	79,4 %	



4. Ökologische Nachhaltigkeit

Im Rahmen des Integrierten Managementsystems wird quartalsweise bzw. für das Thema 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 wurde im Rahmen des Umbaus des Betriebshofs Mittelfeld in 2021 umgesetzt. Auch bei den Betriebs- und Hilfsstoffen wird im Rahmen der Gefährdungsanalyse für Gefahrstoffe eine Produktvereinheitlichung angestrebt.

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 Output-Seite werden Emissionen, Abfälle, die Kreislaufwirtschaft und das Abwasser erfasst.

Wasser und Abwasser

Die Mengen an Frisch- und Abwasser auf allen Liegenschaften der ÜSTRA werden im 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 Düsenteknik mit Frischwasser befüllt werden. Schwankungen beim Wasserverbrauch sind mit dem bedarfsgerechten Waschen der Busse und Stadtbahnen zu erklären.



Bei der Gebäudeverwaltung wurde im Rahmen der Einführung eines Energiemanagementsystems eine Software für das Energiecontrolling beschafft. Mit dieser Software werden auch nach und nach die Wasserzähler mit eingebunden, somit können Leckagen in der Wasserversorgung zeitnah erkannt werden. Für das Jahr 2022 ist eine Überprüfung der Möglichkeiten zur Reduzierung des Wasserverbrauchs wie zum Beispiel Betankung der Reinigungsfahrzeuge mit Wasser aus Flüssen oder weitere Regenwasserspeicher geplant.

Abwasser

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.

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.

Wasser und Abwasser in m³

	2021	2020	2019
Stadtwasser	26.129	33.716	23.655
Grundwasser	602,32	703,23	320,15
Ölwasser	87,10	63,53	42,27
Fettabscheider	91,60	94,48	77,20
Saugwagen	308,5	271,0	307,0
Schlammfang	28,11	12,99	26,52

Abfallentsorgung

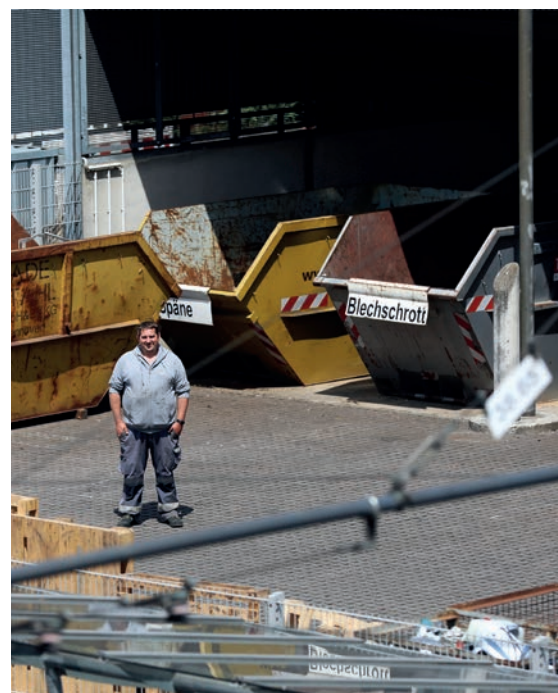
Mehrere tausend Tonnen Abfall fallen bei der ÜSTRA jährlich an – bei der Fahrzeugreinigung, an den Haltestellen sowie bei Bau- und Werkstattaktivitäten. Die Kreislaufwirtschaft und die Möglichkeiten Abfälle wieder zu verwerten haben hierbei oberste Priorität. Es werden zum Beispiel alte Lacke und Farben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

Abfälle in Tonnen

	2021	2020	2019
Gewerbeabfall	49,90	56,62	39,26
Altpapier	231,78	238,11	234,71
Gemischte Abfälle	489,27	506,83	442,92
Energetischer Abfall	1.149,5	947,00	1063,00
Kompostierbare Abfälle	102,5	87,7	54,1
Bauabfälle	1.425,92	1.396,90	1.266,00
Gefährlicher Abfall	58,83	48,13	45,49

Kreislaufwirtschaft

	2021	2020	2019
Lösemittel in Litern	1.977	2.998	2.739
Putzlappen in Stück	63.050	66.950	69.550





4.1 Energie und 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 von den Fahrzeugen und Betriebsanlagen so effizient wie möglich genutzt werden, um Kosten und Emissionen zu senken. Im jährlichen Kennzahlenbericht werden die CO₂-Emissionen erfasst. Das Energiemanagementsystem nach der DIN EN ISO 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 die Jahre 2014 bis 2020 wurden bereits fertiggestellt und die von der ÜSTRA berechneten Emissionen bestätigt. Demnach ergibt sich für den Zeitraum 2014 (51,4 g/Pers.km) bis 2019 (11,4 g/Pers.km) eine Reduzierung um 40,0 g/Pers.km. Im Jahr 2020 und 2021 sind die CO₂-Emissionen auf 16,6 g CO₂/Pers.km (2020) 18,0 g CO₂/Pers.km (2021) gestiegen. Diese Steigerung liegt daran, dass durch die Coronapandemie die Personenkilometer von 797.907.000 in 2019 auf 513.691.000 in 2021 gesunken sind. Die verbleibenden CO₂-Emissionen werden durch die Busflotte erzeugt. Im Busbetrieb sind die Personenkilometer von 115.630.000 in 2019 auf 88.100.000 in 2020 gesunken. Dadurch sind die CO₂-Emissionen der Diesel- und Hybridbusse von 80 g CO₂/Pers.km in 2019 auf 105 g CO₂/Pers.km in 2021 gestiegen.

Die Emissionsfaktoren für den Bus- und Stadtbahnbetrieb

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

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

Diesel- und Stromverbrauch ÜSTRA gesamt

Stromverbrauch in kWh

	2021	2020	2019
Fahrstrom Stadtbahn	79.343.062	75.789.535	80.828.641
Fahrstrom Elektrobus	592.413	137.471	-
Betriebsanlagen	9.296.100	7.835.797	8.657.593
Tunnelstrom	6.551.848	7.426.379	7.863.140
Dieselmotorkraftstoff	3.498.069	3.304.919	3.464.770

Stromrückspeisung in kWh

	2021	2020	2019
Stromrückspeisung	41.520.000	43.460.000	44.310.000

Entwicklung des CO₂-Ausstoßes im Vergleich der letzten 13 Jahre in g CO₂/Pers.km

	Stadtbahn (g CO ₂ /Pers.km)	Bus (g CO ₂ /Pers.km)	Gesamt (g CO ₂ /Pers.km)
2009	87	101	89,6
2010 *	51	92	57,9
2011	50	94	56,9
2012	48	87	54,2
2013	47	88	53,2
2014	46	86	51,4
2015 **	0	82	12
2016	0	81	11,1
2017	0	79	10,9
2018	0	82	11,1
2019	0	80	11,5
2020	0	103	16,6
2021	0	105	18,0

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

** ab 2015 Bezug von CO₂-freiem Strom

CO₂-Emissionen in Tonnen gesamt Bus und Stadtbahn

	2010*	2011	2012	2013	2014	2015**	2016	2017	2018	2019	2020	2021
CO₂ in Tonnen gesamt Bus und Stadtbahn	42.094	40.112	39.860	39.868	38.742	9.387	9.105	8.874	9.051	9.137	8.715	9.224

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

** ab 2015 Bezug von CO₂-freiem Strom

Emissionen Fernwärme und Gas

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

Zwei Liegenschaften werden mit Erdgas versorgt, wobei ein Teil der erforderlichen Energie für die gemeinsam mit enercity 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. Seit 2019 wird nur noch der Standort Buchholz direkt mit Gas versorgt. Die Emissionsfaktoren für Gas sind 202 g CO₂/kWh und für Fernwärme 91g CO₂/kWh. Die Angaben stammen vom Energieversorger enercity.



Heizung Zusammenfassung in kWh

	2021	2020	2019
Fernwärme	7.016.300	5.226.150	5.893.000
Gas	31.000	742.180	817.000

CO₂ g/kWh

Fernwärme			91 g/kWh
Gas			202 g/kWh

Blockheizkraftwerke in kWh

	2021	2020	2019
Strom- erzeugung	491.176,67	549.466,52	545.534,07
Wärme- erzeugung	1.133.632,74	1.325.220,18	1.271.570,84

Maßnahmen zur Reduzierung des Energieverbrauchs

Es gibt bei der ÜSTRA diverse Maßnahmen die zur Reduzierung des Energieverbrauchs führen. Hierzu wird ein Maßnahmenplan zum Controlling im ÜSTRA Energieteam geführt. Die Maßnahmen sind zum Teil in den nachfolgenden Projekten beschrieben. Ein wesentlicher Teil zur Reduzierung des Energieverbrauchs ist die weitere Beschaffung von 48 Elektrobusen. Aber auch Schulungen des Fahrpersonals, energetische Gebäudesanierungen, Optimierung der Beleuchtung oder die Umstellung von kraftstoffbetriebenen Arbeitsgeräten auf elektrischen Antrieb zählen dazu.

4.2 Maßnahmen zur Ressourcenschonung und zum Klimaschutz

Energiemanagementsystem

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 (Personenverkehr 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 Vertreterinnen und Vertretern aus allen relevanten Bereichen (Energiemanagerinnen und Energiemanager) hat sich etabliert. Aufgabe dieses Teams ist es, alle Maßnahmen zur Energieeinsparung „ÜSTRAweit“ zu ermitteln. Die Beauftragten fügen sich in die Struktur der vom Vorstand beauftragten Personen nahtlos ein.

Mit der Einführung des Maßnahmenplans werden die Normforderungen der ISO 50001 praxisorientiert umgesetzt. Der Maßnahmenplan dient als zentrale Übersicht für Maßnahmen aller Fachbereiche. Für das Jahr 2021 soll der Maßnahmenplan durch eine Datenbank abgelöst werden. Hier können die verschiedenen Energieeinsparpotentiale 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 eine Kampagne zum Branding von Anlagen und Fahrzeugen mit dem Slogan „Unsere Vision Null Emission“ entwickelt.

