



üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe AG

Jahresabschluss zum 31. Dezember 2012
und Lagebericht für das Geschäftsjahr 2012
sowie Nachhaltigkeitsbericht

Inhaltsverzeichnis

Lagebericht für das Geschäftsjahr 2012	3
Bilanz zum 31. Dezember 2012	18
Gewinn- und Verlustrechnung für die Zeit vom 1. Januar bis 31. Dezember 2012	20
Anhang für das Geschäftsjahr 2012	22
Anlage 1 zum Anhang: Entwicklung des Anlagevermögens zum 31. Dezember 2012	32
Anlage 2 zum Anhang: Aufstellung des Anteilsbesitzes zum 31. Dezember 2012	34
Bestätigungsvermerk des Abschlussprüfers	36
Nachhaltigkeitsbericht	37

Lagebericht für das Geschäftsjahr 2012

1. Geschäft und Rahmenbedingungen	4
1.1 Gesamtwirtschaftliche Entwicklung und Branchenentwicklung	4
1.2 Wichtige Aktivitäten und Ereignisse im Geschäftsjahr 2012	4
1.3 Mitarbeiter	6
1.4 Geschäftsentwicklung	6
2. Ertrags-, Finanz- und Vermögenslage	7
2.1 Umsatzentwicklung	7
2.2 Ertragslage	7
2.3 Vermögens- und Finanzlage	8
2.4 Investitionen	9
3. Nachtragsbericht	9
4. Wesentliche Merkmale des internen Kontrollsystems und des Risikomanagementsystems im Hinblick auf den Rechnungslegungsprozess	9
5. Chancen- und Risikobericht	10
5.1 Risikomanagementsystem	10
5.2 Umfeld und Markt	10
5.3 Leistungswirtschaftliche Risiken	11
5.4 Personal	11
5.5 Informationstechnik	11
5.6 Finanzwirtschaftlicher Bereich	11
5.7 Fazit	12
6. Erklärung zur Unternehmensführung	12
6.1 Erklärung des Vorstands und des Aufsichtsrats zu den Empfehlungen der Regierungskommission Corporate Governance Kodex	12
6.2 Angaben zu Unternehmensführungspraktiken	12
6.3 Arbeitsweise von Vorstand und Aufsichtsrat und Zusammensetzung und Arbeitsweise der Aufsichtsratsausschüsse	13
7. Sonstige Berichte	14
7.1 Vergütungsbericht	14
7.2 Übernahmerechtliche Angaben nach § 289 Abs. 4 HGB	14
8. Prognosebericht	15

1. Geschäft und Rahmenbedingungen

1.1 Gesamtwirtschaftliche Entwicklung und Branchenentwicklung

Die deutsche Wirtschaft trotzte der europäischen Wirtschaftskrise und ist im Jahr 2012 weiter gewachsen. Nach ersten Berechnungen des Statistischen Bundesamtes (Destatis) stieg das preisbereinigte Bruttoinlandsprodukt (BIP) um 0,7 % (Vorjahr: + 3,0 %). Allerdings hat sich die deutsche Konjunktur in der zweiten Jahreshälfte deutlich abgekühlt. Der Außenhandel war einmal mehr Wachstumsmotor der deutschen Wirtschaft. Die Binnennachfrage entwickelte sich unterschiedlich. Im Inland wurde mehr konsumiert, aber die Investitionen gingen zum Teil deutlich zurück. In den Dienstleistungsbereichen legte die preisbereinigte Bruttowertschöpfung gegenüber 2011 zum Teil kräftig zu. Dagegen rutschten sowohl das produzierende Gewerbe ohne Baugewerbe als auch das Baugewerbe ins Minus. Das verfügbare Einkommen der privaten Haushalte nahm 2012 um 2,3 % zu. Der Anstieg der in jeweiligen Preisen berechneten Konsumausgaben der privaten Haushalte fiel mit 2,4 % etwas höher als im Vorjahr aus. Die Verbraucherpreise sind im Jahresdurchschnitt um 2,0 % gestiegen, damit lag die Jahresteuersatzrate etwas niedriger als im Vorjahr. Für den deutlichen Anstieg waren vor allem die Energiepreise verantwortlich. Der Arbeitsmarkt hat sich im schwierigen wirtschaftlichen Umfeld bewährt. Die Zahl der Erwerbstätigen stieg um 1,0 % auf 41,5 Millionen. Dabei hat die Erwerbstätigkeit in fast allen Wirtschaftsbereichen zugelegt. Die Zahl der Erwerbslosen ging im Jahresdurchschnitt um 6,5 % auf 2,34 Millionen zurück. Im Bezirk der Agentur für Arbeit Hannover lag die Arbeitslosenquote zum Stichtag 31. Dezember 2012 bei 8,0 % (Vorjahr: 7,9 %).

Die Fahrgastzahlen im öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) der im Verband der deutschen Verkehrsunternehmen (VDV) zusammengeschlossenen Personenverkehrsunternehmen sind nach vorläufigen Berechnungen im Jahr 2012 um 0,9 % gestiegen (2011: + 0,6 %), wobei wie im Vorjahr der größte Zuwachs beim Eisenbahnpersonenverkehr zu verzeichnen ist. Das heißt, dass in 2012 rund 9,8 Milliarden Fahrgäste in Deutschland mit Bussen und Bahnen gefahren sind. Tendenziell bestätigt sich auch für 2012 der Trend der vergangenen Jahre: Ländliche Busverkehre sind eher rückläufig, Verkehre in Ballungsräumen (hier vor allem die schienegebundenen Verkehre) befinden sich im Aufwind. Allein in den letzten zehn Jahren konnten die ÖPNV-Unternehmen fast zehn Prozent Fahrgäste dazugewinnen.

Die Unsicherheiten bei der Preisentwicklung für Energie und Treibstoffe sowie beim allgemeinen Materialaufwand lassen befürchten, dass die spezifischen Kosten der Nahverkehrsunternehmen in stärkerem Maße als die allgemeinen Verbraucherpreise der privaten Haushalte steigen werden.

Mit Sorge werden die Perspektiven der ÖPNV-Finanzierung betrachtet. Laut VDV kann der seit Jahren festzustellende Rückgang der Mitfinanzierung des ÖPNV aus öffentlichen Kassen von der Branche nicht kompensiert werden. Dies kann die positive Entwicklung der gesamten Nahverkehrsbranche negativ beeinflussen.

1.2 Wichtige Aktivitäten und Ereignisse im Geschäftsjahr 2012

Entsprechend der Zielsetzung von Vorstand und Aufsichtsrat, die nachhaltige marktorientierte Entwicklung des Unternehmens voranzutreiben und die üstra als vitales integriertes Verkehrsunternehmen in der Region Hannover zu behaupten, führt die üstra die im Jahr 2005 unter der Überschrift „vitale üstra 2020“ gestartete Unternehmensstrategie und den damit verbundenen Um- und Restrukturierungsprozess auch im Jahr 2012 fort.

Neben der Fortsetzung des notwendigen Restrukturierungsprozesses hat die üstra die in 2011 begonnene Umsetzung der Unternehmensstrategie für eine zukunftsorientierte nachhaltige Entwicklung des Unternehmens und zur Schärfung des Unternehmensprofils im ÖPNV in der Region Hannover vorangetrieben. Unter Beteiligung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der üstra hat der Vorstand die im Vorjahr definierten fünf strategischen Handlungsfelder um acht Verhaltenswerte ergänzt und mehrere Großprojekte festgelegt, um für die Herausforderungen der Zukunft gerüstet zu sein, wie beispielsweise für den demographischen Wandel. Die üstra positioniert sich damit als nachhaltig wirtschaftendes Unternehmen, kundenorientierte Dienstleisterin, attraktive Arbeitgeberin, als innovatives Unternehmen und Kompetenzträgerin Nahverkehr. Als öffentliches Verkehrsunternehmen sieht sich die üstra den Grundsätzen der Nachhaltigkeit verpflichtet und verankert die soziale, wirtschaftliche und ökologische Verträglichkeit in ihren Aktivitäten. Dabei gehört es zum Selbstverständnis der üstra, umweltfreundlich zu denken, zu handeln und Verantwortung für ihre Kunden zu übernehmen. Die üstra sieht es als ihre Aufgabe an, dem Klimawandel zu begegnen und ihren Beitrag zur Verringerung der Emissionen zu leisten. Deswegen hat sich die üstra bereits im Jahr 2008 als Vollmitglied der Charta des Inter-

nationalen Verbandes für Öffentliches Verkehrswesen (UITP) verpflichtet.

Die Nutzerfinanzierung wird weiter vorangetrieben. Auf Ebene des Verkehrsverbundes Großraum-Verkehr Hannover (GVH) wurde eine Tarifanpassung von durchschnittlich 2,43 % im Dezember 2011 und von durchschnittlich 3,1 % im Dezember 2012 durchgeführt. Im Bundesvergleich lagen diese Preissteigerungen eher im unteren Bereich. Der GVH liegt bei einem qualitativ hochwertigen Verkehrsangebot preislich eher im Mittelfeld. Durch Attraktivität des Tarifangebots soll auch weiterhin die Neukundengewinnung unterstützt werden.

Die lang diskutierte Neuorganisation des GVH konnte 2012 umgesetzt werden. Der GVH wurde zum 1. Januar 2013 als GmbH neu gegründet. Gesellschafter sind die Region Hannover mit 51 % Gesellschaftsanteil und alle Verkehrsunternehmen im Verkehrsgebiet, wovon auf die üstra ein Gesellschaftsanteil von 33 % entfällt. Die GmbH löst als Mischverbund die bisherige GVH GbR ab, in der nur üstra und RegioBus Gesellschafter waren.

Die üstra versteht sich als Kompetenzträger für den Nahverkehr und beteiligte sich an der Entwicklung des 2011 verabschiedeten Verkehrsentwicklungsplans „pro Klima“ der Region Hannover und des „Masterplans Mobilität“ der Stadt Hannover. Ziel ist ein deutlicher Zuwachs des Umweltverbundes bei der Verkehrsmittelwahl. Die üstra strebt dabei unter Zugrundelegung von Rahmenbedingungen, die durch die öffentliche Hand zu realisieren sind, einen Marktanteil von 25 % an allen durchgeführten Wegen bis zum Jahr 2025 an (zurzeit ca. 18 %). Damit kann ein deutlicher Schritt zur Reduzierung der CO₂-Belastung durch den Verkehr erreicht werden.

An wichtigen Aktivitäten der üstra im Jahr 2012 ist insbesondere der Tag der offenen Tür am 24. Juni 2012 zu nennen. Unter dem Motto „120 Jahre üstra – Unsere Tradition heißt Zukunft“ lud die üstra die Hannoveraner zur Feier und zum Blick hinter die Kulissen auf dem Betriebshof Glocksee ein.

Nach einer dreimonatigen Umbauzeit hat die üstra im Juli 2012 ihr Kundenzentrum wiedereröffnet. Ziel der Umbaumaßnahmen war die Verbesserung der Beratungs- und Verkaufssituation in einer hellen und offenen Atmosphäre bei verkürzten Wartezeiten. Infosäulen unterstützen die Mitarbeiter bei der aktiven Beratung. Das Kundenzentrum hat etwa 45.000 Besucher im Monat. Neben den Kunden der üstra sind auch die Besucher der Partner wie z.B. Laporte, das Freiwilligenzentrum, htp und Stadtmobil/teilAuto berücksichtigt.

Seit September 2012 werden unter dem Titel „Quartiersmarketing“ in ausgesuchten Stadtteilen jeweils einen Monat Aktionen durchgeführt, um das örtliche Verkehrsangebot und die Verkaufsstellen im Stadtteil besser bekannt zu machen. Für jedes Quartier wurde ein Info-Blatt mit einem topografischen Kartenausschnitt erstellt, das Verkehrsangebot, Vertriebsstellen und besondere Sehenswürdigkeiten des Stadtteils beinhaltet. Im Jahr 2012 wurde diese Maßnahme in den Quartieren „List, Oststadt, Vahrenwald, Zoo“, „Kirchrode, Bemerode“ und „Misburg“ durchgeführt. Mit den quartiersspezifischen Informationen, mit Präsenz von Mobilitätsberatern und mit doppelseitigen Anzeigen in der kostenlosen Sonntagszeitung wurde hohe Aufmerksamkeit erzielt. In 2013 soll die Maßnahme in weiteren Quartieren fortgesetzt werden.

Mit der Eröffnung von vier neuen Hochbahnsteigen konnte der barrierefreie Zugang zum System Stadtbahn weiter gefördert werden. In 2012 wurden die Haltestellen Hainhölzer Markt, Leibniz Universität, Schneiderberg/Wilhelm-Busch-Museum und Appelstraße mit Hochbahnsteigen ausgestattet.

Im Verkehrsangebot konnte gemeinsam mit der Region Hannover eine deutliche Angebotsverbesserung im Bereich Stadtbahn durchgeführt werden. Im Dezember 2012 wurde der werktägliche 10-Minuten-Takt um eine Stunde bis 19.30 Uhr verlängert. Damit konnte die üstra auf veränderte Beschäftigungsverhältnisse und Einkaufsgewohnheiten reagieren.