Entwicklung des Stadtbahn-Fuhrparks bis 2025

Die Fahrgastzahlen sind über die letzten 15 Jahre stärker gestiegen als erwartet, eine Ausnahme stellen die Coronajahre 2020 und 2021 dar. Die resultierenden Herausforderungen lassen sich nur mit einem modernen, zuverlässigen und hinreichend großen Stadtbahn-Fuhrpark bewältigen. Dazu beabsichtigt die ÜSTRA, bis zum Jahr 2025 insgesamt 336 Fahrzeuge (40 aufgearbeitete TW 6000, 143 TW 2000 sowie 153 TW 3000) weiter zu betreiben. Ab 2025 soll der Fuhrpark um einen neuen Stadtbahn-typ TW 4000 erweitert werden, der sowohl TW 6000 als auch TW 2000 ablösen und weiteres Wachstum ermöglichen soll.

Aufarbeitung des TW 6000 zum Retro 6000

Aufgrund der positiven Nachfrageentwicklungen sollen bis Mitte der 2020er Jahre 40 Stück der grünen TW 6000 im Betrieb bleiben. Das Fahrzeugalter beträgt bis dahin ca. 35 Jahre und überschreitet damit die eigentliche Fahrzeuglebensdauer. Mit steigendem Fahrzeugalter gehen naturgemäß höhere Ausfallraten und eine sinkende Ersatzteilversorgung einher.

Zur Verlängerung der Lebensdauer und Reduzierung der Ausfallraten werden die TW 6000 technisch und optisch im Originalzustand zu sogenannten Re-

tro 6000 aufgearbeitet. Um die gestiegenen Anforderungen zu erfüllen, werden in diesem Zuge auch neue Verkehrstechnik (Bordrechner) sowie Sprechstellen eingebaut. Bis Ende 2021 wurden 20 Fahrzeuge umgebaut. Der Umbau der Fahrzeuge soll bis Ende 2023 abgeschlossen sein.

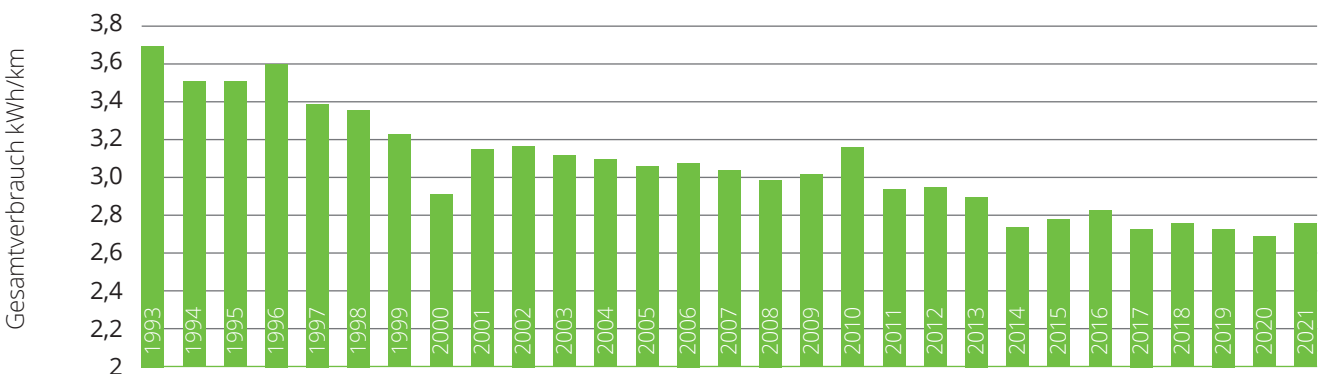
Die Ersatzteilversorgung für die Retro 6000 wird durch Verwertung von Teilen aus den bis dato abgestellten TW 6000 sichergestellt. Dieses Vorgehen der sogenannten „Kannibalisierung“ ist naturgemäß nicht beliebig verlängerbar, sodass ein Ersatz durch Neufahrzeuge ab 2025 unumgänglich wird.

Abschluss Beschaffung des TW 3000

Zur Ablösung bereits abgängiger Fahrzeuge des Typs TW 6000 wurden insgesamt 153 neue Stadtbahnfahrzeuge des Typs TW 3000 beschafft. Die neuen Fahrzeuge wurden ab 2013 ausgeliefert, die Inbetriebnahme erfolgte von März 2015 bis Juli 2020.

Neben einem modernen Design und mehr Platz für die Fahrgäste verfügen die Fahrzeuge über eine verbesserte Rückspeisung der Bremsenergie ins Fahrleitungsnetz. Durch ihre Laufruhe erzeugen sie geringere Lärmemissionen als die Bestandsfahrzeuge. Das hat zur Folge, dass die Lärmbelastung für die Fahrgäste und Menschen im Stadtgebiet beim Stadtbahnbetrieb weiter sinkt. Trotz der neu installierten Klimatechnik, die für die Fahrgäste einen Komfortgewinn bringt, ist der spezifische Energieverbrauch pro Kilometer geringer als bei den TW 6000, dies äußert sich in der Verringerung des spezifischen Energieverbrauchs der gesamten Flotte.

Spezifischer Verbrauch ÜSTRA Hannover Stadtbahn





Planung und Beschaffung des TW 4000

Mit der Region Hannover besteht Einigkeit darüber, dass ab 2025 auch die 40 aufgearbeiteten Retro 6000 außer Betrieb genommen und durch neue Fahrzeuge ersetzt werden müssen. Für diese Ersatzbeschaffung werden in einem ersten Los 42 Fahrzeuge des Typen TW 4000 beschafft. Um dem steigenden Fahrgastaufkommen und den Qualitätsanforderungen gerecht zu werden sollen bis Ende 2027 weitere 33 Fahrzeuge beschafft werden, so dass Ende 2027 75 TW 4000 im Fahrzeugbestand vorhanden sind.

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

Elektrobusse im Linieneinsatz bei der ÜSTRA

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

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

Ein weiteres Ziel ist es, die bisherige Betriebsstrategie beizubehalten. Dieses wird mit dem konduktiven Laden an den Endpunkten und dem Einsatz von Standards bei Elektrobussen erreicht. Der Linieneinsatz gleicht somit dem eines Dieselmotors. Auch in den Werkstätten müssen die bewährten Betriebsabläufe geringfügig verändert werden. Ausnahme ist die Qualifizierung der Mitarbeitenden im Hochvoltbereich und im Bereich der Automatisierung bei Stadtbussen.

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



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

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

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

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

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



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

zität – zumindest bei elektrischer Heizung – für diese Fahrleistungen nicht ausreichend ist.

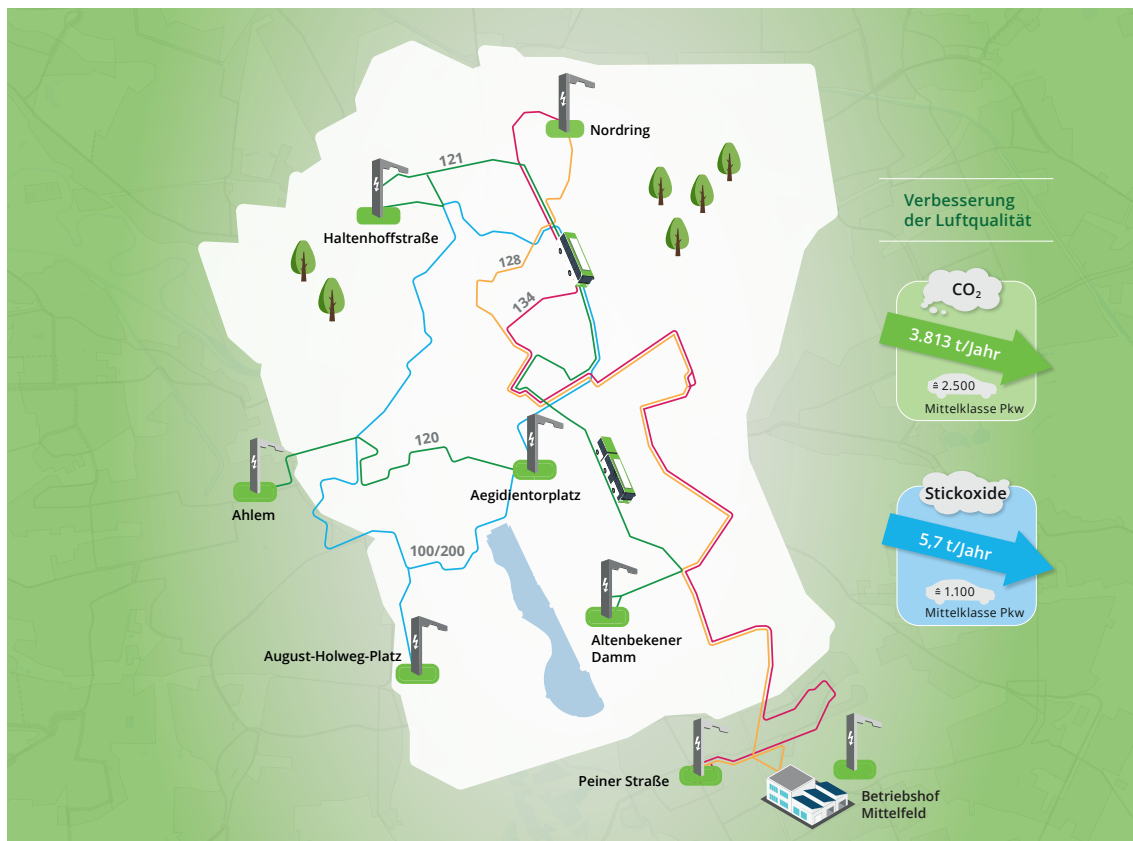
Die Nachladung soll – wie im Pilotprojekt bei der Linie 100/200 getestet – jeweils an den Endpunkten der Linien mittels Stromabnehmer (Pantograph) auf dem Dach des Fahrzeuges an einem Lademast erfolgen. Hierzu sollen die Ladeströme und Traktionsbatterien so ausgelegt werden, dass die derzeit in den Umläufen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

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

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

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

Eine europaweite Ausschreibung zum Abschluss eines Rahmenvertrages zur Lieferung von 48 Elektrobusen wurde 2019 erfolgreich abgeschlossen. Der Zuschlag wurde der Firma EVOBus GmbH erteilt. Die ersten vier Elektrobusse vom Typ eCitaro wurden im Dezember 2019 ausgeliefert. Weitere Auslieferungen erfolgten im August und Dezember 2020. Nach dem Integrationstest wurden die Fahr- und Betriebspersonale geschult. Wie geplant, wurden auf der Linie 100/200, im Sommer 2020 die ersten eCitaros eingesetzt. Die Fahrzeuge sind mit einer CO₂-Wärmepumpe ausgestattet, sodass eine Kühlung des Fahrgastraumes möglich ist.



Im Jahr 2021 wurde der Linienbetrieb auf der Linie 100/200 weiter forciert. Zusätzlich wurden die ersten Gelenkbusse auf der Linie 121 in einer Testphase eingesetzt. Die dafür benötigte Ladeinfrastruktur konnte an einem Endpunkt für die Testphase in Betrieb genommen werden.

Bei einem Brand auf dem Betriebshof Mittelfeld entstanden am 5. Juni 2021 erhebliche Gebäude- und Fahrzeugschäden. Insbesondere durch die Umsetzung von umfangreichen Brandschutzmaßnahmen in der Abstellhalle, konnte ein noch größerer Schaden abgewendet werden.

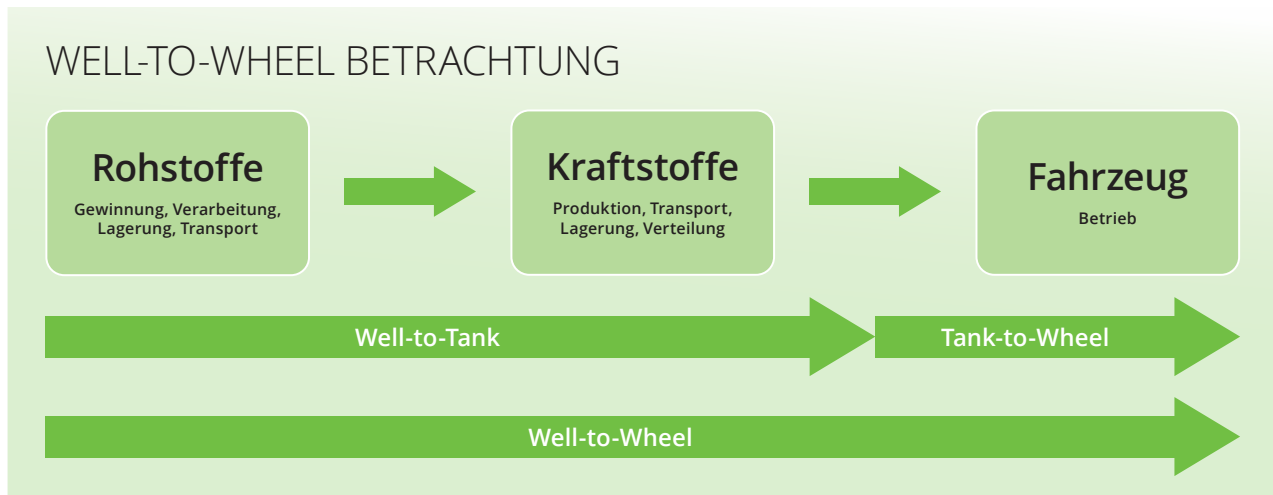
In Folge des Brandes wurden die mobilen Ladegeräte und auch Elektrobusse zerstört. Da die Brandursache nicht sofort ersichtlich war und auch nicht eingegrenzt werden konnte, wurden die E-Busse vorsorglich außer Betrieb genommen.

Im Rahmen der kriminaltechnischen Ermittlungen konnte eine Brandstiftung ausgeschlossen werden. Auch durch die von den Versicherungen in Auftrag gegebenen Gutachten, konnten keine eindeutigen Brandursachen ermittelt werden. Jedoch konnten keine Indizien dafür gefunden werden, dass von der Antriebstechnologie erhöhte Gefahren ausgehen. Aufgrund dessen, wurde die E-Bus-Flotte im September 2021 wieder in Betrieb genommen. Zurzeit werden umfangreiche Planungen durchge-

führt, die sich um den Wiederaufbau der Abstellhalle drehen.

Erprobung von Wasserstoffbussen

Zusätzlich zur Elektrobuseinführung wird an dem Einsatz weiterer alternativer Energieträger gearbeitet. Es ist geplant, den Energieträger Wasserstoff im Einsatzgebiet der Wasserstoffbusse zu erproben. In der Zeit vom 29. Juni 2020 bis zum 30. Juli 2020 wurde ein Wasserstoffbus der Firma Solaris bei der ÜSTRA getestet. Der Bus wurde auf den Linienfahrwegen der ÜSTRA und regiobus eingesetzt. Es sollten Kriterien wie zum Beispiel die Geräuschkulisse, die Beschleunigung, das Bremsverhalten, das Fahrverhalten in Kurven sowie die Bedienung beurteilt werden. Des Weiteren sollte auch beurteilt werden, in wie weit der Tankprozess abgebildet werden kann. Die Zugänglichkeit der Komponenten sollte durch die Werkstattbediensteten beurteilt werden. Aus Sicht der ÜSTRA und der regiobus, wurde der Test erfolgreich abgeschlossen. Vom Fahrverhalten gleicht der Wasserstoffbus, dem eines E-Busses. Auch die Betankung lief reibungslos. Dies wurde durch die Firma JAG unterstützt. Die Komponenten sind übersichtlich verbaut. Der ermittelte Durchschnittsverbrauch (kg/100 km) lag höher, als die Angabe des Herstellers.



Um eine Wasserstoffbus-Beschaffung durchführen zu können, sind zunächst die Well-to-Wheel Parameter zu ermitteln und auf die ÜSTRA zu adaptieren.

Im Rahmen einer Förderrichtlinie wurde durch die ÜSTRA eine Förderskizze eingereicht. In dieser Förderskizze wurde die Beschaffung von zwei Wasserstoffbussen beschrieben. Die Rückmeldung zu dieser Förderskizze steht noch aus.

Verbesserung der innerbetrieblichen Mobilität

Innerbetriebliche Mobilität umfasst für die ÜSTRA alle Dienstwege und Dienstreisen sowie die Arbeitswege der Mitarbeitenden. Im weiteren Sinne versteht die ÜSTRA auch Lieferverkehr in all seinen Facetten als innerbetriebliche Mobilität.

Durch das innerbetriebliche Mobilitätsmanagement leistet die ÜSTRA einen weiteren wichtigen Beitrag zur Erreichung der Klimaziele in der Stadt und Region Hannover. Die Entwicklungen innerhalb des Unternehmens können zielgerichtet gesteuert, und die zur Verfügung stehenden Ressourcen effizient genutzt werden. Die ÜSTRA übernimmt Verantwortung und wird ihrem Selbstverständnis eines modernen und nachhaltigen Unternehmens gerecht.

Eine zukunftsorientierte innerbetriebliche Mobilität wird bei der ÜSTRA ganzheitlich, effizient, emissionsfrei sowie digital gedacht und umgesetzt. Um dem Verständnis von innerbetrieblicher Mobilität eine Basis zu geben, möchte die ÜSTRA folgende übergeordneten Ziele bis spätestens 2030 erreichen:

- Dienst- und Arbeitswege werden vollständig emissionsfrei zurückgelegt
- Mitarbeitenden steht ein vielfältiger Sharing-Pool an Mobilitätsangeboten (u.a. Kfz, Roller, Fahrrad) an allen Standorten zur Verfügung
- Die Verwaltung und Organisation des Fuhrparks erfolgen digital und smart
- Rahmenbedingungen für weniger motorisierten Individualverkehr werden geschaffen und auf den Liegenschaften forciert
- Außerhalb der Dienstzeiten können die Mobilitätsangebote privat genutzt werden
- Alle Fahrradabstellanlagen der ÜSTRA sind unter Berücksichtigung des Bedarfs gemäß den Kriterien des ADFC gestaltet
- Sämtliche für Mobilität genutzte Außenräume sind naturnah gestaltet und werden multimodal genutzt
- Dienstreisen werden CO₂-neutral zurückgelegt
- Fahrzeuge von Zuliefernden und Lieferketten sind CO₂-neutral

So setzt die ÜSTRA in zunehmendem Maße Pkw und leichte Nutzfahrzeuge mit Elektroantrieb ein. Zum Jahresende 2021 sind bereits 14 Elektrofahrzeuge im Einsatz und die Beschaffung von weiteren mehr als 10 bis 15 Fahrzeugen ist geplant. Weiterhin ist die Errichtung von Ladepunkten für Elektroautos auf allen ÜSTRA Liegenschaften geplant.



Die Fahrradflotte zum Dienstgebrauch (elektrisch und konventionell) wird kontinuierlich erweitert und rege genutzt. Ende 2019 sind drei E-Scooter für das Zurücklegen kürzerer Strecken dazugekommen. In 2021 wurden drei weitere E-Bikes beschafft.

Aufbau von Ladeinfrastruktur für E-Dienstfahrzeuge

Im Jahr 2020 wurden auf fünf Betriebshöfen und in der Unternehmenszentrale am Hohen Ufer insgesamt 22 Ladesäulen mit 44 Ladepunkten für die Ladung von elektrischen Dienstfahrzeugen errichtet. Die maximale Ladeleistung beträgt jeweils 22 KW.