Hannover bekommt eine neue Stadtbahn – unter dem Arbeitstitel „TW 3000“ bereitet die üstra die größte Neuanschaffung seit der Expo vor. Im April 2011 erfolgte nach einem entsprechenden Ausschreibungsverfahren die Bestellung von zunächst 50 neuen Stadtbahnfahrzeugen. Die Auslieferung der Fahrzeuge wird ab Winter 2013/2014 erwartet. Möglich wird diese Investition, weil die Fahrzeuge zu 50 % durch Mittel des Landes Niedersachsen nach dem Entflechtungsgesetz (EntflechtG) gefördert werden. Das gesamte Investitionsvolumen für die 50 Stadtbahnfahrzeuge beträgt 125 Mio. €. Für ein zweites Los über die Beschaffung von 50 Fahrzeugen im Zeitraum 2015 bis 2018 ist ein entsprechender Förderantrag auf Bezuschussung der Anschaffung bei der Landesnahverkehrsgesellschaft (LNVG) gestellt worden.

Die Grunderneuerung der Busabstellhalle und der Werkstatt am Standort Vahrenwald wurde nach 15 Monaten Bauzeit weitestgehend abgeschlossen und am 25. Juli 2012 wieder in Betrieb genommen. Diese Maßnahme wird vom Land Niedersachsen aus Mitteln des ÖPNV-Konjunkturprogramms

2010–2014 zur Förderung von Grunderneuerungen an ortsfesten Verkehrsanlagen des ÖPNV gefördert.

Ferner erfolgte im Jahr 2012 ein erfolgreiches Rezertifizierungsaudit Qualitätsmanagement und Umweltmanagement.

1.3 Mitarbeiter

Im Geschäftsjahr 2012 waren bei der üstra im Jahresdurchschnitt 1.962 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschäftigt (Vorjahr: 1.933). Die Zahl der aktiv Beschäftigten ist auf 1.756 gestiegen (Vorjahr: 1.745). Die Anzahl der Beschäftigten ist insbesondere im Fahrdienst im Vorgriff auf die im Dezember 2012 vorgenommene Angebotsausweitung wieder leicht angestiegen. Gleichzeitig setzt die üstra in den anderen Bereichen ihren Restrukturierungskurs im Rahmen des Projekts „vitale üstra 2020“ fort. Der daraus resultierende Personalabbau wird sozialverträglich über den Wechsel von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in die Passivphase der

Altersteilzeit bzw. durch Erreichen der regulären Altersrente umgesetzt. Im Durchschnitt befanden sich 130 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Passivphase der Altersteilzeit (Vorjahr: 109).

Die Zahl der Auszubildenden betrug im Durchschnitt 76 (Vorjahr: 79).

Die üstra fördert die Vereinbarkeit von Beruf und Familie und setzt dabei auf den Ausbau und die Weiterentwicklung einer familienbewussten Personalpolitik. Im Jahr 2012 erfolgte die Reauditierung und Zertifizierung im Rahmen des Audits berufundfamilie.

Die üstra hat sich an einem bis August 2012 laufenden, vom Bundesministerium für Bildung und Forschung geförderten Verbundprojekt „Professionalisierung von Dienstleistungsarbeit in Schlüsselbranchen des Verkehrssektors (ProVes)“ beteiligt. Ziel des Projekts war es, durch eine Anhebung des Kompetenzniveaus der Beschäftigten die Innovations- und Leistungsfähigkeit sowie die Servicequalität zu erhöhen.

1.4 Geschäftsentwicklung

Geschäftsentwicklung	(in Tsd. €)			
	2012	2011	2010	2009
Grundkapital	67.491	67.491	67.491	67.491
Sachanlagen, immaterielle Vermögensgegenstände	168.024	177.249	134.765	136.272
Bilanzsumme	289.980	274.475	254.558	254.018
Investitionen*	9.592	59.347	13.661	12.795
Abschreibungen**	17.108	15.589	15.124	18.598
Umsatzerlöse	141.681	148.225	159.299	172.316
Personalaufwand	97.410	94.982	92.877	116.136

* ohne Finanzanlagen

** auf immaterielle Vermögensgegenstände und Sachanlagen

Mit Wirkung vom 1. Juni 2009 hat die Region Hannover der üstra die Betrauung und Finanzierungszusage für die Stadtbahnverkehrsleistungen nach Maßgabe der Altmark-Trans-Kriterien erteilt.

Mit Wirkung vom 1. Juli 2010 hat die Region Hannover der üstra die Betrauung und Finanzierungszusage für die Busverkehrsleistungen mittels eines Öffentlichen Dienstleistungsauftrages im Sinne der VO (EG) 1370/2007 erteilt.

2. Ertrags-, Finanz- und Vermögenslage

2.1 Umsatzentwicklung

Die Erlöse aus Verkehrsleistungen (einschließlich Fahrplanverkauf und Verkehrsmittelwerbung) betragen 141.681 Tsd. € im Geschäftsjahr 2012 (Vorjahr: 148.225 Tsd. €).

Die Einnahmen aus den vom Fahrgast gezahlten Fahrgeldern sind im Geschäftsjahr 2012 gegenüber dem Vorjahr um 5.778 Tsd. € bzw. -4,3 % auf 127.195 Tsd. € zurückgegangen.

Die Tarifeinnahmen (inklusive Einnahme-Poolausgleich des Verkehrsverbundes GVH für Vorjahre) sind um 5.535 Tsd. € auf 125.995 Tsd. € zurückgegangen. Der wesentliche Grund für diesen Rückgang ist die Einnahmeverteilung im Verkehrsverbund GVH, die sich für die Jahre 2009 bis 2011 mit 5.425 Tsd. € negativ auswirkt. Der Einnahmeanspruch aus der GVH-Einnahmeverteilung 2011 ist im Vergleich zum Jahr 2010 deutlich gesunken und liegt um 5.641 Tsd. € unter den im Jahr 2011 bei der üstra gebuchten Kasseneinnahmen. Grundlage der GVH-Einnahmeverteilung 2011 sind die in 2011 neu erhobenen Strukturdaten (Fahrgaststruktur = Fahrausweisanteile, Umsteigeranteile, Reiseweiten) und Fahrgastzahlen. Die Strukturdaten werden gemäß Einnahmeverteilungsvertrag alle vier Jahre durch Fahrgastbefragungen neu ermittelt und in den dazwischenliegenden Jahren fortgeschrieben. Die um den Poolausgleich bereinigten Tarifeinnahmen sind im Vergleich zum Vorjahr um 4.015 Tsd. € gestiegen. Somit entfaltete die zum 11. Dezember 2011 durchgeführte Tarifierhöhung von durchschnittlich 2,43 % ihre gewünschte Wirkung. Die Fahrgastzahlen sind im Vergleich zum Vorjahr um 2,4 % auf 159,9 Millionen gestiegen.

Die üstra hat bei ihren Fahrausweisprüfungen in 2012 erneut weniger Schwarzfahrer angetroffen als im Jahr zuvor. Insgesamt wurden 55.220 Personen (Vorjahr: 64.002) ohne gültigen Fahrausweis angetroffen. Der Anteil der festgestellten Schwarzfahrer an den überprüften Fahrgästen ist dabei von 1,81 % in 2011 auf 1,98 % in 2012 gestiegen. Die Einnahmen aus dem erhöhten Beförderungsentgelt sind um 16,8 % auf 1.200 Tsd. € zurückgegangen. Ziel der intensiven Fahrausweisprüfungen ist nicht möglichst viele Schwarzfahrer zu erwischen, sondern die Zahlungsmoral der Menschen, die den Nahverkehr in Hannover nutzen, zu stärken.

Auf Grundlage der in 2006 erfolgten Gesetzesänderung für den Ausgleich von rabattierten Beförderungen im Ausbildungsverkehr (§ 45a PBefG) hat das Land Niedersachsen

vertreten durch die LNVG im Jahr 2007 die gesetzlich festgelegte Ermittlung der Ausgleichsleistungen durch ein vertraglich geregeltes Verfahren ersetzt. Im Jahr 2012 hat die üstra eine Ergänzungsvereinbarung mit der LNVG geschlossen, mit der die bisherige Regelung ohne die bis 2011 geltende Minderung von jährlich 1 % des Ausgleichsbetrags fortgeführt wird. Als neue Obergrenze je Unternehmen wurde der beihilferechtlich maximal zulässige Ausgleichsbetrag, der sich aktuell aus der Anwendung der durch einen Gutachter neu ermittelten Sollkostensätze ergeben würde, festgelegt. Somit beträgt die Ausgleichsleistung im Jahr 2012 wie im Vorjahr 8.169 Tsd. €.

Der Ausgleich für die unentgeltliche Beförderung schwerbehinderter Menschen im ÖPNV gemäß § 148 Sozialgesetzbuch IX erfolgt bei der üstra unter Ansatz einer alle zwei Jahre durch Fahrgastzählungen zu erhebenden betriebsindividuellen Schwerbehindertenquote. Der für die Erstattungsleistungen für die unentgeltliche Beförderung schwerbehinderter Personen gesetzlich zugrunde zu legende Anteil von beförderten Fahrgästen mit Schwerbehinderung betrug in Niedersachsen für das Jahr 2012 voraussichtlich 2,80 %. Die für das Jahr 2012 ermittelte betriebsindividuelle Quote beträgt 4,20 % abzüglich der Kürzung von ein Drittel der amtlichen Quote. Somit können für die Berechnung der Ausgleichsleistungen 3,26 % in Ansatz gebracht werden (Vorjahr: 3,36 %). Bedingt durch den Rückgang der betriebsindividuellen Quote und der Tarifeinnahmen, welche die Basis für die Berechnung der Ausgleichsleistungen bilden, sind die Ausgleichsleistungen gegenüber dem Vorjahr um 106 Tsd. € bzw. 2,4 % auf 4.356 Tsd. € zurückgegangen.

Die sonstigen Umsatzerlöse von 1.961 Tsd. € (Vorjahr: 1.776 Tsd. €) betreffen vorrangig Erträge aus der Vermietung von Reklameflächen.

2.2 Ertragslage

Die sonstigen betrieblichen Erträge betragen 44.868 Tsd. € (Vorjahr: 45.166 Tsd. €). Im Wesentlichen sind im Jahr 2012 in dieser Position enthalten: 38.306 Tsd. € (Vorjahr: 40.017 Tsd. €) Erträge aus vertraglichen Leistungen gegenüber Dritten, insbesondere Erträge für Leistungen aus dem Instandhaltungsvertrag mit der infra Infrastrukturgesellschaft Region Hannover GmbH (infra), 1.526 Tsd. € (Vorjahr: 1.329 Tsd. €) Ersatz von Schäden und 1.671 Tsd. € (Vorjahr: 1.505 Tsd. €) Erträge aus Mieten und Pachten.

Im Geschäftsjahr 2012 betragen die Betriebsaufwendungen 206.924 Tsd. € (Vorjahr: 206.386 Tsd. €).

Der Materialaufwand betrug 41.827 Tsd. € (Vorjahr: 43.337 Tsd. €). Diese Position beinhaltet: 14.884 Tsd. € (Vorjahr: 15.550 Tsd. €) Energiekosten, 12.293 Tsd. € (Vorjahr: 13.482 Tsd. €) Material und Fremdleistungen für die Instandhaltung der Fahrzeuge und eigenen Anlagen sowie 14.651 Tsd. € (Vorjahr: 14.305 Tsd. €) Aufwand für Subunternehmerleistungen im Busbereich. Im Bereich der Energiekosten konnte der Wirkarbeitspreis für Strom durch Ausübung von Verlängerungsoptionen reduziert werden. Im Bereich Diesel/Erdgas führt der deutliche Preisanstieg im Vergleich zum Vorjahr zu höheren Aufwendungen.

Der Personalaufwand betrug insgesamt 97.410 Tsd. € (Vorjahr: 94.982 Tsd. €). Bedingt durch die tarifliche Steigerung der Entgelte sind die Personalaufwendungen im Jahr 2012 im Vergleich zum Vorjahr angestiegen. Der Rückstellung für mittelbare Pensionsverpflichtungen wurden in 2012 weitere 3.000 Tsd. € zugeführt. Zum 31. Dezember 2012 beträgt die Deckungslücke in der Finanzierung der Altersversorgung 38,0 Mio. € (Vorjahr: 40,9 Mio. €).

Die bilanziellen Abschreibungen auf Sachanlagen und immaterielle Vermögensgegenstände betragen 17.108 Tsd. € (Vorjahr: 15.589 Tsd. €). Im Zuge der Beschaffung neuer Fahrzeuge steigen die Abschreibungen kontinuierlich wieder an.

Der sonstige betriebliche Aufwand betrug 50.578 Tsd. € (Vorjahr: 52.477 Tsd. €). Neben den Aufwendungen für das Kerngeschäft laufen in dieser Position auch die Vorleistungen für Drittaufträge und hier vorrangig für Leistungen im Rahmen des Instandhaltungsvertrags mit der infra auf. Der Rückgang im Vergleich zum Vorjahr ist im Wesentlichen auf die geringe Vergütung für die Nutzung der Infrastrukturanlagen der infra zurückzuführen.