Fahrradfreundlichkeit bei der ÜSTRA

Ein wichtiger Baustein zur Förderung nachhaltiger Mobilität ist die „Fahrradfreundlichkeit“ innerhalb der ÜSTRA. Unter anderem die Teilnahme am Angebot „JobRad“ hat zu einem deutlichen Anstieg des Bedarfs an Fahrradabstellplätzen geführt. Da zunehmend hochwertige Fahrräder beschafft werden, sind adäquate Abstellanlagen in ausreichender Anzahl unerlässlich. Insbesondere Kriterien wie Sicherheit und Schutz vor Witterungseinflüssen sind dabei entscheidend und werden bei zukünftigen Projekten berücksichtigt. Darüber hinaus wird das Thema Elektrofahrräder noch mehr in den Fokus rücken und Berücksichtigung bei der Planung von Abstellflächen finden. Vor allem die Bereitstellung von Lademöglichkeiten stellt in diesem Kontext eine zusätzliche Herausforderung dar.

Fuhrparkmanagement

Seit Oktober 2021 gibt es im Unternehmensbereich Anlagen und Technik einen Fuhrparkmanager, der sich um die Beschaffung und Instandhaltung des Fuhrparks kümmert. Bei Neuanschaffungen wird ermittelt, in wie weit sich Elektro- oder Hybridfahrzeuge für den Einsatz eignen und bei Übereinstimmung werden diese Fahrzeuge dann beschafft. Der Fuhrparkmanager beantragt auch Fördermittel für die Ausrüstung der vorhandenen Flotte mit sicherheitstechnischen Neuerungen wie zum Beispiel dem Abbiegeassistenten oder Totwinkelwarner. Es wurde ein neues Fuhrparkmanagementprogramm angeschafft, um die Fahrzeugverwaltung zu optimieren und zu digitalisieren. Für die Zukunft ist auch ein Flottenmanagement geplant, um noch schneller,

nachhaltiger und flexibler neue Fahrzeuge beschaffen zu können.

Neubau des Stadtbahnbetriebshofs Glocksee

Mit der Entscheidung des Neubaus für die Betriebswerkstatt Glocksee wird auch in Bezug auf die Nachhaltigkeit ein neuer Standard gesetzt werden. Bereits für den Rückbau des Gebäudes wurden zahlreiche Maßnahmen geplant, eine Beeinträchtigung der Umwelt möglichst zu vermeiden.

Ein Schadstoffkataster sorgt für die korrekte Einteilung der Baustoffe, um eine nachhaltige Entsorgung vorauszusetzen zu können. Auch das Aushubmaterial sowie das Grundwasser werden vor der Entsorgung beziehungsweise der Rückführung untersucht. Um dem ökologischen Grundgedanken gerecht zu werden, wird in enger Zusammenarbeit mit einer Gruppe von Landschaftsarchitektinnen und Architekten gewährleistet, dass ein möglichst hoher Anteil an Flora erhalten bleibt. Zusätzlich wird ein Großteil des Werkstattdaches mit einer Dachbegrünung versehen, welche das Gebäude auf natürliche Weise kühlt und isoliert. Zum Erhalt der Fauna werden vorbereitende Maßnahmen wie das Vorhalten von Ersatzquartieren und Brutkästen in den Bauprozess eingebunden und in regelmäßigen Abständen kontrolliert.

Eine Versorgung des Gebäudes mit regenerativen Energien ist ebenfalls unabdingbar, daher wurden eine Reihe von Maßnahmen beschlossen, um die Energieversorgung in großen Teilen aus diesen zu ermöglichen. Der Hauptanteil der Wärmeversorgung wird über eine Fernwärmeleitung durch das nahe liegende Gebäude der energycity AG bereitgestellt. Diese Grundlast wird mit mehreren Erdwärmesonden maximiert und über eine Betonkernaktivierung mit einer hohen Effizienz in das Gebäude weitergeleitet und verteilt. Die aus dem Boden entnommene Energie wird mittels eines Rückgewinnungsprozesses in den Untergrund zurückgeführt und ist somit ohne negative Einflüsse verfügbar.

Die Photovoltaikanlagen auf Teilen der Werkstattdächer sorgen für eine Eigenproduktion von elektrischer Energie, welche direkt im Gebäude verbraucht wird.

Zur Wertschöpfung der angestrebten Ziele werden die vorgegangenen Maßnahmen mit der Hilfe von Zertifizierungen sichergestellt. Eine vorangegangene Grundlagenermittlung für eine DGNB (Deutsche Gesellschaft für nachhaltiges Bauen) Zertifizierung

ergab bereits die Einteilung in den Standard „Gold“. Hier zeigt sich die hohe Wertschöpfung bei der Realisierung des Gebäudes aber auch Potenzial für weitere Optimierungen.

Austausch von Beleuchtungsanlagen

Im Jahr 2021 wurden an 23 Stadtbahnhaltestellen insgesamt 669 Leuchten gegen neue LED Leuchten ausgetauscht. Die Anschlussleistung hat sich dadurch von 19,5 KW auf 10 KW reduziert. Bei einer durchschnittlichen Brenndauer von 4.000 Stunden im Jahr ergibt sich eine Stromeinsparung von rund 38.000 kWh.

Auf dem Betriebshof Leinhausen wurden insgesamt 197 Leuchten getauscht. Hier verringerte sich die Anschlussleistung von 13 KW auf 6,5 KW. Bei einer Brenndauer von 3.200 Stunden im Jahr ergibt sich eine Einsparung von rund 21.000 kWh.

Ab dem Jahr 2022 ist verstärkt der Austausch der Leuchten in den U-Bahnstationen geplant. Der Austausch der Beleuchtung an oberirdischen Stadtbahnhaltestellen wird auch weitergeführt.

Erzeugung von Solarstrom

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

Biodiversität in Hannover und bei der ÜSTRA

Seit dem 13. Oktober 2020 ist die ÜSTRA offiziell Teil des Projekts „Firmengelände naturnah gestalten“ des Umweltzentrum Hannover e.V.. Ziel dieses Projekts ist die insektenfreundliche und naturnahe Umgestaltung von 42 Firmengeländen innerhalb von fünf Jahren.

Täglich werden bis zu 90 Hektar Bodenfläche versiegelt und im Rahmen von Flurbereinigungen werden vor allem landwirtschaftlich genutzte Flächen zu immer größeren Einheiten zusammengeschlossen. Strukturelemente und Vielfalt müssen weichen und damit auch Lebensräume für Tiere und Pflanzen. Ähnliche Veränderungen finden gleichzeitig in städtischen Räumen statt – bestehende Flächen werden mit nicht heimischen Arten und Einfalt gestaltet, sodass die Frage nach vielfältigen Lebensräumen für Tiere und Pflanzen auch in unseren Städten berechtigt ist. Die ÜSTRA möchte diesem Trend entgegen-

wirken. Ihr Ziel lautet: Vielfalt fördern, Klima schützen, Mitarbeitende einbinden.

Im Rahmen eines Pilotprojekts sollen bereits begrünte Flächen auf dem Standort in Leinhausen naturnah umgestaltet werden. Auf verschiedenen Flächen werden dabei unterschiedliche Struktur- und Gestaltungselemente realisiert. Es erfolgt die Anpflanzung heimischer Arten, Blühflächen werden extensiv gepflegt und zusätzliche Lebensräume für Tiere geschaffen. Ein wichtiges Ziel dieses Pilotprojekts ist die Evaluierung der Einzelmaßnahmen im Hinblick auf Kosten, Pflegeaufwand und Nutzen für die Natur. Anschließend erfolgt in Zusammenarbeit mit den hauseigenen Gärtnern und externen Expertinnen und Experten die Entwicklung einer langfristigen Lösung für eine pflanzen- und insektenfreundliche Gestaltung der Flächen. Das zunächst paradox klingende Ziel „Mehr Vielfalt, weniger Aufwand!“ ist dabei zusätzliche Motivation.

Hannover ohne Plastik – das HOP-Projekt

Die ÜSTRA hat den Willen, künftig gemeinsam und im eigenen Wirkungskreis den Einsatz von vermeidbarem Plastik zu reduzieren, um damit zur Verringerung von Plastikabfällen beizutragen. In diesem Sinne engagiert sich die ÜSTRA in dem Projekt „Hannover ohne Plastik“ (kurz: HOP), das im Jahr 2019 von der Landeshauptstadt Hannover ins Leben gerufen wurde. Diverse Unternehmen, Bildungseinrichtungen und weitere Organisationen versammeln sich unter dieser Dachmarke, um in möglichst effektivem Rahmen die Umwelt vor Verschmutzung durch Plastik zu schützen.

Um einen ersten Überblick über den Einsatz von Plastik im Unternehmen zu bekommen, wurde ein Auszubildenden-Projekt ins Leben gerufen. Auszubildende werden bei der ÜSTRA im Fahrbetrieb sowie in gewerblichen und technischen Berufen ausgebildet, sodass sie in ihrer Gesamtheit nahezu alle Bereiche des vielschichtigen Unternehmens abdecken. Ziel des Projektes bestand darin, basierend auf den beruflichen Einsatzorten den Einsatz von Plastik in seinen unterschiedlichsten Facetten zu dokumentieren. Die Ergebnisse wurden in Teilen hinsichtlich ihrer Wichtigkeit evaluiert und letztlich zusammengefasst der Vorständin für Betrieb und Personal, Denise Hain, übergeben. Auf Grundlage dieser Zusammenstellung wird sich die ÜSTRA zunächst gezielt einzelnen Themen, die von Kleinstverpackungen für Ketchup in der Kantine über Mikroplastik in Handwaschpasten bis hin zu Werbeartikeln für die



Kundschaft reichen, widmen und nach plastikfreien Alternativen suchen.

Die Analyse von Veränderungsmöglichkeiten im privaten Kontext war eine zweite wichtige Komponente des Auszubildenden-Projekts. Hier versteht sich die ÜSTRA als Multiplikatorin, um die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf Augenhöhe für dieses Thema zu sensibilisieren und ihnen gleichzeitig Lösungsvorschläge und Produktalternativen mit auf den Weg zu geben.

4.3 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 TW 3000. Die sogenannten „ungefederten Massen“ konnten reduziert werden, was zu einem ruhigeren Lauf des Fahrzeugs führt und weniger Lärm verursacht.