Die Erträge aus Beteiligungen und Gewinnabführungen betragen 3.230 Tsd. € (Vorjahr: 1.276 Tsd. €). Neben den abgeführten Ergebnissen von protec service GmbH, RevCon Audit und Consulting GmbH und üstra Reisen GmbH auf Grundlage der mit der üstra abgeschlossenen Beherrschungs- und Ergebnisabführungsverträge wurden Gewinnausschüttungen der X-City Marketing GmbH und TransTec Bauplanungs- und Managementgesellschaft Hannover mbH vereinnahmt.

Im Geschäftsjahr 2012 wurden Zinserträge in Höhe von 1.810 Tsd. € (Vorjahr: 1.418 Tsd. €) erwirtschaftet. Aufgrund der mittelfristigen Anlage von Termingeldern (bisher eher kurzfristige Anlagen) konnten höhere Zinssätze erzielt werden.

Die Zinsaufwendungen betragen 3.090 Tsd. € (Vorjahr: 3.303 Tsd. €), davon entfielen 2.457 Tsd. € (Vorjahr: 2.505 Tsd. €) auf die Aufzinsungen von Rückstellungen.

Das Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit in 2012 betrug - 18.374 Tsd. € (Vorjahr: - 13.569 Tsd. €).

Außerordentliche Aufwendungen sind im Geschäftsjahr 2012 nicht angefallen.

Das Geschäftsjahr 2012 schloss vor Verlustübernahme mit einem Jahresfehlbetrag von 18.306 Tsd. € ab (Vorjahr: 13.832 Tsd. €).

2.3 Vermögens- und Finanzlage

Die Bilanzsumme ist gegenüber dem Vorjahr angestiegen und betrug zum 31. Dezember 2012 289.980 Tsd. € (Vorjahr: 274.475 Tsd. €). Die einzelnen Bilanzpositionen entwickelten sich dabei wie folgt:

Auf der Aktivseite sind die immateriellen Vermögensgegenstände und Sachanlagen auf 168.024 Tsd. € (Vorjahr: 177.249 Tsd. €) zurückgegangen. Hier wirkt sich die geringe Investitionstätigkeit im Jahr 2012 aus. Das Investitionsvolumen lag deutlich unter den Abschreibungen auf Sachanlagen und immaterielle Vermögensgegenstände. Die Finanzanlagen liegen mit 51.783 Tsd. € beinahe auf dem Vorjahreswert und resultieren mit 45.000 Tsd. € aus der mittelfristigen Anlage liquider Mittel in festverzinsliche Wertpapiere.

Das Vorratsvermögen ist auf 10.523 Tsd. € (Vorjahr: 10.202 Tsd. €) gestiegen. Die Forderungen sind auf 8.519 Tsd. € (Vorjahr: 22.423 Tsd. €) zurückgegangen, was im Wesentlichen auf die Verminderung der Forderung gegen die VVG aus der Verlustübernahme gemäß Beherrschungs- und Gewinnabführungsvertrag zurückzuführen ist, für die in 2012 bereits Abschläge gezahlt wurden. Die sonstigen Vermögensgegenstände wurden mit 1.178 Tsd. € (Vorjahr: 2.622 Tsd. €) ausgewiesen. Die liquiden Mittel sind auf 49.943 Tsd. € (Vorjahr: 10.082 Tsd. €) gestiegen. Dieser Anstieg resultiert aus den Abschlagszahlungen der VVG auf die Verlustübernahme gemäß Beherrschungs- und Gewinnabführungsvertrag sowie dem bereits seitens der LNVG gezahlten Zuschuss für die zweite Anzahlung der neuen Stadtbahnfahrzeuge.

Auf der Passivseite sind die Rückstellungen geringfügig auf 73.872 Tsd. € (Vorjahr: 74.026 Tsd. €) zurückgegangen.

Dem Anstieg der Rückstellungen für Pensionen stehen Verbräuche der sonstigen Rückstellungen, insbesondere der Verpflichtungen für Altersteilzeit, gegenüber.

Die Kreditverbindlichkeiten wurden planmäßig weiter zurückgeführt. Die Bankdarlehen valutierten zum 31. Dezember 2012 mit 15.339 Tsd. € (Vorjahr: 17.895 Tsd. €), dies entspricht einer Tilgung um 2.556 Tsd. €. Aufgrund der durchgängig guten Liquiditätslage erfolgte im Geschäftsjahr 2012 keine weitere Inanspruchnahme von Krediten.

Die übrigen Verbindlichkeiten sind auf 61.281 Tsd. € (Vorjahr: 42.760 Tsd. €) gestiegen. Der Anstieg im Vergleich zum Vorjahr ist im Wesentlichen auf erhaltene Anzahlungen (Zuschüsse) für die in den Jahren 2013 bis 2015 auszuliefernden neuen Stadtbahnfahrzeuge sowie für die Grunderneuerung des Busbetriebshofs Vahrenwald zurückzuführen.

2.4 Investitionen

Das Investitionsvolumen in Sachanlagen und immaterielle Vermögensgegenstände betrug im Geschäftsjahr 2012 9.592 Tsd. € (Vorjahr: 59.347 Tsd. €). Investitionszuschüsse wurden im Umfang von 20.702 Tsd. €, insbesondere für die Fahrzeugbeschaffung der Stadtbahnen TW 3000 sowie die Grunderneuerung der Busabstellhalle und Werkstatt Vahrenwald, generiert.

Die Schwerpunkte der Investitionstätigkeit waren die Grunderneuerung der Busabstellhalle und Werkstatt Vahrenwald, die Erneuerung des Fahrgastfernsehens und die Modernisierung und der Ausbau der IT-Systeme.

3. Nachtragsbericht

Vorgänge von besonderer Bedeutung haben sich nach Abschluss des Geschäftsjahres 2012 nicht ereignet.

4. Wesentliche Merkmale des internen Kontrollsystems und des Risikomanagementsystems im Hinblick auf den Rechnungslegungsprozess

Die wesentlichen Merkmale des bei der üstra bestehenden internen Kontrollsystems und des Risikomanagementsystems im Hinblick auf den Rechnungslegungsprozess können wie folgt beschrieben werden:

- Es gibt bei der üstra eine klare Führungs- und Unternehmensstruktur. Dabei werden bereichsübergreifende Schlüsselfunktionen zentral gesteuert.
- Die Funktionen der im Hinblick auf den Rechnungslegungsprozess wesentlich beteiligten Bereiche Finanz- und Rechnungswesen und Controlling sind klar getrennt. Die Verantwortungsbereiche sind klar zugeordnet.
- Die im Bereich der Rechnungslegung eingesetzten EDV-Systeme sind durch entsprechende Sicherheitsvorrichtungen gegen unbefugte Zugriffe geschützt.
- Im Bereich der eingesetzten Finanzbuchhaltungssysteme wird, soweit möglich, Standardsoftware eingesetzt.
- Eine einheitliche Rechnungslegung wird insbesondere durch konzernweite Richtlinien (z. B. Bilanzierungsrichtlinien, Zahlungsrichtlinien, Reisekostenrichtlinien etc.) gewährleistet. Diese werden laufend aktualisiert und bei Bedarf angepasst.
- Die am Rechnungslegungsprozess beteiligten Bereiche werden in quantitativer wie qualitativer Hinsicht geeignet ausgestattet.
- Erhaltene oder weitergegebene Buchhaltungsdaten werden laufend auf Vollständigkeit und Richtigkeit überprüft, z. B. durch Stichproben. Durch die eingesetzte Software finden programmierte Plausibilitätsprüfungen statt.
- Bei allen rechnungslegungsrelevanten Prozessen wird durchgängig das Vier-Augen-Prinzip angewendet.
- Die Verantwortung für die Einrichtung und Überwachung des Kontroll- und Risikomanagementsystems liegt beim Vorstand. Es ist Bestandteil des Planungs-, Steuerungs- und Berichterstattungsprozesses im Unternehmen.
- Rechnungslegungsrelevante Prozesse werden regelmäßig durch die prozessunabhängige interne Revision überprüft.

5. Chancen- und Risikobericht

5.1 Risikomanagementsystem

Die üstra ist als Verkehrsunternehmen naturgemäß unternehmerischen und branchenspezifischen Risiken ausgesetzt. Die Risikopolitik der üstra ist risikoavers ausgerichtet und erlaubt die Nutzung sich bietender Geschäftsgelegenheiten, solange die Risiken angemessen und tragbar sind. Das bewusste Eingehen von bestandsgefährdenden Risiken ist nicht zulässig.

Die Steuerung von Chancen und Risiken ist integraler Bestandteil der Unternehmensführung. Folglich besteht das Risikomanagementsystem aus einer Vielzahl von Bausteinen, die systematisch in die gesamte Aufbau- und Ablauforganisation der Gesellschaft und ihrer Konzernunternehmen eingebettet sind. Es besteht keine eigenständige Aufbauorganisation für das Risikomanagement. Es wird vielmehr als originäre Aufgabe jeder Führungskraft sowie der Prozess- und Projektverantwortlichen verstanden. Diese sorgen im Rahmen ihrer Führungsaufgaben auch für die Einbindung der Mitarbeiter in das Risikomanagementsystem.

Das zentrale Controlling stellt sicher, dass eine laufende funktions- und prozessübergreifende Erkennung und Bewertung von Risiken erfolgt. Es ist verantwortlich für die kontinuierliche Weiterentwicklung des Systems und überzeugt sich von dessen Wirksamkeit. Hierbei erstattet es regelmäßig Bericht an den Vorstand. Es entwickelt die risikopolitischen Grundsätze weiter und überwacht deren Einhaltung. Es kommuniziert zudem die Risikopolitik und legt die Dokumentationsanforderungen fest. Die notwendige Überprüfung des Risikomanagementsystems auf seine grundsätzliche Tauglichkeit sowie die Einhaltung der operativen Umsetzung erfolgt durch die interne Revision. Alle wesentlichen, potenziell ergebnis- und bestandsgefährdenden Risiken werden in einer Risikomatrix dokumentiert, die regelmäßig aktualisiert und ergänzt wird.

Als Risiko sind grundsätzlich negative Planabweichungen definiert (Mehraufwendungen und/oder Mindereinnahmen). Mögliche Ergebnisabweichungseffekte werden über den gesamten mittelfristigen Planungshorizont erhoben und summiert – eine Diskontierung erfolgt nicht. Risiken werden als „relevant“, „wesentlich“ und „bestandsgefährdend“ eingestuft. Relevant sind solche Risiken, die einen gewissen Schwellenwert überschreiten, der sich an zustimmungspflichtigen Rechtsgeschäften des Vorstands orientiert. Als wesentlich gelten Risiken, die für sich genommen bei Realisierung einen Schaden verursachen würden, der die künf-

tige Ertragskraft der üstra erheblich beeinflusst. Mögliche Interdependenzen zwischen Risiken werden berücksichtigt. Die Bewertung und somit auch die Betrachtung der Risiken erfolgt nach Risikovorsorge.

Die im Rahmen des Risikomanagementsystems der üstra vorgesehenen Maßnahmen zur Früherkennung, Begrenzung und Bewältigung dieser Risiken werden ebenfalls regelmäßig überprüft und ergänzt. Zur Beherrschung der Risiken sind über adäquate Versicherungslösungen hinaus jeweils risikoindividuelle Bewältigungsmaßnahmen vorgesehen. Eine Risikoanalyse sowie Möglichkeiten zur Begrenzung und Bewältigung von Risiken sind auch in der Strategieentwicklung verankert und fließen in die operative Konzernplanung ein.

5.2 Umfeld und Markt

Zum 1. Januar 2013 ist die Novelle des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG) in Kraft getreten. Damit wurde das PBefG an die Bestimmungen der Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 über öffentliche Personenverkehrsdienste auf Schiene und Straße angepasst. Die konkreten Auswirkungen für die Verkehrsunternehmen werden derzeit geprüft. Inwieweit sich die Neuregelungen in der Praxis bewähren, und wie weit sie ausreichende Rechtssicherheit bieten, werden allerdings erst die nächsten Monate zeigen.

Mit der Verabschiedung des Haushaltsbegleitgesetzes 2006 des Bundes wurde auch das Regionalisierungsgesetz und damit ein zentrales Instrument zur Finanzierung des Personennahverkehrs geändert. Die dem Land Niedersachsen auferlegten Kürzungen von Finanzmitteln wurden in gleicher Höhe an die Aufgabenträger weitergegeben. Bei weiteren Kürzungen sind negative Auswirkungen auch auf ÖPNV-Leistungen beispielsweise durch Reduzierung von Verkehrsleistungen zu erwarten. Eine Rücknahme des Verkehrsangebots könnte zu Rückgängen bei den Fahrgastzahlen führen und würde den positiven Trend in der Entwicklung der Einnahmen voraussichtlich gefährden.

Aufgrund der Finanzknappheit der öffentlichen Haushalte sind bei den Zuschüssen für Investitionen weiterhin rückläufige Tendenzen feststellbar. Finanzmittel für Investitionsmaßnahmen, die bis 2006 nach dem Gemeindeverkehrsfinanzierungsgesetz (GVFG) gefördert wurden, werden seit 2007 durch die Länder verteilt. Den Ländern stehen dazu seit 2007 jährliche Kompensationszahlungen des Bundes in Form von zweckgebundenen Festbeträgen für die Verbesserung der Verkehrsverhältnisse in den Gemeinden zur Ver-

fügung, wobei zum 31. Dezember 2013 eine Überprüfung der Notwendigkeit sowie der Höhe dieser Kompensationszahlungen vorgesehen ist. Ab dem 1. Januar 2014 unterliegen diese Zahlungen nur noch einer allgemeinen „investiven Zweckbindung“, wodurch die derzeitige spezielle Zweckbindung zugunsten des Verkehrssektors entfällt und z. B. Fahrzeugbeschaffungen künftig deutlich schwieriger zu finanzieren sein dürften. Für das Jahr 2019 ist das Auslaufen dieser Finanzhilfen vorgesehen.

5.3 Leistungswirtschaftliche Risiken

Auf der Einnahmenseite geht die üstra davon aus, dass die Tarifeinnahmen auch in den Folgejahren ansteigen werden. Der Anteil, der aus stärkerer Kundennachfrage resultiert, wird vermutlich gegenüber dem Anteil, der aus preislichen und strukturellen Maßnahmen generiert wird, tendenziell sinken. Das Risiko liegt darin, dass es nicht gelingt, einerseits über Kundenbindungsmaßnahmen mögliche Kundenpotenziale zu erschließen und andererseits die notwendigen Tarifpreisanpassungen im Verkehrsverbund durchzusetzen. Grundlage für die Feststellung des Nachfragerisikos sind u. a. Untersuchungen zur Tarifergiebigkeit und zur Preiselastizität. Der ÖPNV blieb bislang im Wesentlichen von krisenbedingten Rückgängen bei den Fahrgastzahlen und den Fahrgeldeinnahmen verschont. Ein Anstieg der Arbeitslosenzahlen kann sich allerdings im Nahverkehr bei den Pendlerzahlen und im Freizeit- und Einkaufsverkehr auswirken. Das Tarifanpassungsrisiko besteht darin, dass die üstra bei der erforderlichen Umsetzung von Tarifanpassungsmaßnahmen von der Zustimmung des Verkehrsverbundes Großraumverkehr Hannover (GVH), der Genehmigungsbehörde, des Aufgabenträgers Region Hannover und der Konzernmutter VVG abhängig ist.

Ein Kostenrisiko liegt in der Entwicklung der Strom- und Kraftstoffpreise. Unsicherheiten aufgrund politischer Spannungen in den wichtigen Förderländern und oligopolbedingte Wettbewerbsverzerrungen lassen keine gesicherte Abschätzung der Preisentwicklung zu. Sollten die Preise entgegen der Planungsprämisse überproportional steigen, würde dies die üstra mit zusätzlichen Belastungen treffen. Nach erfolgter Ausschreibung wurde ein neuer Stromliefervertrag mit der Stadtwerke Hannover AG geschlossen, der der üstra zumindest bis 2018 Planungssicherheit in Bezug auf die Beschaffungskosten für Strom verschafft. Neue Unsicherheiten bestehen allerdings aufgrund der möglichen Streichung der Reduzierung der EEG-Umlage nach dem Erneuerbare-Energien-Gesetz (EEG). Derzeit sind stromintensive Unternehmen des produzierenden Gewerbes sowie Schienenbahnen durch

die besondere Ausgleichsregelung im EEG zum Schutz ihrer Wettbewerbsfähigkeit von der EEG-Umlage weitestgehend befreit.

Konstruktionsbedingte Mängel an Stadtbahnfahrzeugen und die Abkündigung von Ersatzteilen, insbesondere der Leistungselektronik und des Betriebsfunks, führen möglicherweise zu erheblichen Mehraufwendungen bei den Instandhaltungsleistungen. Das Risiko wird durch ein vorsorgendes Instandhaltungsmanagement begrenzt.

5.4 Personal

Qualifizierte und motivierte Mitarbeiter und Führungskräfte sind ein zentraler Erfolgsfaktor für die üstra. Risiken bestehen darin, Leistungsträger für offene Stellen in unserem Unternehmen nicht zu finden oder sie nicht halten zu können. Diesem Risiko wird durch intensive Aus- und Weiterbildungsprogramme, frühzeitige Nachfolgeplanung, Gesundheitsmanagement und die Weiterentwicklung einer familienbewussten Personalpolitik entgegen gewirkt. Gleichzeitig soll damit eine hohe Bindung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an das Unternehmen und die Erhöhung der Mitarbeitermotivation erreicht werden.

5.5 Informationstechnik

Der Betrieb, der Vertrieb und die sonstigen Geschäftsabläufe der üstra hängen vom effizienten und ununterbrochenen Betrieb der Datenverarbeitungs- und Telekommunikationssysteme ab. Die wachsende Vernetzung und die Notwendigkeit einer permanenten Verfügbarkeit stellen immer höhere Anforderungen an die IT-Systeme. Risiken werden durch die kontinuierliche Verbesserung der IT-Sicherheitskonzepte und den Einsatz moderner Hard- und Software verringert. Verteilte Rechenzentren und gespiegelte Datenbestände reduzieren das Risiko von Datenverlusten.

5.6 Finanzwirtschaftlicher Bereich

Die üstra hat in den Jahren 1997 und 1998 für insgesamt 108 Stadtbahnfahrzeuge sogenannte US-Cross-Border-Lease Transaktionen abgeschlossen. Die Risiken aus diesen Transaktionen werden seither im Rahmen des Risikomanagements kontinuierlich überwacht. Ausgelöst durch die Finanzmarktkrise ergeben sich für die üstra aus diesen Transaktionen bei einer etwaigen Insolvenz der an den beiden Transaktionen beteiligten Banken Risiken. Diesen

Risiken wird durch die Einräumung von Austauschrechten der beteiligten Banken vertraglich begegnet. Bereits eingetreten ist das Risiko der Verschlechterung der Bonität der an der Transaktion beteiligten Deutschen Bank, woraus sich vertraglich eine Nachbesicherungspflicht ergibt. Die Kosten für eine Nachbesicherung sind von der üstra zu tragen und schmälern den von der üstra in den Jahren 1997 und 1998 erhaltenen Finanzierungsvorteil. Derzeit liegt die Art der vorzunehmenden Nachbesicherung noch nicht fest. Im Falle einer außerplanmäßigen, vorzeitigen Vertragsbeendigung können wesentliche Währungs- und Zinsänderungsrisiken auftreten. Zum 31. Dezember 2012 befanden sich noch 85 Stadtbahnfahrzeuge in den Transaktionen.

Durch die finanzielle Einbindung der üstra in den VVG-Konzern sind finanzwirtschaftliche Risiken nahezu ausgeschlossen, solange der Beherrschungs- und Gewinnabführungsvertrag besteht. Die Fortdauer des Beherrschungs- und Gewinnabführungsverhältnisses mit der VVG ist nicht zuletzt abhängig von dem Fortbestand des kommunalen steuerlichen Querverbundes. Dieser wurde mit dem Jahressteuergesetz 2009 erstmals auf eine gesetzliche Grundlage gestellt.

Den hohen Investitionsbedarf für die Erneuerung der Fahrzeugflotte kann die üstra zukünftig nicht mehr mit eigenen Mitteln abdecken. Derzeit werden gemeinsam mit der Region Hannover verschiedene Finanzierungsmöglichkeiten geprüft.

5.7 Fazit

Zum gegenwärtigen Zeitpunkt sind dem Vorstand keine operativen Risiken bekannt, die zu einer Gefährdung einzelner Betriebsbereiche oder gar des gesamten Unternehmens führen könnten.

Nach der Überprüfung der derzeitigen Risikosituation kommt der Vorstand zu dem Ergebnis, dass die üstra ausreichend versichert ist und genügend bilanzielle Vorsorge getroffen hat.

6. Erklärung zur Unternehmensführung

6.1 Erklärung des Vorstands und des Aufsichtsrats zu den Empfehlungen der Regierungskommission Corporate Governance Kodex

Vorstand und Aufsichtsrat der üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe AG erklären gemäß § 161 AktG, dass den Empfehlungen der „Regierungskommission Deutscher Corporate Governance Kodex“ nicht entsprochen wurde und auch künftig nicht entsprochen wird.

Diese generelle Abweichung begründet sich durch die besondere Aktionärsstruktur der Gesellschaft (98,38 % der Aktien liegen bei der Versorgungs- und Verkehrsgesellschaft Hannover GmbH und damit mittelbar in kommunaler Hand) und den damit verbundenen geringen Streubesitz sowie durch den Umstand, dass die Geschäftstätigkeit der Gesellschaft ausschließlich einen regionalen Bezug hat. Vorstand und Aufsichtsrat der Gesellschaft sind vor diesem Hintergrund der Auffassung, dass eine gute und verantwortungsvolle Unternehmensführung bereits durch die gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere durch das deutsche Aktiengesetz, sichergestellt ist und damit eine Implementierung der Kodex-Empfehlungen bei der Gesellschaft nicht erforderlich ist.

6.2 Angaben zu Unternehmensführungspraktiken

Das Unternehmen wendet eine Reihe von Unternehmensführungspraktiken an, mit denen verschiedene Zielstellungen verbunden sind:

- Die üstra hat die UITP-Charta für Nachhaltige Entwicklung unterzeichnet und sich damit zum nachhaltigen Handeln verpflichtet. Der Geschäftsbericht für 2012 beinhaltet einen Bericht zu den Aktivitäten des Unternehmens zur Verbesserung der Nachhaltigkeit.
- Im Rahmen des Projekts Kulturwandel hat die üstra ihre fünf strategischen Handlungsfelder für eine zukunftsorientierte, nachhaltige Entwicklung des Unternehmens und zur Schärfung des Unternehmensprofils im ÖPNV in der Region Hannover weiter entwickelt: Die üstra positioniert sich als nachhaltig wirtschaftendes Unternehmen, kundenorientierte Dienstleisterin, attraktive Arbeitgeberin, innovatives Unternehmen und Kompetenzträgerin im Nahverkehr.
- Im Rahmen des Partnerschaftsvertrags mit der Region Hannover, ver.di und dem Betriebsrat hat sich die üstra verpflichtet, die Wirtschaftlichkeit der erbrachten

Leistungen jährlich im Rahmen eines Benchmarks zu überprüfen und marktfähige Kostenstrukturen zu realisieren. Für die Instandhaltung der Infrastruktur erfolgt dieser Marktvergleich in einem Vier-Jahres-Rhythmus.

- Durch das Management by Objectives (MbO) erfolgt eine zielorientierte, bereichs- und hierarchieübergreifend abgestimmte Steuerung des Unternehmens. Es gewährleistet die Konzentration auf Prioritäten und erhöht die Verbindlichkeit getroffener Vereinbarungen. Zudem wird eine Transparenz über die Unternehmens-, Bereichs- und Gruppenziele geschaffen. Gleichzeitig wird das ergebnisorientierte Arbeiten gefördert.
- Mit dem praktizierten Co-Management wird die frühzeitige und aktive Einbeziehung des Betriebsrats in allen wichtigen unternehmensbezogenen Entscheidungen angestrebt, um Akzeptanz bei strategischen Fragen und Veränderungsnotwendigkeiten zu erhalten.
- Mit der Teilnahme am Audit berufundfamilie werden die Vereinbarkeit von Beruf und Familie sowie der Ausbau und die Weiterentwicklung einer familienbewussten Personalpolitik gefördert. Gleichzeitig wird eine hohe Bindung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an das Unternehmen erreicht.
- Mit dem bei der üstra praktizierten Gesundheitsmanagement soll die Erhöhung des Gesundheitsstands und die Reduzierung von Abwesenheitszeiten erreicht werden. Zudem wird die Verbesserung der Arbeitsbedingungen und des Arbeitsklimas sowie die Erhöhung der Mitarbeitermotivation angestrebt. Ziel ist auch die Überwindung bzw. Vorbeugung von Arbeitsunfähigkeit.
- Die üstra setzt das regelmäßige, strukturierte Mitarbeitergespräch als formalisiertes Führungsinstrument zur wechselseitigen Rückmeldung ein; damit soll die Zusammenarbeit und Arbeitsatmosphäre verbessert und weiterentwickelt werden, um den gemeinsamen Erfolg zu sichern.
- Die üstra hat ein Qualitäts-, Umwelt- und Arbeitsschutzmanagementsystem eingeführt und ist nach den Standards DIN EN ISO 9001, DIN EN 13816, A61/VA-02 AZWV, DIN EN ISO 14001 und NFL/ILO-OSH 2001 zertifiziert. Im Rahmen dieser Zertifizierungen wird das integrierte System regelmäßig durch unabhängige Gutachter überprüft. Ziele dieses Systems sind die Steigerung der Kundenzufriedenheit, die Optimierung interner Prozesse und Abläufe sowie des Beschwerdemanagements, die Verbesserung der Energieeffizienz bei Fahrzeugen und Infrastruktur sowie die Reduzierung von Emissionen, umweltrelevanten und gefährlichen Arbeits- und Abfallstoffen und des Wasserverbrauchs.

Informationen über das Audit berufundfamilie, das Qualitäts-, Umwelt- und Arbeitsschutzmanagement sowie der Nachhaltigkeitsbericht der üstra sind auf der Internetseite www.uestra.de zu finden.

6.3 *Arbeitsweise von Vorstand und Aufsichtsrat und Zusammensetzung und Arbeitsweise der Aufsichtsratsausschüsse*

Der Vorstand der üstra besteht laut Satzung aus zwei oder mehreren Personen, darunter einem Arbeitsdirektor. Die Anzahl der Vorstandsmitglieder wird von der Hauptversammlung festgelegt. Der Aufsichtsrat kann ein Vorstandsmitglied zum Vorsitzenden des Vorstands bestellen. Der Vorstand gibt sich eine Geschäftsordnung, die der Zustimmung des Aufsichtsrats bedarf.