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

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

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

In 2021 wurden weitere Kurvenschmieranlagen auf den neuesten Stand der Technik gebracht und eine neu in Betrieb genommen. Für die Streckenverlängerung nach Hemmingen sind in Bögen unter einem Radius von 100m Kurvenschmieranlagen geplant. Weitere Anlagen wurden in die Fernüberwachung übernommen und melden sich bei Störungen selbsttätig. Beide Anlagen, Spurkranz- und Kurvenschmieranlage, sorgen für eine ruhigere Kurvendurchfahrt und minimieren außerdem den Schienen- und Radverschleiß.

5. Soziale Nachhaltigkeit

5.1 Aspekte der Verantwortung gegenüber dem gesellschaftlichen Umfeld

Barrierefreie Haltestellen und Fahrzeuge

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

Die langjährige und konsequente Arbeit hat dazu geführt, dass die ÜSTRA bundesweit führend und bei-

spielgebend bei der Gestaltung eines barrierefreien ÖPNV ist. Alleinstellungsmerkmale wie z.B. der sprechende Fahrkartenautomat, Hybridbusse mit zwei Rollstuhlstellplätzen und zwei Rampen zeichnen das Unternehmen aus.

Etwa 10 % der Menschen in der Landeshauptstadt Hannover leben mit Behinderungen, 20 % der Bevölkerung sind über 65 Jahre alt. Die Zahl der älteren

Mitbürgerinnen und 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 Rollstuhlfahrende anfahrbar sind und die Sprachausgabe für Sehbehinderte gewährleisten, aber auch Rampen für Busse und barrierefreie Stadtbahnzugänge.

Die ÜSTRA bezieht die Schwerbehindertenverbände in Projekten mit ein. Aktuell werden Sie einbezogen bei der Anschaffung des neuen Stadtbahnfahrzeuges TW 4000 und den neuen Notrufinformationssäulen. Zusätzlich findet ein regelmäßiger Informationsaustausch zwischen den Behindertenverbänden und den Beauftragten für Barrierefreiheit der ÜSTRA statt.

Sozialtarif

Seit 2009 gibt es im GVH in Zusammenarbeit mit der Region Hannover den GVH Sozialtarif. Bezieht sich 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 Mindereinkommen erhalten die Verkehrsunternehmen einen Ausgleich durch die Region Hannover.

Nach überdurchschnittlichen Wachstumsraten bis 2017 hat der Sozialtarif seitdem leichte Rückgänge verzeichnet. Die Fahrten im Sozialtarif machen aktuell ca. 9 % aller Fahrgäste im GVH aus.

5.2 Personalstrategie

Die personalwirtschaftlichen und organisatorischen Themen der letzten Jahre bestimmen weiterhin das Handeln der ÜSTRA. Ein ausgewogenes Verhältnis zwischen sozialer und ökonomischer Verantwortung im Kontext der betrieblichen Gestaltung von Arbeit für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu erreichen, ist ein erklärtes Ziel. Auch wenn die Jahre 2020 und 2021 stark durch die Auswirkungen der Coronapandemie gezeichnet waren und auch 2022 noch durch die Pandemie geprägt sein wird, setzt sich der Trend zum weiteren Ausbau des öffentlichen Personenverkehrs fort. Das Thema Digitalisierung hat durch die Pandemie in allen Teilen der Gesellschaft

sogar noch größeres Gewicht bekommen. Ob Home-schooling, Homeoffice, Videokonferenzen oder die digitale Bereitstellung von Daten und Informationen, hat die Beschäftigten in irgendeiner Art und Weise berührt und herausgefordert. Diese und andere Einflussgrößen zu erkennen, deren Auswirkungen auf den Personalbedarf in quantitativer und qualitativer Hinsicht zu analysieren und die richtigen Antworten und Lösungen darauf zu finden, ist die zentrale Herausforderung für die Personalabteilungen.

Die ÜSTRA muss mithin für potenziell neue Mitarbeitende sowie für ihre Beschäftigten auch zukünftig eine attraktive Arbeitgeberin sein und bleiben. Es ist notwendig sich auf dem Arbeitsmarkt zu positionieren und sich nach den veränderten Anforderungen auszurichten. Um leistungswillige und leistungsfähige Mitarbeitende zu gewinnen und zu halten, sind attraktive Arbeitsbedingungen, eine gute Unternehmens- und Beteiligungskultur, sowie Angebote und Lösungen für flexibles, lebensphasenorientiertes Arbeiten, einer ausgewogenen Work-Life-Balance und Weiterbildung und Weiterentwicklung wichtige Erfolgskriterien.



Darüber hinaus gilt es, die Veränderungen im Zuge von Automatisierung und Digitalisierung im Hinblick auf Aufgaben- und Anforderungsprofile, sowie auf die Formen der Arbeitsorganisation beteiligungsorientiert zu bestimmen. Ziel ist es, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter möglichst frühzeitig zu qualifizieren und Kompetenzen zu entwickeln, die zukünftig verstärkt benötigt werden.



Personalstruktur

Personalstruktur (absolut in Personen)

	31.12.2021	31.12.2020	31.12.2019	31.12.2018
Anzahl Beschäftigte insgesamt	2.304	2.231	2.165	2.102
Auszubildende	110	110	108	110
Frauen	482	466	464	444
Schwerbehinderte	203	191	178	191
Teilzeitbeschäftigte	595	568	536	467
dar. TZ-Beschäftigte in der „leichten Vollzeit“	362	371	373	321
dar. TZ-Beschäftigte im „gleitenden Übergang in die Rente“	78	69	51	23

Entwicklung einzelner Beschäftigtengruppen (in %)

	31.12.2021	31.12.2020	31.12.2019	31.12.2018
Anteil der Frauen	20,9	20,9	21,4	21,1
Anteil der Auszubildenden	4,9	4,9	5,0	5,2
Anteil der Schwerbehinderten	9,1	8,6	8,2	9,1
Anteil der Teilzeitbeschäftigten	25,8	25,5	24,8	22,2
dar. TZ-Beschäftigte in der „leichten Vollzeit“	15,7	16,6	17,2	15,3
dar. TZ-Beschäftigte im „gleitenden Übergang in die Rente“	3,4	3,1	2,4	1,1
Fluktuationsquote	3,7	4,4	3,5	3,2

Erhöhung des Frauenanteils im Unternehmen

Der Zielwert für den Frauenanteil im Unternehmen liegt bei 22 % im Jahr 2022. Dieses Ziel hat sich die ÜSTRA gesetzt und ist auf einem guten Weg dahin. Der Frauenanteil stieg in den letzten Jahren stetig an. Der Frauenanteil stieg in den letzten Jahren stetig an. Zum Ende des Jahres 2020 stieg der Anteil auf 20,9 % an. Diesen Wert hat die ÜSTRA zum 31. Dezember 2021 um 0,1 % gesteigert und liegt somit bei 21,0 %.

Entwicklung der Frauenquote im Kerngeschäft

	31.12.2021	31.12.2020	31.12.2019	31.12.2018
Anzahl Beschäftigte	2.151	2.068	2.015	1.951
Anzahl Frauen	452	432	422	391
Frauenquote in %	21,0	20,9	20,9	20,1

Weiterentwicklung flexibler Arbeitszeitgestaltung

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

Die „Leichte Vollzeit“ ist ein Modell, bei dem Beschäftigte durch eine maximale Reduzierung des Bruttoentgelts um 10 % die Anzahl der jährlichen Arbeitstage um bis zu 26 Tage pro Kalenderjahr verringern können. Mitarbeitende, die dieses Modell wählen, können die zusätzliche freie Zeit ganz individuell für sich nutzen, um Familie, Freizeit und Beruf noch besser miteinander zu vereinbaren. Ziel dieses Modells ist es, die Zufriedenheit der Mitarbeitenden zu steigern, Stress zu reduzieren und die Arbeitsfähigkeit zu erhalten. Die Erhöhung des Gesundheitsstandes ist ein weiteres Ziel.

Seit der Einführung der „Leichten Vollzeit“ im Jahr 2013 ist die Zahl der Teilnehmenden deutlich angestiegen. 2013 gab es 20 Mitarbeitende die dieses Modell in Anspruch genommen haben. Zum 31. Dezember 2021 waren es 347 Beschäftigte. Dieses Modell ist nicht nur für ältere Mitarbeitende gedacht, eine Vielzahl der jüngeren Beschäftigten nimmt diese Möglichkeit wahr.

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

Die Höhe der Entlastungstage richtet sich dabei nach Alter und Betriebszugehörigkeit. Bei einem Alter von 60 Jahren und 25 Jahren Betriebszugehörigkeit besteht die Möglichkeit, 20 Entlastungstage in Anspruch zu nehmen. Bei 30 Betriebsjahren können 30 Entlastungstage gewählt werden. Ist ein Beschäftigter bereits 63 Jahre alt und hat 35 Jahre bei der ÜSTRA gearbeitet, so besteht für ihn sogar die Möglichkeit 36 Entlastungstage zu nehmen. Diese Entlastungstage können maximal einmal pro Woche

genutzt werden. Ziel dabei ist es, so viele Wochen wie möglich auf eine 4-Tage-Woche zu reduzieren.

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

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

Neben der reinen Teilnahme am „Gleitenden Übergang in die Rente“ besteht die Möglichkeit dies mit der „Leichten Vollzeit“ zu kombinieren. So erhalten Teilnehmende eine höhere Anzahl an freien Tagen.

Organisations- und Personalentwicklung

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

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

Mit Konzeption, Beratung und methodischer Begleitung unterstützt und gestaltet die Organisations- und Personalentwicklung der ÜSTRA Veränderungs- und Entwicklungsprozesse. Dabei steht im Fokus, ziel- und situationsbedingt zu agieren und im Sinne eines erfolgreichen Entwicklungsprozesses auch informelle Strukturen, soziale Belange sowie kommu-



nikative und zwischenmenschliche Aspekte im Prozess zu berücksichtigen.