Der Vorstand der üstra besteht aus zwei Mitgliedern. Im operativen Geschäft verantwortet der Vorstandsvorsitzende André Neiß die Informations- und Kommunikationstechnologie, die kaufmännische Leitung und das Marketing. Das Vorstandsmitglied Wilhelm Lindenberg hat die Funktion des Arbeitsdirektors inne und ist gleichzeitig zuständig für den Betrieb von Stadtbahn- und Busverkehren, für die Betriebsanlagen und für den gesamten Personalbereich. Dem Vorstand sind insgesamt sieben Unternehmensbereiche und sieben Stabsbereiche zugeordnet. Der Vorstand stellt die unternehmensinterne Kommunikation in wöchentlichen Vorstandssitzungen, in wöchentlichen Sitzungen mit den Unternehmensbereichsleitungen sowie in monatlichen Sitzungen mit den Unternehmensbereichsleitungen und den Stabsbereichsleitungen sicher.

Der Aufsichtsrat besteht aus 20 Mitgliedern, davon je zehn Vertreter der Anteilseigner und der Arbeitnehmer. Nach den Vorschriften des Mitbestimmungsgesetzes (MitbestG) wählt der Aufsichtsrat aus seiner Mitte einen Vorsitzenden und einen Stellvertreter.

Der Aufsichtsrat gibt sich eine Geschäftsordnung. Der Aufsichtsrat hat darin vier Ausschüsse gebildet – Präsidialausschuss (vier Mitglieder), Finanz- und Prüfungsausschuss (acht Mitglieder), Verkehrs- und Bauausschuss (acht Mitglieder) sowie Beteiligungsausschuss (zwölf Mitglieder) – und ihre Zuständigkeiten festgelegt. Alle Ausschüsse sind jeweils paritätisch mit Anteilseigner- und Arbeitnehmervertretern besetzt. Dabei ist der Präsidialausschuss zugleich der Ausschuss „zur Wahrnehmung der in § 31 Abs. 3 Satz 1 MitbestG bezeichneten Aufgabe“ im Sinne von § 27 Abs. 3 MitbestG und § 9 Abs. 2 der Satzung der üstra

(sog. Vermittlungsausschuss). Der Finanz- und Prüfungsausschuss ist zugleich Prüfungsausschuss im Sinne von § 107 Abs. 3 Satz 2 AktG.

Außerdem hat der Aufsichtsrat in seiner Geschäftsordnung die Möglichkeit geschaffen, aus seiner Mitte – außer für die Mitglieder des Vermittlungsausschusses – für jedes Mitglied eines Ausschusses hinsichtlich dessen Mitgliedschaft in diesem Ausschuss einen persönlichen Stellvertreter zu bestellen; Mehrfachvertretung und eine gleichzeitige eigene Ausschussmitgliedschaft des persönlichen Stellvertreters sind zulässig; ein persönlicher Stellvertreter ist jedoch nur dann teilnahme- und stimmberechtigt, wenn das Ausschussmitglied nicht selbst an der Sitzung des betreffenden Ausschusses teilnimmt.

Die Beschlussanträge werden den Mitgliedern des Aufsichtsrats zwei Wochen vor der Sitzung schriftlich mitgeteilt. Hierzu werden die Sachverhalte in ausführlichen schriftlichen Unterlagen erläutert. In Vorgesprächen sowie in den Sitzungen der Ausschüsse und des Aufsichtsrats steht der Vorstand für die Erläuterung von Details und zur Klärung von Fragen zur Verfügung. Von der Möglichkeit, Beschlüsse außerhalb von Sitzungen, z. B. im schriftlichen Verfahren zu fassen, wird verhältnismäßig selten und nur in Fällen Gebrauch gemacht, die besonders eilbedürftig sind.

Zwischen dem Vorsitzenden des Aufsichtsrats und dem Vorstand finden regelmäßig Treffen zur Erörterung von aktuellen Fragen statt. Außerhalb dieser Treffen informiert der Vorstand den Aufsichtsratsvorsitzenden mündlich oder schriftlich über aktuelle Entwicklungen.

Der Aufsichtsrat berichtet der Hauptversammlung jährlich über seine Arbeit.

7. Sonstige Berichte

7.1 Vergütungsbericht

Das Vergütungssystem des Vorstands der üstra hat feste und erfolgsabhängige Bestandteile. Die Höhe der erfolgsabhängigen Komponente ist abhängig vom Zielerreichungsgrad der jeweiligen Zielvereinbarungsbestandteile; diese setzen sich aus Zielen zur Unternehmensstrategie, finanziellen Zielen, Prozesszielen, Führungs- und Personalzielen sowie Kundenzielen zusammen. Vergütungskomponenten mit langjähriger Anreizwirkung (z. B. Bezugsrechte oder aktienbasierte Vergütungen) und Zusagen für den Fall der Beendigung der Tätigkeit (ausgenommen Versorgungszusagen) werden dem Vorstand nicht gewährt.

Die Vergütung des Aufsichtsrats ist in § 13 der Satzung der üstra geregelt. Hiernach erhalten die Mitglieder des Aufsichtsrats neben dem Ersatz ihrer baren Auslagen eine von der Hauptversammlung festzusetzende Vergütung.

7.2 Übernahmerechtliche Angaben nach § 289 Abs. 4 HGB

Das gezeichnete Kapital von 67.490.528,32 € ist eingeteilt in 26.400.000 auf den Inhaber lautende Stückaktien, die jeweils die gleichen Rechte, insbesondere gleichen Stimmrechte, gewähren. Unterschiedliche Aktiengattungen bestehen nicht.

Dem Vorstand sind keine Beschränkungen bekannt, welche die Stimmrechte oder die Übertragung von Aktien der Gesellschaft betreffen.

Die Versorgungs- und Verkehrsgesellschaft Hannover mbH (VVG) hat mitgeteilt, dass ihr seit dem 1. Januar 2002 98,38 % der Stimmrechte an der üstra unmittelbar und 0,01 % durch ihr Tochterunternehmen Stadtwerke Hannover AG zustehen. Gleichfalls hat die Landeshauptstadt Hannover Mitteilung gemacht, dass sie seit dem 1. Januar 1995 aufgrund der Zurechnung der von der Versorgungs- und Verkehrsgesellschaft Hannover mbH gehaltenen Stimmrechte gemäß § 22 Abs. 1 Nr. 2 WpHG über 98,38 % Stimmrechte an der üstra verfügt. Die übrigen Aktien der üstra befinden sich nach Kenntnis des Vorstands im Streubesitz.

Es bestehen keine Aktien mit Sonderrechten, die Kontrollbefugnisse verleihen.

Es ist dem Vorstand nicht bekannt, dass Arbeitnehmer am Kapital der Gesellschaft beteiligt sind, welche ihre Kontrollrechte nicht unmittelbar ausüben.

Der Vorstand der üstra besteht gemäß § 5 der Satzung aus zwei oder mehreren Personen, darunter einem Arbeitsdirektor. Die Zahl der Vorstandsmitglieder wird nach der Satzung der Gesellschaft von der Hauptversammlung bestimmt. Die Ernennung und Abberufung der Mitglieder des Vorstands erfolgt gemäß den gesetzlichen Bestimmungen der §§ 84 und 85 AktG (Bestellung und Abberufung des Vorstands). Mit Ausnahme einer gerichtlichen Ersatzbestellung ist für die Bestellung und Abberufung von Vorstandsmitgliedern allein der Aufsichtsrat zuständig. Er bestellt Vorstandsmitglieder auf höchstens fünf Jahre. Eine wiederholte Bestellung oder Verlängerung der Amtszeit, jeweils für höchstens fünf Jahre, ist zulässig. Der Aufsichtsrat kann dabei ein Vorstandsmitglied zum Vorsitzenden des Vorstands bestellen.

Änderungen der Satzung erfolgen gemäß den gesetzlichen Bestimmungen des § 179 AktG. Jede Satzungsänderung bedarf hiernach neben der einfachen Mehrheit der abgegebenen Stimmen nach § 133 AktG eines Beschlusses der Hauptversammlung mit einer Mehrheit, die mindestens drei Viertel des bei der Beschlussfassung vertretenen Grundkapitals umfasst. Satzungsänderungen werden mit der Eintragung ins Handelsregister wirksam.

Der Vorstand ist nicht ermächtigt, neue Aktien der üstra – beispielsweise im Wege der Ausnutzung eines bedingten oder genehmigten Kapitals – auszugeben. Eine Ermächtigung des Vorstands durch die Hauptversammlung zum Erwerb eigener Aktien besteht ebenfalls nicht.

Es bestehen keine wesentlichen Vereinbarungen der Gesellschaft, die unter der Bedingung eines Kontrollwechsels in Folge eines Übernahmeangebots stehen.

Es bestehen keine Entschädigungsvereinbarungen der Gesellschaft, die für den Fall eines Übernahmeangebots mit den Mitgliedern des Vorstands oder mit Arbeitnehmern getroffen sind.

8. Prognosebericht

Vor dem Hintergrund der knapper werdenden öffentlichen Finanzierungsmittel und der durch die Liberalisierung des Verkehrsmarktes entstehenden Veränderungen sowie der europäischen Vorgaben verfolgt die üstra weiterhin das Ziel, den schon in den Vorjahren eingeleiteten Um- und Restrukturierungsprozess im Jahr 2013 fortzusetzen. Den Auswirkungen der deutlichen Reduzierung staatlicher Ausgleichsleistungen soll mittelfristig durch eine verstärkte Nutzerfinanzierung begegnet werden. Voraussetzung hierfür ist, dass überdurchschnittliche Steigerungsraten bei den Fahrgasteinnahmen realisiert werden können und auf der Aufwandsseite weitere Restrukturierungspotenziale umgesetzt werden.

Allerdings bestehen Planungsunsicherheiten aufgrund von:

- Kürzung der Regionalisierungsmittel zur Finanzierung von Nahverkehrsleistungen;
- Kürzung der kommunalen Mittel zur Finanzierung von Nahverkehrsleistungen aufgrund der angespannten finanziellen Lage des Aufgabenträgers;
- Kürzung der Ausgleichszahlungen für rabattierte Ausbildungsverkehre nach Ende der bestehenden vertraglichen Finanzierung;
- Kürzung der Erstattungszahlungen für die unentgeltliche Beförderung schwerbehinderter Menschen;
- Kürzung von Investitionsförderung (GVFG-Programm).

Bei der Entwicklung der Tarifeinnahmen für das Jahr 2013 wird damit gerechnet, dass die zum 9. Dezember 2012 vorgenommene Tarifierhöhung von durchschnittlich 3,1 % fast vollumfänglich in gleichem Maß auf die üstra durchschlägt. Die üstra plant für das Jahr 2013 Tarifeinnahmen in Höhe von 134,3 Mio. €.

Die nächsten Jahre sind geprägt durch die weitere Umsetzung des geplanten Restrukturierungsprogramms zur Einhaltung der im Partnerschaftsvertrag vereinbarten Ziele; in diesem Zusammenhang sind weiterhin nachhaltige Aufwandsreduzierungen vorgesehen. Allerdings werden überproportionale Kostensteigerungen im Bereich der Energiekosten und bei den Abschreibungen, hier aufgrund der Fahrzeugneubeschaffung, erwartet. Die geplante Steigerung der Tarifeinnahmen wird diese Kostensteigerung nicht kompensieren können, so dass der Verlust der üstra weiter ansteigen wird.

In der Planung für das Geschäftsjahr 2013 geht die üstra von einem Jahresfehlbetrag von 30,7 Mio. € aus, der über den bestehenden Beherrschungs- und Gewinnabführungsvertrag von der Muttergesellschaft der üstra, der VVG, ausgeglichen

wird. Auf Grundlage der vorliegenden Mittelfristplanung geht die üstra für das Geschäftsjahr 2014 von einem Jahresfehlbetrag von 36,5 Mio. € aus.

Für das Jahr 2013 sind Investitionen in Höhe von 97,4 Mio. € geplant, nach Abzug des Zuschussanteils beträgt der Eigenanteil 57,9 Mio. €. Im Jahr 2014 liegt das vorgesehene Investitionsvolumen bei 93,0 Mio. €, nach Abzug des Zuschussanteils beträgt der Eigenanteil 54,6 Mio. €. Schwerpunkt der Investitionstätigkeit der nächsten Jahre ist die Erneuerung der Fahrzeugflotte.

Den hohen Investitionsbedarf für die Erneuerung der Fahrzeugflotte kann die üstra nicht mit eigenen Mitteln abdecken. Derzeit werden gemeinsam mit der Region Hannover verschiedene Finanzierungsmöglichkeiten geprüft.

Hannover, 21. Februar 2013

üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe
Aktiengesellschaft

- Der Vorstand -

André Neiß Wilhelm Lindenberg



üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe Aktiengesellschaft, Hannover

Bilanz zum 31. Dezember 2012

Aktiva

	€	€	€	Vorjahr Tsd. €
A. Anlagevermögen				
I. Immaterielle Vermögensgegenstände		4.407.428,39		5.640
II. Sachanlagen		163.616.797,17		171.609
III. Finanzanlagen		<u>51.783.193,02</u>		<u>51.880</u>
			219.807.418,58	229.129
B. Umlaufvermögen				
I. Vorräte				
Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe		10.523.150,31		10.202
II. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände				
1. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	7.153.488,99			5.744
2. Forderungen gegen verbundene Unternehmen	952.500,60			16.343
3. Forderungen gegen Unternehmen, mit denen ein Beteiligungsverhältnis besteht	413.332,25			336
4. sonstige Vermögensgegenstände	<u>1.177.863,85</u>			<u>2.622</u>
		9.697.185,69		25.045
III. Kassenbestand und Guthaben bei Kreditinstituten		<u>49.942.630,40</u>		<u>10.082</u>
			70.162.966,40	45.329
C. Rechnungsabgrenzungsposten				
		<u>9.508,00</u>		<u>17</u>
			9.508,00	17
			<u>289.979.892,98</u>	<u>274.475</u>

			Passiva
			Vorjahr
			Tsd. €
		€	€
A. Eigenkapital			
I. Gezeichnetes Kapital	67.490.528,32		67.490
II. Kapitalrücklage	<u>66.742.955,56</u>		<u>66.743</u>
		134.233.483,88	134.233
B. Rückstellungen			
1. Rückstellungen für Pensionen und ähnliche Verpflichtungen	48.517.891,10		44.480
2. Steuerrückstellungen	471.394,78		495
3. sonstige Rückstellungen	<u>24.882.488,72</u>		<u>29.051</u>
		73.871.774,60	74.026
C. Verbindlichkeiten			
1. Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten	15.338.755,00		17.895
2. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	11.056.957,64		8.738
3. Verbindlichkeiten gegenüber verbundenen Unternehmen	8.122.812,66		10.203
4. Verbindlichkeiten gegenüber Unternehmen, mit denen ein Beteiligungsverhältnis besteht	74.296,28		66
5. sonstige Verbindlichkeiten	<u>42.027.029,87</u>		<u>23.753</u>
		76.619.851,45	60.655
D. Rechnungsabgrenzungsposten		5.254.783,05	5.561
		<u>289.979.892,98</u>	<u>274.475</u>

üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe Aktiengesellschaft, Hannover

Gewinn- und Verlustrechnung für die Zeit vom 1. Januar bis 31. Dezember 2012

	€	€	€	Vorjahr Tsd. €
1. Umsatzerlöse		141.680.722,18		148.225
2. andere aktivierte Eigenleistungen		51.557,92		35
3. sonstige betriebliche Erträge		44.867.919,89		45.166
4. <i>Gesamtleistung</i>			186.600.199,99	193.426
5. Materialaufwand				
a) Aufwendungen für Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe		22.121.953,93		23.866
b) Aufwendungen für bezogene Leistungen		19.705.450,53		19.471
			41.827.404,46	43.337
6. <i>Rohergebnis</i>			144.772.795,53	150.089
7. Personalaufwand				
a) Löhne und Gehälter	71.151.873,45			69.669
b) soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung und für Unterstützung	26.258.271,06			25.314
		97.410.144,51		94.983
8. Abschreibungen auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen		17.108.252,47		15.589
9. sonstige betriebliche Aufwendungen		50.578.328,91		52.477
			165.096.725,89	163.049
10. Erträge aus Beteiligungen	2.379.889,29			14
11. Erträge aus Gewinnabführungsverträgen	849.758,51			1.262
12. Erträge aus anderen Wertpapieren und Ausleihungen des Finanzanlagevermögens	1.518.537,26			219
13. sonstige Zinsen und ähnliche Erträge	291.912,18			1.199
		5.040.097,24		2.694
14. Zinsen und ähnliche Aufwendungen		3.090.460,71		3.303
			1.949.636,53	- 609
15. <i>Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit</i>			- 18.374.293,83	- 13.569
16. Steuern vom Einkommen und vom Ertrag			1.309,57	- 1
17. sonstige Steuern			- 70.045,60	264
18. Erträge aus Verlustübernahme			18.305.557,80	13.832
19. <i>Jahresüberschuss / Jahresfehlbetrag</i>			0,00	0



Anhang für das Geschäftsjahr 2012

I. Allgemeine Angaben

Der Jahresabschluss 2012 wurde nach den Rechnungslegungsvorschriften des Handelsgesetzbuches (HGB) in der Fassung des Bilanzrechtsmodernisierungsgesetzes (BilMoG) erstellt. Ergänzend dazu waren die Bestimmungen des Aktiengesetzes und des Wertpapierhandelsgesetzes zu beachten.

In der Bilanz sind einzelne Posten zur Verbesserung der Klarheit der Darstellung zusammengefasst. Diese Posten werden nachstehend im Anhang gesondert ausgewiesen. Die Gewinn- und Verlustrechnung ist nach dem Gesamtkostenverfahren aufgestellt.

Um den Besonderheiten des öffentlichen Personennahverkehrs Rechnung zu tragen, wurde im Anlagespiegel der Posten Technische Anlagen und Maschinen weiter untergliedert.

II. Erläuterungen zu den Posten von Bilanz und Gewinn- und Verlustrechnung

1. Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden

Die immateriellen Vermögensgegenstände und die Sachanlagen sind mit den Anschaffungskosten abzüglich gewährter Skonti und Rabatte bewertet. Vermögensgegenstände, deren Nutzung zeitlich begrenzt ist, werden um planmäßige Abschreibungen gemindert. Investitionszuschüsse werden offen von den Anschaffungskosten abgesetzt.

Die planmäßigen Abschreibungen werden linear entsprechend der betriebsgewöhnlichen Nutzungsdauer vorgenommen. Zu deren Ermittlung werden die steuerlichen Abschreibungstabellen herangezogen, soweit die dort genannten Nutzungsdauern innerhalb der Bandbreite der handelsrechtlich zulässigen Nutzungsdauern liegen. Seit dem 1. Januar 2008 werden bewegliche Wirtschaftsgüter, deren Anschaffungskosten mehr als 150 € und bis zu 1.000 € betragen, aufgrund untergeordneter Bedeutung als Sammelposten aktiviert und über fünf Jahre abgeschrieben. Bei voraussichtlich dauerhaften Wertminderungen werden außerplanmäßige Abschreibungen vorgenommen.

Anteile an verbundenen Unternehmen und Beteiligungen sind grundsätzlich mit den Anschaffungskosten und Ausleihungen mit dem Rückzahlungsbetrag angesetzt. Bei

voraussichtlich dauerhaften Wertminderungen sind außerplanmäßige Abschreibungen auf den niedrigeren beizulegenden Wert berücksichtigt worden. Wertpapiere des Anlagevermögens sind mit dem Nennwert angesetzt.

Die unter den Vorräten ausgewiesenen Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe sind zu durchschnittlichen Einstandspreisen unter Beachtung des Niederstwertprinzips angesetzt. Selbsterstellte Hilfs- und Betriebsstoffe werden zu Herstellungskosten unter Berücksichtigung der Fertigungseinzel- und -gemeinkosten, der Materialeinzel- und -gemeinkosten und der Verwaltungsgemeinkosten bewertet.

Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände werden zu Nennwerten bilanziert. Für erkennbare Einzelrisiken werden Wertabschläge vorgenommen. Das allgemeine Kreditrisiko wird durch eine Pauschalwertberichtigung berücksichtigt. Der Prozentsatz für die Pauschalwertberichtigung auf nicht einzelwertberichtigte Forderungen beträgt wie im Vorjahr 1,0 %.

Zur Erfüllung von Verpflichtungen aus Altersteilzeitguthaben der Mitarbeiter sind entsprechende Mittel in Geldmarktfonds angelegt. Im Rahmen des in 2011 eingeführten Wertkontenmodells bestehen Anlagen in Tagesgeld, Nullkuponanleihen und Investmentfonds. Die betreffenden Vermögensgegenstände sind dem Zugriff der übrigen Gläubiger entzogen und sind als zweckexklusives Deckungsvermögen einzustufen. Die Bewertung des Deckungsvermögens erfolgt daher zum beizulegenden Zeitwert und es wird gemäß § 246 Abs. 2 Satz 2 HGB mit den jeweils zugrunde liegenden Verpflichtungen aus Altersteilzeit und Wertkonten verrechnet. Entsprechend wird mit den zugehörigen Aufwendungen und Erträgen aus Zinseffekten und aus dem zu verrechnenden Vermögen verfahren.

Als aktive Rechnungsabgrenzungsposten werden Ausgaben vor dem Abschlussstichtag ausgewiesen, die Aufwendungen für eine bestimmte Zeit nach diesem Tag darstellen.

Die Bewertung der Rückstellungen für Pensionen und ähnliche Verpflichtungen erfolgt nach dem Anwartschaftsbarwertverfahren unter Anwendung der nach internationalen Rechnungslegungsgrundsätzen üblichen Projected Unit Credit Methode. Für die Abzinsung der Pensionsverpflichtungen wird der von der Deutschen Bundesbank veröffentlichte durchschnittliche Marktzins der vergangenen sieben Geschäftsjahre bei einer angenommenen Restlaufzeit von 15 Jahren zugrunde gelegt. Weiterhin sind ein Gehaltstrend und eine Rentendynamik berücksichtigt. Den versicherungsmathematischen Rückstellungsberechnungen liegen als

Rechnungsgrundlagen die Richttafeln 2005 G von Prof. Dr. Klaus Heubeck zugrunde. Als Bewertungsendalter werden grundsätzlich die frühestmöglichen Altersgrenzen in der gesetzlichen Rentenversicherung unter Berücksichtigung der Regelungen des RV-Altersgrenzenanpassungsgesetzes vom 20. April 2007 herangezogen. Für Mitarbeiter mit abgeschlossenen Altersteilzeitvereinbarungen wird das vertraglich vereinbarte Endalter berücksichtigt. Des Weiteren werden Fluktuationswahrscheinlichkeiten verwendet.

Die Berechnung der Altersteilzeit- und Jubiläumsverpflichtungen erfolgt ebenfalls nach dem Anwartschaftsbarwertverfahren unter Anwendung der nach internationalen Rechnungslegungsgrundsätzen üblichen Projected Unit Credit Methode. Analog zu den Pensionsverpflichtungen wird für Jubiläums- und Altersteilzeitverpflichtungen der von der Deutschen Bundesbank veröffentlichte Rechnungszins bei einer angenommenen Restlaufzeit von 15 Jahren herangezogen. Den versicherungsmathematischen Rückstellungsberechnungen liegen als Rechnungsgrundlagen die Richttafeln 2005 G von Prof. Dr. Klaus Heubeck zugrunde.

Die anderen Rückstellungen berücksichtigen alle erkennbaren Risiken und ungewisse Verpflichtungen. Der Ansatz erfolgt in Höhe des nach vernünftiger kaufmännischer Beurteilung notwendigen Erfüllungsbetrags. Rückstellungen mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr werden mit den von der Deutschen Bundesbank veröffentlichten Abzinsungssätzen gemäß § 253 Abs. 2 HGB abgezinst.

Bei den sonstigen Rückstellungen wurde im Übergangszeitpunkt von dem Beibehaltungswahlrecht gemäß Art. 67 EGHGB Gebrauch gemacht. Diese werden daher unter Anwendung der für sie in der bis zum 28. Mai 2009 geltenden Fassung des HGB (vor BilMoG) geltenden Vorschriften fortgeführt.

Abweichend vom Vorjahr sind die Vorauszahlungen in Höhe von 1.444 Tsd. € (Vorjahr: 1.371 Tsd. €) für die Verpflichtungen aus den bestehenden vertraglichen Risiken gegenüber HDN in Höhe von 1.847 Tsd. € passivisch bei der Ermittlung der Rückstellung in Höhe von 403 Tsd. € berücksichtigt worden. Im Vorjahr erfolgte der gesonderte Ausweis in den sonstigen Vermögensgegenständen.

Die Verbindlichkeiten werden zum Erfüllungsbetrag passiviert.

Als passive Rechnungsabgrenzungsposten werden Einnahmen vor dem Abschlussstichtag ausgewiesen, die Erträge für eine bestimmte Zeit nach diesem Tag darstellen.

2. Angaben zu Posten der Bilanz

Die Entwicklung der einzelnen Posten des Anlagevermögens in 2012 ist aus dem Anlagespiegel ersichtlich, der dem Anhang als Anlage 1 beigelegt ist.

Der Anteilsbesitz ist aus einer gesonderten Aufstellung ersichtlich, der dem Anhang als Anlage 2 beigelegt ist.

Die Vorräte betreffen vornehmlich Werkstattstoffe einschließlich Ersatzteile.

Sämtliche Forderungen aus Lieferungen und Leistungen haben wie im Vorjahr eine Restlaufzeit von unter einem Jahr.

Die Forderungen gegen verbundene Unternehmen betreffen mit 1.969 Tsd. € (Vorjahr: 1.898 Tsd. €) Steuererstattungsansprüche, die mit – 926 Tsd. € (Überhang der) Verpflichtungen (Vorjahr: 14.539 Tsd. € Ansprüche) aus Verlustübernahme und mit – 90 Tsd. € Verpflichtungen (Vorjahr: – 94 Tsd. € Verpflichtungen) aus Lieferungen und Leistungen saldiert wurden. Sämtliche Forderungen gegen verbundene Unternehmen haben eine Restlaufzeit von unter einem Jahr.