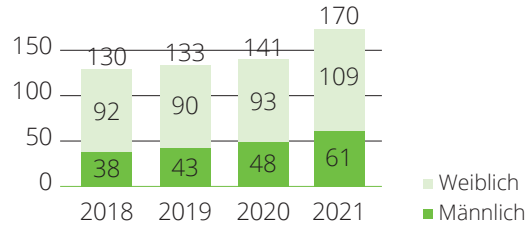
Neben kontinuierlicher fachlicher Qualifizierung werden Personalentwicklungsmaßnahmen für Einzelpersonen oder bestimmte Zielgruppen bedarfs- und zielorientiert umgesetzt. Die Organisations- und Personalentwicklung konzipiert und begleitet Entwicklungsprogramme und individuelle Qualifizierungsmaßnahmen, gestaltet Lernwege und unterstützt mit Beratung und Begleitung die Definition von Qualifizierungsbedarfen, Evaluation und Praxistransfer.

Im Jahr 2019 wurde begonnen, ein Kompetenzmodell für die ÜSTRA zu entwickeln. Im ersten Schritt wurden die überfachlichen Kompetenzen ermittelt, die für alle Mitarbeitenden relevant sind. Diese sogenannten „Basiskompetenzen“ werden im Unternehmen bereichsübergreifend weiterentwickelt. Zu diesem Zweck wurden entsprechende Qualifizierungsmaßnahmen in das allgemeine jährliche Weiterbildungsangebot für 2020 aufgenommen.

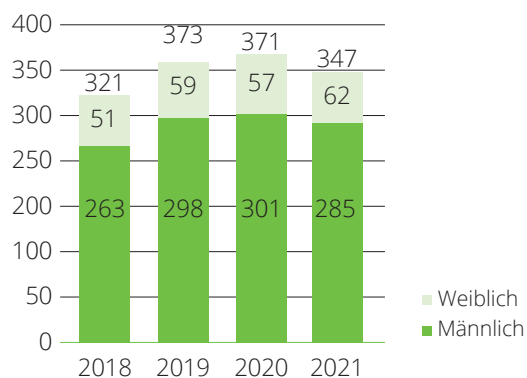
Viele der geplanten Präsenzseminare konnten im Laufe des Jahres 2021 pandemiebedingt nicht stattfinden. Seminarreisen waren nur in Einzelfällen gestattet. Die betrieblich unerlässlichen Qualifizierungsmaßnahmen wurden unter Beachtung entsprechender Hygienekonzepte umgesetzt. Ein Teil der geplanten Qualifizierungsthemen wurde auf digitale Lernlösungen umgestellt, sowie um aktuelle Themen ergänzt. Als durch den Lockdown Arbeits- und Kommunikationsstrukturen änderten, wurden kurzfristig thematisch passende Webinare und Live-Online-Seminare angeboten, um Führungskräfte und Mitarbeitende entsprechend zu unterstützen.



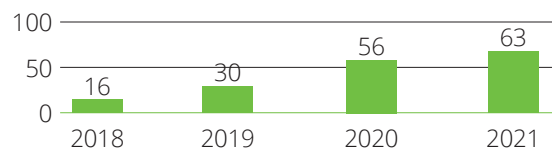
Anzahl Mitarbeitende mit klassischer Teilzeit



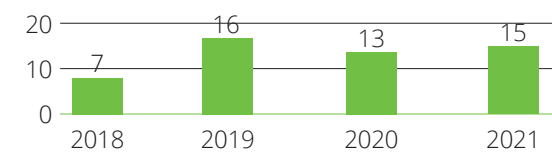
Anzahl Mitarbeitende mit „Leichter Vollzeit“



Anzahl Mitarbeitende mit „Gleitendem Übergang in die Rente“



Anzahl Mitarbeitende mit dem „Geitenden Übergang in die Rente“ und der „Leichten Vollzeit“



Berufliche Weiterbildung

	2021	2020	2019
Kosten für Weiterbildungsmaßnahmen	590.758	329.474	497.778



Berufsausbildung

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

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 Praktikum anstelle des sonst üblichen Auswahlverfahrens und erhalten bei gutem Verlauf und positiver Einschätzung die Chance auf eine Berufsausbildung.

Ausbildung

	2021	2020	2019	2018
Anzahl Auszubildende gesamt	110	110	108	110
Weibliche Auszubildende	24	25	35	43
Männliche Auszubildende	86	85	73	67
Anzahl bezahlte Personen im Praktikum	9	5	8	1
Erfolgreiche Ausbildungsabschlüsse	30	29	35	33
Verkürzte Ausbildung	5	5	5	5
Übernahmequote in %	100	83	92	94



Ideenmanagement

Ziel des Ideenmanagements ist es, die Mitarbeitenden 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 werden Ideenreichtum und Innovation kontinuierlich bei den Beschäftigten abgefragt.

Ideenmanagement

	2021	2020	2019	2018
Gesamtnutzen des Ideenmanagements in Euro	222.470	206.612	96.478	90.908
Qualität der Vorschläge (Ø Euro je Vorschlag)	923	883	497	572
Effizienz des Ideenmanagements (Ø Euro pro Person)	92	90	43	42
Jährliches Einsparpotenzial (Gesamtnutzen auf drei Jahre abzüglich Prämien, in Euro)	367.892	393.998	326.820	349.999
Beteiligungsquote in %	7	6	7	7

Beteiligung der Mitarbeitenden durch das Instrument Mitarbeiterbefragung

Die Befragung der Mitarbeitenden wurde seit 2011 alle zwei Jahre unternehmensweit durchgeführt. Sie ist ein Instrument der Mitarbeitendenbeteiligung und eine Standortbestimmung bezüglich der Zufriedenheit der Mitarbeitenden. Die 2019 durchgeführte Befragung hat der ÜSTRA als Arbeitgeberin eine hohe Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bescheinigt. Das Instrument der Mitarbeitendenbefragung soll fortgeführt werden.

Menschenwürde sowie eine Verletzung des Persönlichkeitsrechts. Solche Verhaltensweisen sind mit der Unternehmenskultur der ÜSTRA unvereinbar und werden nicht geduldet.

Gleichbehandlung und Umgang mit Diskriminierung

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

Die Betriebsvereinbarung zum partnerschaftlichen Verhalten regelt den Handlungsrahmen und wurde im Jahr 2019 aktualisiert. Für Führungskräfte und Mitarbeitende werden Seminarworkshops zum Thema „Partnerschaftliches Verhalten im Arbeitsalltag“ angeboten, mit dem Ziel, über das Thema zu informieren und die Eigenverantwortung jeder Person für Gleichbehandlung und partnerschaftlichen Umgang zu fördern.

Mobbing gegen Einzelne, sexuelle Belästigung, Diskriminierung wegen Herkunft, Geschlecht, Hautfarbe, sexueller Disposition oder Religion, sowie rassistische Äußerungen und Handlungen stellen am Arbeitsplatz eine schwerwiegende Störung des Betriebsfriedens dar. Sie sind ein Verstoß gegen die

Im Kalenderjahr 2021 sind zwei Diskriminierungsvorfälle bekannt geworden. Diese wurden auf der Grundlage der bestehenden Betriebsvereinbarung geprüft und es wurden entsprechende Maßnahmen eingeleitet.

Führungskräfteentwicklung und -beratung

Bedarfsorientierte Angebote zur persönlichen Weiterbildung und -entwicklung sind wesentlich für gelingende Führung. Erforderliche Kompetenzen und Aufgaben der Führungskräfte in der ÜSTRA sind vielseitig – hierzu bietet ihnen das Unternehmen individuelle Angebote für langfristigen Erfolg und Gesundheit.

Auch 2021 war geprägt von Maßnahmen zur Eindämmung der Coronapandemie, welche die Aufgaben der Führungskräfteentwicklung beeinflusst haben. Mit den Erfahrungen aus 2020 ist es gelungen, die bewährten Instrumente zum Teil mit online-Tools anzubieten:

- Die interne Qualifizierungsreihe für neue und erfahrene Führungskräfte sowie das gemeinsame Veranstaltungsprogramm von Unternehmen der Region Hannover konnten unter Einhaltung der Coronaschutzmaßnahmen durchgeführt werden. Es fanden 14 obligatorische und sieben optionale Seminare statt mit einer Gesamtbewertung von 1,6 (Skala 1-6)
- Für neue Führungskräfte, die intern vom Mitarbeitenden zur Führungskraft gewechselt sind, wurde eine spezielle Veranstaltungsreihe konzipiert, die 2021 stattfinden konnte.
- Das Orientierungs- und Kompetenzentwicklungsprogramm (O.K.-Programm) konnte in 2021 verspätet aber erfolgreich beendet werden. Es ist geplant, einen weiteren Durchgang zu realisieren.
- Bereichsindividuelle Workshops wurden weiterhin weitestgehend ausgesetzt.
- Es wurden vier online-Erfahrungsaustausche mit thematischem Input durchgeführt.
- 2021 nahmen zehn Führungskräfte Coaching in Anspruch.
- 2021 wurden 20 Stellen neu besetzt, davon war die Führungskräfteentwicklung an der Auswahl von 15 Verfahren beteiligt, fünf Stellen wurden ohne Verfahren besetzt. Von den 20 Besetzungen sind sechs externe Personen als Führungskraft bei der ÜSTRA eingestiegen, zehn Mitarbeitende sind intern in die Führungsrolle gewechselt und 4 interne Führungskräfte haben ihre Führungsaufgabe verändert.
- Das in 2014 entwickelte Kompetenzmodell (KODE-X) wurde bei der Führungskräfteauswahl angewandt.
- Für fast alle neuen Führungskräfte konnten Mentorinnen und Mentoren gefunden werden.
- Seit 2020 wird in der Führungskräfteberatung bei Bedarf, bei neuen Führungskräften und im O.K.-Programm systematisch ein an das Kompetenzmodell anknüpfendes Kompetenzdiagnose und -entwicklungsinstrument eingesetzt (KODE-Fragebogen).
- Die Zusammenarbeit im Arbeitskreis „Management und Führung“ mit Töchtern der Region Hannover wurde erfolgreich fortgesetzt. 2021 wurden gemeinsam 13 Seminare in das Programm aufgenommen, davon haben
 - Acht Führungskräfte FK der ÜSTRA an den elf Seminaren der Regionstöchter teilgenommen und
 - Acht Führungskräfte FK der Regionstöchter haben an den zwei von der ÜSTRA organisierten Seminaren teilgenommen.
- Eine Führungskraft nahm am Programm 2020/2021 von Civilia Hannover e.V. teil.
- Eine Führungskraft nahm am Programm 2021 des Managementsymposiums der Stiftung Führungsnachwuchs der VDV-Akademie teil.
- Das Wirtschafts- und Verwaltungsvolontariat des Instituts der Norddeutschen Wirtschaft e.V. wurde coronabedingt ausgesetzt.