Die Forderungen gegen Unternehmen, mit denen ein Beteiligungsverhältnis besteht, resultieren wie im Vorjahr ausschließlich aus Lieferungen und Leistungen. Sämtliche Forderungen haben eine Restlaufzeit von unter einem Jahr.

Sonstige Vermögensgegenstände in Höhe von 3 Tsd. € (Vorjahr: 631 Tsd. €) haben eine Restlaufzeit von mehr als einem Jahr. Der Restbetrag in Höhe von 1.175 Tsd. € (Vorjahr: 1.991 Tsd. €) hat eine Restlaufzeit von unter einem Jahr. Darin enthalten sind abgegrenzte Zinserträge in Höhe von 677 Tsd. € (Vorjahr: 589 Tsd. €).

Die Kapitalrücklagen resultieren unverändert mit 23.622 Tsd. € aus Aufgeldern aus der Ausgabe von Anteilen (§ 272 Abs. 2 Nr. 1 HGB) sowie mit 43.121 Tsd. € aus anderen Zuzahlungen (§ 272 Abs. 2 Nr. 4 HGB).

Die auf die Versorgungseinrichtung der üstra e.V. übertragenen Pensionsverpflichtungen belaufen sich zum 31. Dezember 2012 auf 199.602 Tsd. € (Vorjahr: 195.102 Tsd. €). Das zum beizulegenden Zeitwert bewertete Kassenvermögen (Deckungskapital) beträgt 134.733 Tsd. € (Vorjahr: 130.134 Tsd. €), so dass sich nach Passivierung von Rückstellungen bei der üstra Hannoversche Verkehrsgesellschaft Aktiengesellschaft (üstra) in Höhe von 26.855 Tsd. € (Vorjahr: 24.112 Tsd. €) ein Fehlbetrag in Höhe von 38.014 Tsd. € (Vorjahr: 40.856 Tsd. €) ergibt.

Die Pensionsrückstellungen in Höhe von insgesamt 48.518 Tsd. € (Vorjahr: 44.480 Tsd. €) decken die Versorgungsverpflichtungen gegenüber ehemaligen und aktiven Mitarbeitern ab; davon sind 26.855 Tsd. € (Vorjahr: 24.112 Tsd. €) zur Reduzierung der Deckungslücke bei der Versorgungseinrichtung der üstra e.V. zurückgestellt. Der verwendete Rechnungszins für die Abzinsung der Pensionsverpflichtungen beläuft sich zum 31. Dezember 2012 auf 5,06 % p.a. (Vorjahr: 5,13 % p.a.). Weiterhin wurde ein Gehaltstrend von 3,0 % p.a. und eine Rentendynamik von 2,0 % p.a. bzw. 1,0 % p.a. zugrunde gelegt.

Die sonstigen Rückstellungen enthalten u. a. Rückstellungen für Verpflichtungen aus Altersteilzeit (7.444 Tsd. €), für Rückersatzrisiken (7.330 Tsd. €), für Urlaubs- und Prämienansprüche (3.829 Tsd. €), für Drohverluste (3.079 Tsd. €) und Verpflichtungen aus dem Einnahmenpoolausgleich (400 Tsd. €). Darüber hinaus sind Verpflichtungen gegenüber dem HDN für zukünftige Umlageverpflichtungen in Höhe von 403 Tsd. € enthalten, die nach Abzug bereits geleisteter Vorauszahlungen verbleiben.

Für Altersteilzeitverpflichtungen ergibt sich ein Rechnungszins von 5,06 % p.a. sowie ein Gehaltstrend von 3,0 % p.a. Für die Jubiläumsverpflichtungen ergibt sich ein Rechnungszins von 5,06 % p.a.

Der Erfüllungsrückstand aus Altersteilzeitverträgen (Erfüllungsbetrag) zum 31. Dezember 2012 beläuft sich auf 19.746 Tsd. € (Vorjahr: 21.604 Tsd. €). Nach Verrechnung mit dem beizulegenden Zeitwert des Deckungsvermögens (Geldmarktfonds) in Höhe von 12.302 Tsd. € (Vorjahr: 12.219 Tsd. €) verbleibt eine Rückstellung für Altersteilzeitverpflichtungen von 7.444 Tsd. € (Vorjahr: 9.385 Tsd. €). Die Anschaffungskosten der verrechneten Vermögensgegenstände belaufen sich auf 12.082 Tsd. € (Vorjahr: 12.417 Tsd. €).

Eine Rückstellung aus Wertkonten ist im Berichtsjahr nicht zu bilden (Vorjahr: 5 Tsd. €), da sich nach der Saldierung des beizulegenden Zeitwerts des zugehörigen Deckungsvermögens (Finanzanlagen) in Höhe von 3.916 Tsd. € (Vorjahr: 2.929 Tsd. €) mit dem Erfüllungsbetrag der Verpflichtung aus den Wertguthaben in Höhe von 3.916 Tsd. € (Vorjahr: 2.934 Tsd. €) keine Verpflichtung ergibt. Die Anschaffungskosten des Deckungsvermögens belaufen sich auf 3.782 Tsd. € (Vorjahr: 2.897 Tsd. €).

Bei den sonstigen Rückstellungen wurde von den Wahlrechten des Art. 67 Abs. 1 Satz 2 und Abs. 3 EGHGB Gebrauch gemacht. Der Betrag der Überdeckung nach Art. 67 Abs. 1 Satz 4 EGHGB beläuft sich zum Bilanzstichtag auf 135 Tsd. € (Vorjahr: 207 Tsd. €). Die nach Art. 67 Abs. 3 EGHGB beibehaltenen Rückstellungen betragen zum Bilanzstichtag insgesamt 45 Tsd. € (Vorjahr: 1.038 Tsd. €).

Die Restlaufzeiten der Verbindlichkeiten, die sämtlich nicht durch Pfandrechte oder ähnliche Rechte gesichert sind, stellen sich wie folgt dar:

	Gesamt	Restlaufzeit	Restlaufzeit
	Tsd. €	bis 1 Jahr	über 5 Jahre
		Tsd. €	Tsd. €
Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten (Vorjahr)	15.339 (17.895)	2.556 (2.556)	2.556 (5.113)
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen (Vorjahr)	11.057 (8.738)	11.057 (8.738)	0 (0)
Verbindlichkeiten gegenüber verbundenen Unternehmen (Vorjahr)	8.123 (10.203)	8.123 (10.203)	0 (0)
Verbindlichkeiten gegenüber Unternehmen, mit denen ein Beteiligungsverhältnis besteht (Vorjahr)	74 (66)	74 (66)	0 (0)
Sonstige Verbindlichkeiten (Vorjahr)	42.027 (23.753)	4.527 (3.653)	0 (0)
Gesamt (Vorjahr)	76.620 (60.655)	26.337 (25.216)	2.556 (5.113)

Die Verbindlichkeiten gegenüber verbundenen Unternehmen resultieren mit 2 Tsd. € (Vorjahr: 18 Tsd. €) aus Steuern und im Übrigen wie im Vorjahr fast ausschließlich aus Lieferungen und Leistungen.

Die Verbindlichkeiten gegenüber Unternehmen, mit denen ein Beteiligungsverhältnis besteht, resultieren wie im Vorjahr ausschließlich aus Lieferungen und Leistungen.

Die sonstigen Verbindlichkeiten betreffen:

- Verbindlichkeiten aus Steuern
758 Tsd. € (Vorjahr: 707 Tsd. €)
- Verbindlichkeiten im Rahmen der sozialen Sicherheit
816 Tsd. € (Vorjahr: 803 Tsd. €)

In den sonstigen Verbindlichkeiten sind in Höhe von 221 Tsd. € (Vorjahr: 258 Tsd. €) abgegrenzte Zinsaufwendungen enthalten.

3. *Angaben zu Posten der Gewinn- und Verlustrechnung*

Die Umsatzerlöse wurden ausschließlich im Inland erzielt und sind mit 125.995 Tsd. € (Vorjahr: 131.530 Tsd. €) aus Tarifeinnahmen, mit 12.525 Tsd. € (Vorjahr: 12.631 Tsd. €) aus Ausgleichszahlungen und mit 3.161 Tsd. € (Vorjahr: 4.064 Tsd. €) aus sonstigen Einnahmen ausgewiesen. Aufgrund der in 2010 neu erteilten Finanzierungszusage für gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen der Region Hannover wurden daraus keine Einnahmen im Berichtszeitraum generiert. Der Posten Umsatzerlöse enthält aperiodische Erlösschmälerungen in Höhe von 5.665 Tsd. € (Vorjahr: 671 Tsd. €).

In den sonstigen betrieblichen Erträgen sind aperiodische Erträge in Höhe von 251 Tsd. € (Vorjahr: 645 Tsd. €) aus dem Abgang von Gegenständen des Anlagevermögens, in Höhe von 5 Tsd. € (Vorjahr: 3 Tsd. €) aus Schrotterlösen, in Höhe von 3 Tsd. € (Vorjahr: 8 Tsd. €) aus Boni und Rabatten aus Vorjahren, in Höhe von 197 Tsd. € (Vorjahr: 36 Tsd. €) aus der Auflösung von Wertberichtigungen und in Höhe von 1.342 Tsd. € (Vorjahr: 578 Tsd. €) aus der Auflösung und dem Verbrauch von Rückstellungen enthalten.

Der Personalaufwand betrifft mit 10.702 Tsd. € (Vorjahr: 10.419 Tsd. €) Aufwendungen für die Altersversorgung. Die Zuschreibung auf den beizulegenden Zeitwert des Deckungsvermögens für die Wertkonten führt zu einem Ertrag von 132 Tsd. € (Vorjahr: 36 Tsd. €); damit steigt der sich

daraus ergebende Aufwand aus dem Erfüllungsbetrag der Schulden aus Wertkonten um 127 Tsd. € (Vorjahr: 36 Tsd. €). Die Saldierung dieser Erträge und Aufwendungen gem. § 246 Abs. 2 Satz 2 HGB ergibt einen Ertrag in Höhe von 5 Tsd. €. Nicht als Personalaufwand erfasst sind Beträge, die sich aus der Aufzinsung einschließlich Zinssatzänderung der langfristigen Personalrückstellungen, insbesondere der Pensionsrückstellungen, ergeben. Diese werden seit 2010 im Zinsergebnis ausgewiesen.

Die Abschreibungen auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen beinhalten außerplanmäßige Abschreibungen in Höhe von 229 Tsd. € auf das Unfallfahrzeug Stadtbahnwagen TW 2007.

In den sonstigen betrieblichen Aufwendungen sind aperiodische Verluste aus dem Abgang von Anlagevermögen von 18 Tsd. € enthalten.

Die Erträge aus Ausleihungen des Finanzanlagevermögens betreffen mit 154 Tsd. € (Vorjahr: 160 Tsd. €) verbundene Unternehmen.

Die sonstigen Zinsen und ähnliche Erträge betreffen mit 10 Tsd. € (Vorjahr: 3 Tsd. €) verbundene Unternehmen.

Die Zinsen und ähnliche Aufwendungen betreffen ausschließlich Dritte. Hierunter sind mit 2.457 Tsd. € (Vorjahr: 2.505 Tsd. €) Aufwendungen aus der Aufzinsung von Rückstellungen enthalten.

Die Steuern vom Einkommen und vom Ertrag resultieren aus Körperschaftsteuer für Ausgleichszahlungen.

III. *Ergänzende Angaben*

1. *Haftungsverhältnisse und sonstige finanzielle Verpflichtungen*

Haftungsverhältnisse:

Bürgschaftsverpflichtungen bestehen in Höhe von 120 Tsd. € (Vorjahr: 1.620 Tsd. €) für Darlehensverpflichtungen eines Beteiligungsunternehmens. Aufgrund der derzeitigen Geschäftsentwicklung und Liquiditätslage des Beteiligungsunternehmens wird zurzeit von einer Inanspruchnahme nicht ausgegangen.

Sonstige finanzielle Verpflichtungen:

	Laufzeitende	Tsd. €
Mietvertrag Gehry Tower	31. Mai 2031	8.097

Für 2013 sind Investitionen von 97.416 Tsd. € genehmigt. Nach Abzug des Zuschussanteils beträgt der Eigenanteil 57.935 Tsd. €. Für die Beschaffung von Stadtbahnen bestehen zum Bilanzstichtag nach Abzug von erwarteten Zuschüssen Verpflichtungen in Höhe von 43.750 Tsd. €, die in den Geschäftsjahren 2013 bis 2015 fällig werden. Für die Strombeschaffung wurden bereits Verträge mit der enercity Contracting GmbH, Hannover, bis zum Jahr 2018 zu festen Konditionen geschlossen.

Die üstra hat in den Jahren 1997 und 1998 für insgesamt 108 Stadtbahnfahrzeuge sogenannte US-Cross-Border-Lease Transaktionen abgeschlossen. Bereits eingetreten ist das Risiko der Verschlechterung der Bonität der an der Transaktion beteiligten Deutschen Bank, woraus sich vertraglich eine Nachbesicherungspflicht ergibt. Die Kosten für eine Nachbesicherung sind von der üstra zu tragen und schmälern den von der üstra in den Jahren 1997 und 1998 erhaltenen Finanzierungsvorteil. Derzeit liegt die Art und die Höhe der vorzunehmenden Nachbesicherung noch nicht fest. Im Falle einer außerplanmäßigen, vorzeitigen Vertragsbeendigung können wesentliche Währungs- und Zinsänderungsrisiken auftreten. Zum 31. Dezember 2012 befanden sich noch 85 Stadtbahnfahrzeuge in den Transaktionen.