5.3 Engagierte Arbeitgeberin in sozialen Angelegenheiten

Tarifvertrag und Betriebsvereinbarung Demografie

Im Rahmen der betrieblichen Umsetzung des Tarifvertrages zur Bewältigung des demografischen Wandels im Nahverkehr hat die ÜSTRA gemeinsam mit dem Betriebsrat ein Modell entwickelt, das den Mitarbeitenden seit 2018 einen gleitenden Übergang in den Ruhestand (GÜR) ermöglicht.

Zertifikat Zukunftsfest: Sozialpartnerschaftlicher Betrieb

Im Rahmen eines Zertifizierungsverfahrens hat sich die ÜSTRA 2021 zum vierten Mal dem ZukunftsCheck der Demografieagentur für die Wirtschaft unterzogen. Mit dem ZukunftsCheck wurde systematisch erhoben, wo die ÜSTRA in den Handlungsfeldern Führung, Vielfalt, Gesundheit, Kompetenz, Digitalisierung und Nachhaltigkeit bereits gut aufgestellt ist und wo noch weiterer Handlungsbedarf besteht. Anknüpfend an die Ergebnisse des ZukunftsChecks wurden sozialpartnerschaftlich umzusetzende Ziele vereinbart. Auch im Jahr 2021 arbeitete die ÜSTRA konsequent an der Realisierung der vereinbarten Ziele.

Vereinbarkeit von Beruf und Familie

Seit 2006 arbeitet die ÜSTRA erfolgreich mit dem Audit berufundfamilie® und damit strukturiert an einer Verbesserung der Vereinbarkeit von Beruf und Familie, wobei die gelebte Vereinbarkeit von Beruf und Familie einen großen Stellenwert für die Mitarbeitenden der ÜSTRA hat.

Mit dem Jahr 2019 wurde die ÜSTRA zum 5. Mal für berufundfamilie® zertifiziert. Die Verleihung des Zertifikates erfolgt immer für drei Jahre, sodass für dieses Jahr ein neues Audit ansteht. Im Entwicklungsdialogetherfahren wird Wert darauf gelegt, das Thema Vereinbarkeit in der Kultur des Unternehmens zu implementieren, sodass die internen Strukturen und Prozesse darauf ausgerichtet sind.

Fortlaufend liegt der Fokus auf der Entwicklung von tragfähigen und akzeptierten Teilzeitmodellen in allen Bereichen. Insgesamt sind variable Arbeitszeiten für die Belegschaft sehr wichtig, um Familie und Beruf gewinnbringend miteinander zu verknüpfen. Der Zugang zu Homeoffice-Modellen wurde weiter erleichtert und die Nutzungsquote ist seitdem stetig gestiegen. Coronabedingt wurde der Anteil am Homeoffice seit 2020 noch mal ausgeweitet. Das Konzept der „Leichten Vollzeit“ erfreut sich mittlerweile großer Beliebtheit. Insbesondere im Fahrdienst wird dieses Teilzeitmodell sehr gut angenommen. An der Weiterentwicklung von Arbeitszeitmodellen wird kontinuierlich gearbeitet.

Es erfolgt weiterhin eine Begleitung junger Eltern nach der Geburt eines Kindes und ihr Wiedereinstieg ins Unternehmen wird dabei aktiv unterstützt. Damit sollen die Anbindung und der Kontakt zur ÜSTRA auch in dieser Zeit erhalten bleiben.

Für schulpflichtige Kinder steht Eltern ein Zuschuss zur Ferienkinderbetreuung zu, wobei dieses Angebot in den vergangenen zwei Jahren nicht so intensiv genutzt wurde wie vor der Pandemie. Somit liegt es nahe, dies mit dem Pandemiegeschehen in Verbindung zu bringen. Da jedes Schulkind ca. zwölf Wochen Ferien pro Jahr hat – weit mehr als der bestehende durchschnittliche Urlaubsanspruch – sind Angebote auch für diese Kinderaltersgruppe zwingend notwendig.

Es sei an dieser Stelle noch einmal auf das im umgebauten Verwaltungsgebäude der ÜSTRA eingerichtete Eltern-Kind-Zimmer mit Büroarbeitsplatz hingewiesen. In freundlicher und kindgerechter Atmosphäre/Einrichtung, können sowohl Säuglinge als auch ältere Kinder neben der Arbeit betreut werden.

Wichtig zu wissen ist zudem, dass die ÜSTRA mit dem pme Familienservice ein Angebot für Informationsveranstaltungen und einen individuellen Beratungsservice für Kinderbetreuung und Pflegeberatung vorhält. Entsprechende Kontaktdaten finden sich im Intranet.

Homeoffice

Bereits vor der Coronapandemie arbeiteten ca. 100 Mitarbeitende an ein bis zwei Tagen pro Woche im Homeoffice. Mit Beginn der Coronapandemie wurde das Angebot auf alle Mitarbeitenden ausgeweitet und technisch ausgebaut, sodass phasenweise

bis zu 250 Mitarbeitende täglich von zu Hause aus tätig waren.

In einer unternehmensweiten Befragung wurde ermittelt, dass eine Tätigkeit im Homeoffice von der Mehrheit der Führungskräfte und Mitarbeitenden als Ergänzung zur betrieblichen Arbeit positiv gesehen und für die Zukunft weiterhin gewünscht wird.

Coronapandemie

Auch 2021 wurde das Geschehen bei der ÜSTRA maßgeblich durch die Coronapandemie beeinflusst. Im Rahmen des regelmäßig tagenden Krisenstabs wurden, in Abhängigkeit vom Infektionsgeschehen, eine Vielzahl von Maßnahmen zum Schutz der Mitarbeitenden und der Fahrgäste beschlossen und umgesetzt.

Schutzmaßnahmen für die Mitarbeitenden

Zum Schutz der Mitarbeitenden vor einer Infektion durch das Coronavirus wurden zahlreiche Maßnahmen umgesetzt. So wurden zusätzlich zu den Maßnahmen aus dem Jahr 2020 unter anderem:

- Schutzscheiben zur physischen Abtrennung am Fahrer Arbeitsplatz im Bus installiert,
- Luftfiltergeräte und CO₂-Ampeln für Präsenztermine bereitgestellt,
- Boosterimpfungen durch den Betriebsarzt angeboten.

Kundenbezogene Maßnahmen

In enger Abstimmung mit der Region Hannover und der regiobus hat der Krisenstab auch kundenbezogene Maßnahmen vorbereitet und falls notwendig umgesetzt. Nachstehend sind einige ergänzende Maßnahmen aus dem Jahr 2021 aufgeführt:

- Entsprechend der jeweiligen Pandemielage und dem Krankenstand wurden Fahrplananpassungen vorbereitet.
- Auch im Jahr 2021 fanden gemeinsam mit der Polizeidirektion Hannover und der protec service GmbH Schwerpunktkontrollen bezüglich der Maskentragepflicht und der Einhaltung der 3G-Regeln statt.

Marktbezogene Maßnahmen

In enger Abstimmung mit der Region Hannover und der regiobus hat der Krisenstab auch marktbezogene Maßnahmen auf den Weg gebracht. Nachstehend sind einige Maßnahmenbeispiele aufgeführt:

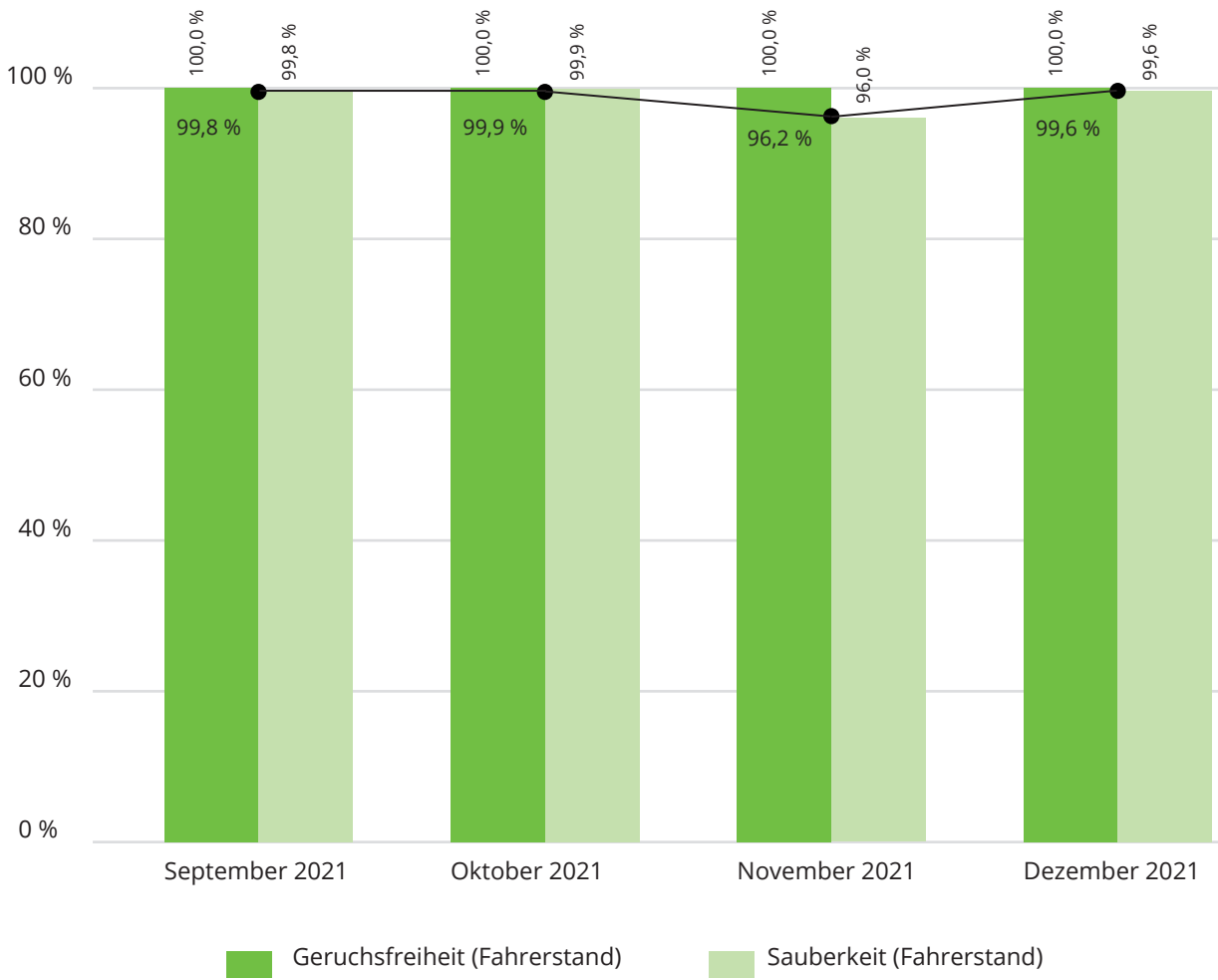
- Der Fahrplan wurde mehrmals der jeweiligen Pandemielage entsprechend angepasst.
- Gemeinsam mit der Polizeidirektion Hannover und der protec service GmbH fanden Schwerpunktkontrollen bezüglich des Maskentragens statt.
- Zur Sensibilisierung von Fahrgästen wurden in den Fahrzeugen Piktogramme angebracht und die Haltestellen mit Plakaten zu den Hygiene-Regeln versehen. Darüber hinaus wurden Ansagen in den Fahrzeugen eingerichtet.
- Bei jedem Haltestellen-Stopp wurden alle Türen der Fahrzeuge zwecks Lüftens geöffnet.

Fahrer Arbeitsplatz Stadtbahn

Aufgrund vermehrter Beschwerden über verschmutzte Fahrstände aus dem Fahrdienst wurde eine Arbeitsgruppe zum Thema „Sauberkeit in den Fahrerständen“ eingerichtet. Beteiligte sind Mitarbeitende aus dem Fahrdienst, der Reinigungskontrolle, der Werkstatt und des Dienstleisters protec. Es konnte festgestellt werden, dass es sich bei den bemängelten Verschmutzungen in der Regel um solche handelt, welche über einen längeren Zeitraum entstanden sind und bisher nur durch sogenannte Intensivreinigungen entfernt wurden. Daraufhin wurde der Reinigungssturnus der Fahrzeuge analysiert und festgestellt, dass der bisherige Reinigungssturnus nicht ausreichend war. Hinzu kam, dass das Leistungsverzeichnis nicht ausreichend war. Die Anzahl der Reinigungen und die Reinigungsintensität wurden erhöht.

Zusätzlich zu den bestehenden Reinigungskontrollen durch den Betrieb, überprüfen nun auch Qualitätskontrolleurinnen und Kontrolleure anhand von definierten Kriterien die Sauberkeit der Fahrstände. So wird ein objektiver Eindruck gewonnen und es kann bei Bedarf gezielt nachgesteuert werden.

Nachstehend die ersten Ergebnisse nach der Verbesserung der Reinigung.

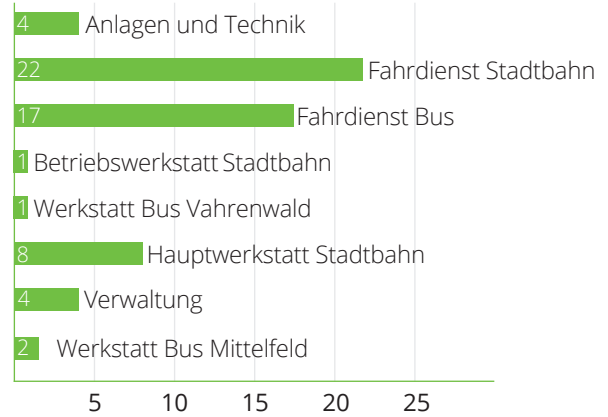


Arbeitsschutz und Unfallstatistik der ÜSTRA

Arbeitsschutz wird bei der ÜSTRA groß geschrieben. Die ÜSTRA hat als eines der ersten Mitgliedsunternehmen im Jahr 2007 ein Zertifikat für ein von der Berufsgenossenschaft Bahnen erfolgreich auditiertes Arbeits- und Gesundheitsmanagementsystem erhalten. Nach 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. Die Begutachtung vom 7. April 2017 durch die VBG auf Basis der „DGUV-Verfahrensgrundsatz für Arbeitsschutzmanagementsysteme (AMS)“ ergab, dass die Schutzmaßnahmen für die Mitarbeitenden über den gesetzlichen Rahmen hinausgehen. Da dieses Verfahren nicht mehr angewandt wird, gab es 2019 einen Wechsel zur Überprüfung des Arbeitsschutzes nach der Norm DIN ISO 45001 durch den TÜV Nord. Mit der erneuten Überprüfung durch das TÜV-Audit 2021 konnte eine Konformitätserklärung mit der Zertifizierung des Arbeitsschutzes aufrechterhalten werden. Der TÜV Nord ist beauftragt, einmal jährlich eine Überprüfung des Arbeitsschutzes nach den Vorgaben der DIN EN ISO 45001 durchzuführen. Zur Unterstützung der Fachkräfte für den Arbeitsschutz gibt es derzeit aus den unterschiedlichen Organisationsbereichen der ÜSTRA 41 ernannte Sicherheitsbeauftragte. Sie sollen das Unternehmen und deren Führungskräfte und Mitarbeitende bei der Umsetzung des Arbeitsschutzes mit ihren Erfahrungen vor Ort beraten und unterstützen.

In der Unternehmens-Unfallstatistik wurden 59 an die Berufsgenossenschaft gemeldete Unfälle mit mehr als drei Ausfalltagen erfasst. Im Jahr 2021 ist eine Berufskrankheitsanzeige bei der VBG gestellt worden. Todesfälle hat es in 2021 nicht gegeben.

Unfallstatistik nach Arbeitsplatz



Die 2020 begonnene Einführung der durch die Verwaltungsberufsgenossenschaft zur Verfügung gestellten Software für die Erstellung und Bearbeitung von tätigkeitsbezogenen Gefährdungsbeurteilungen wurde im Jahr 2021 erfolgreich fortgesetzt. Mittels dieser Software werden die Fachkräfte für den Arbeitsschutz die verantwortlichen Personen besser in der Umsetzung des Arbeitsschutzes unterstützen und beraten können.

Eine weitere Hauptaufgabe war auch im Jahr 2021 wieder die Bekämpfung der Coronapandemie. Konzepte von Schutzmaßnahmen wurden erstellt und verbessert, CO₂-Ampeln sowie Raumlufffilter mussten beschafft und an kritischen Punkten aufgestellt werden, die Beschaffung von Selbsttests und Schutzmasken wurde federführend durch die Arbeitssicherheit organisiert.





Gefahrstoffmanagement bei der ÜSTRA

Die ÜSTRA setzt ein ganzheitliches Gefahrstoffmanagement um – von der gezielten Beschaffung, über die Lagerung und den Transport bis zur fachgerechten Entsorgung. Als ein elementarer Baustein des Arbeitsschutzes wird das STOP-Prinzip (Substitution, Technische Maßnahmen, Organisatorische Maßnahmen, Personenbezogene Maßnahmen) umgesetzt. Die ÜSTRA fokussiert sich auf einen maximalen Einsatz von Nicht-Gefahrstoffen. Beginnend mit dem Jahr 2019 werden die „Anzahl kennzeichnungspflichtiger Gefahrstoffe“ sowie die „Gefahrstoffquote“ als Kennzahlen abgebildet, um die Entwicklung der im Unternehmen eingesetzten Gefahrstoffe besser überwachen zu können. Um das Bewusstsein zu schärfen und die fachlichen Grundlagen auszubauen, werden zusätzliche Führungskräftebildungen durchgeführt. Derzeitige Arbeitsschwerpunkte sind die Erstellung von Handschuhplänen sowie die Überarbeitung der Lagerungskonzepte. Alle Maßnahmen dienen dazu, das übergeordnete Ziel der ÜSTRA – die Minimierung der tätigkeitsbedingten Gefahren für die Mitarbeitenden und die Umwelt – zu erreichen.

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 Mitarbeitendenberatung 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 Mitarbeitendenberatung und die betriebsärztliche Betreuungsstelle werden Führungskräfteseminare

durchgeführt, in denen Mitarbeitende in Führungspositionen für den Umgang mit psychisch erkrankten Beschäftigten sensibilisiert werden. Psychisch erkrankte Mitarbeitende erhalten Unterstützung durch Mitarbeitendenberatung und Betriebsarzt z. B. bei der Vermittlung von Therapieplätzen.

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

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

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

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

Das personalwirtschaftliche Berichtswesen wird ergänzt durch einen jährlich erscheinenden Gesundheitsbericht.

6. Nachhaltigkeitsberichterstattung

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



ÜSTRA Hannoversche Verkehrsbetriebe
Aktiengesellschaft

Am Hohen Ufer 6
30159 Hannover
T + 49 511 166 80
info@uestra.de
uestra.de



Dieser Nachhaltigkeitsbericht wurde
CO₂-neutral gedruckt.