2. *Geschäfte größeren Umfangs gemäß § 6 b Abs. 2 EnWG*

Die üstra betreibt auf den Betriebshöfen Leinhausen, Glocksee und Mittelfeld drei Photovoltaikanlagen zur Erzeugung von Strom und fällt damit in den Anwendungskreis des Gesetzes über die Elektrizitäts- und Gasversorgung (Energiewirtschaftsgesetz – EnWG), insbesondere des § 6b EnWG. Die üstra erzielte im Geschäftsjahr aus der Erzeugung von Strom insgesamt Einspeisevergütungen von der enercity Netzgesellschaft mbH in Höhe von 216 Tsd. €. Darüber hinaus hat sie im Umfang von 11.383 Tsd. € Strom von der Stadtwerke Hannover AG, Hannover, bezogen.

3. *Beteiligungsunternehmen und Unternehmensverbindungen*

Der Anteilsbesitz ist in einer gesonderten Aufstellung ersichtlich, die dem Anhang als Anlage 2 beigefügt ist.

Es besteht ein Beherrschungs- und Gewinnabführungsvertrag zur Versorgungs- und Verkehrsgesellschaft Hannover mbH, Hannover. Darüber hinaus bestehen Beherrschungs- und Gewinnabführungsverträge mit den Tochtergesellschaften üstra Reisen GmbH, Hannover, protec service GmbH, Hannover, und RevCon Audit und Consulting GmbH, Hannover.

4. Zusammensetzung der Organe und Aufwendungen für Organe

Aufsichtsrat

Mitglieder des Aufsichtsrats	Beruf, Arbeitgeber	Mitglied im Aufsichtsrat / vergleichbaren Kontrollgremium von:
Hauke Jagau (Vorsitzender), Laatzen	Regionspräsident, Region Hannover	<ul style="list-style-type: none"> • Kreissiedlungsgesellschaft Hannover mbH (Vorsitzender) • Sparkasse Hannover AöR (Vorsitzender) • Provinzial Lebensversicherung Hannover AöR (bis 31.03.2012) • hannoverimpuls GmbH (ab 01.01.2012: Vorsitzender) • Hannover Marketing und Tourismus GmbH Gesellschaft für Verkehrsförderung mbH (Vorsitzender) (bis 12.06.2012) • Versorgungs- und Verkehrsgesellschaft Hannover mbH • Metropolregion Hannover Braunschweig Göttingen Wolfsburg GmbH <i>und als Konzernmandate i. S. v. § 100 Abs. 2 Satz 2 AktG:</i> • Zoo Hannover GmbH (Vorsitzender) • Zoo Hannover Service GmbH (Vorsitzender)
Dietmar Kaschube ¹⁾ (stellv. Vorsitzender), Hannover	DV-Betreuer, üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe AG	<ul style="list-style-type: none"> • Versorgungs- und Verkehrsgesellschaft Hannover mbH (stellv. Vorsitzender) • TransTec Bauplanungs- und Managementgesellschaft Hannover mbH (stellv. Vorsitzender)
Mira Ball ¹⁾ , Lüneburg (ab 27.03.2012)	Gewerkschaftssekretärin im Fachbereich Verkehr, ver.di – Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft, Bezirk Hannover/Leine-Weser	<ul style="list-style-type: none"> • Versorgungs- und Verkehrsgesellschaft Hannover mbH (ab 01.04.2012) • RegioBus Hannover GmbH
Willi Degener ¹⁾ , Burgdorf	Kfz-Schlosser, üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe AG	<ul style="list-style-type: none"> • TransTec Bauplanungs- und Managementgesellschaft Hannover mbH

¹⁾ Aufsichtsratsmitglied der Arbeitnehmer gemäß § 7 Abs. 2 Nr. 3 MitbestG

Mitglieder des Aufsichtsrats	Beruf, Arbeitgeber	Mitglied im Aufsichtsrat / vergleichbaren Kontrollgremium von:
Martina Dierßen ¹⁾ , Hannover	Justitiarin, ver.di – Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft, Landesbezirk Niedersachsen-Bremen	–
Silke Gardlo, Hannover (ab 12.07.2012)	Vorsitzende, Leitung der Webportale, Gleichberechtigung und Vernetzung e.V.	• Sparkasse Hannover AöR (ab 04.06.2012)
Denise Hain ¹⁾ , Hannover	Sachbearbeiterin Schadenregulierung, üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe AG	–
Hermann Hane ¹⁾ , Braunschweig	Leiter Landesfachgruppe ÖPNV im Fachbereich Verkehr, ver.di – Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft, Landesbezirk Niedersachsen-Bremen	• Braunschweiger Verkehrs AG (bis 31.12.2011) • TransTec Bauplanungs- und Managementgesellschaft Hannover mbH
Dieter Katzmarek ¹⁾ , Hannover	Betriebsschlosser, üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe AG	–
Peter Kimmel, Springe (bis 12.07.2012)	• Richter am Bundesverwaltungsgericht a. D., Bundesrepublik Deutschland • Rechtsanwalt, selbständig	–
Bernhard Klockow, Barsinghausen (ab 12.07.2012)	Diplom-Ingenieur, Leitender Gewerbedirektor i. R.	–
Uwe Köhler ¹⁾ , Sarstedt	Busfahrer, üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe AG	–
Renate Michael ¹⁾ , Hannover (bis 28.02.2012)	Gewerkschaftssekretärin im Fachbereich Verkehr, ver.di – Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft, Bezirk Hannover/Leine-Weser	• Versorgungs- und Verkehrsgesellschaft Hannover mbH (bis 31.03.2012)
Jürgen Mineur, Hannover	Diplom-Ingenieur, Softwareentwickler, selbständig	• Hafen Hannover GmbH
Karlheinz Mönkeberg, Hannover	Diplom-Ingenieur, Rentner	• TransTec Bauplanungs- und Managementgesellschaft Hannover mbH (Vorsitzender)
Jörg-Friedrich Onnasch, Wedemark (bis 12.07.2012)	Rechtsanwalt, selbständig	–

¹⁾ Aufsichtsratsmitglied der Arbeitnehmer gemäß § 7 Abs. 2 Nr. 3 MitbestG

Mitglieder des Aufsichtsrats**Beruf, Arbeitgeber****Mitglied im Aufsichtsrat / vergleichbaren Kontrollgremium von:**

Paul Pawelski, Hannover (bis 12.07.2012)	Kaufmännischer Angestellter, Rentner	<ul style="list-style-type: none">• TransTec Bauplanungs- und Managementgesellschaft Hannover mbH (bis 12.07.2012)
Walter Richter ²⁾ , Hannover (bis 12.07.2012)	<ul style="list-style-type: none">• Geschäftsführer, union-boden gmbh• Geschäftsführer, EXPO GRUND GmbH	<ul style="list-style-type: none">• Spar- und Bauverein e. G. (Vorsitzender)• Niedersächsische Bauträger-Gesellschaft mbH (Vorsitzender)• Hannoversche Wohnservice-Gesellschaft mbH• Hannover Region Grundstücksgesellschaft mbH HRG & Co. – Passerelle – KG (bis 31.05.2012)
Petra Rudsuck, Hannover (bis 12.07.2012)	Diplom-Pädagogin, Landeshauptstadt Hannover	<ul style="list-style-type: none">• Versorgungs- und Verkehrsgesellschaft Hannover mbH• TransTec Bauplanungs- und Managementgesellschaft Hannover mbH (bis 12.07.2012)
Werner Rump, Neustadt a. Rbge. (ab 12.07.2012)	Polizeivollzugsbeamter, Bundespolizeidirektion Hannover	<ul style="list-style-type: none">• Wirtschaftsbetriebe Neustadt am Rübenberge GmbH (stellv. Vorsitzender)• Stadtwerke Neustadt a. Rbge. GmbH (ab 27.09.2012: stellv. Vorsitzender)• Stadtnetze Neustadt a. Rbge. GmbH & Co. KG (ab 27.09.2012)
Raoul Schmidt-Lamontain, Hannover	<ul style="list-style-type: none">• Diplom-Ingenieur (Architektur)• Sanierungsplaner in der Stadterneuerung, Landeshauptstadt Hannover	<ul style="list-style-type: none">• TransTec Bauplanungs- und Managementgesellschaft Hannover mbH (ab 12.07.2012)
Ulrich-Peter Schröder ¹⁾ , Laatzen	DV-Administrator, üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe AG	–
Meike Schümer, Hannover (ab 12.07.2012)	Krankenschwester, Klinikum Region Hannover GmbH	–
Gunnar Straßburger ¹⁾ , Hannover	Leiter U-/Stadtbahn, üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe AG	–
Mike Weidemann, Hannover (ab 12.07.2012)	Kaufmann/Immobilienverwaltung, selbständig	<ul style="list-style-type: none">• TransTec Bauplanungs- und Managementgesellschaft Hannover mbH (ab 12.07.2012)
Eberhard Wicke ²⁾ , Garbsen	Diplom-Handelslehrer i. R., Land Niedersachsen	<ul style="list-style-type: none">• Sparkasse Hannover AöR

¹⁾ Aufsichtsratsmitglied der Arbeitnehmer
gemäß § 7 Abs. 2 Nr. 3 MitbestG

²⁾ Aufsichtsratsmitglied
gemäß § 100 Abs. 5 AktG („Finanzexperte“)

Vorstand

Mitglieder des Vorstands	Ausbildung	Mitglied im Aufsichtsrat / vergleichbaren Kontrollgremium von:
André Neiß (Vorsitzender), Hannover	Dipl.-Betriebswirt	<ul style="list-style-type: none"> • IVU Traffic Technologies AG • Einkaufs- und Wirtschaftsgesellschaft für Verkehrsunternehmen beka GmbH • Hannover Region Grundstücksgesellschaft mbH HRG & Co. – Passerelle – KG • Haftpflichtgemeinschaft Deutscher Nahverkehrs- und Versorgungsunternehmen (HDN) • KKH-Allianz (Ersatzkasse)
Wilhelm Lindenberg (Betrieb und Personal), Hannover	Arbeitswissenschaftler (WA)	–

Die Mitglieder des Vorstands erhalten derzeit Bezüge, die sich zusammensetzen aus:

- einer festen jährlichen Grundvergütung
- einer jährlichen Tantieme, deren Höhe sich danach bemisst, inwieweit bestimmte unternehmererfolgsspezifische und persönliche Ziele erreicht wurden, und
- sonstige Vergütungen (Geldwerte Vorteile)

	Grundvergütung Tsd. €	Tantieme Tsd. €	Sonstige Vergütung Tsd. €	Gesamt Tsd. €
André Neiß	225	68	18	311
Wilhelm Lindenberg	200	60	18	278
Gesamt	425	128	36	589

Die Gesamtbezüge für frühere Mitglieder des Vorstands und ihrer Hinterbliebenen betragen 668 Tsd. €. Die Pensionsrückstellungen für diesen Personenkreis betragen 8.964 Tsd. €.

Die Mitglieder des Aufsichtsrats erhielten 39 Tsd. € Sitzungsgelder.

5. *Honorar des Abschlussprüfers*

In den sonstigen betrieblichen Aufwendungen sind in Höhe von 85 Tsd. € Honorare für Abschlussprüfungsleistungen und 15 Tsd. € für andere Bestätigungsleistungen der KPMG AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft enthalten.

6. *Grundkapital*

Das Grundkapital beträgt 67.490.528,32 €. Es ist eingeteilt in 26.400.000 auf den Inhaber lautende Stückaktien.

7. *Mutterunternehmen*

Mutterunternehmen ist die Versorgungs- und Verkehrsgesellschaft Hannover mbH (VVG); der Sitz ist in Hannover. Die Gesellschaft ist eingetragen im Handelsregister Hannover Abt. B unter der Nr. 6692. Die Gesellschaft wird in den Konzernabschluss (kleinster/größter Kreis) des Mutterunternehmens einbezogen. Der Konzernabschluss der Versorgungs- und Verkehrsgesellschaft Hannover mbH wird nach § 325 HGB beim Betreiber des elektronischen Bundesanzeigers eingereicht und dort bekannt gemacht.

8. *Mitteilungen nach dem Wertpapierhandelsgesetz*

Die VVG hat mitgeteilt, dass ihr seit dem 1. Januar 2002 98,38 % der Stimmrechte an der üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe Aktiengesellschaft und 0,01 % durch ihr Tochterunternehmen Stadtwerke Hannover AG zustehen. Gleichfalls hat die Landeshauptstadt Hannover Mitteilung gemacht, dass sie seit dem 1. Januar 1995 aufgrund der Zurechnung der von der VVG gehaltenen Stimmrechte gemäß § 22 Abs. 1 Nr. 2 WpHG über 98,38 % Stimmrechte an der üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe Aktiengesellschaft verfügt.

Die üstra-Aktien sind zum Handel im regulierten Markt der Hanseatischen Wertpapierbörse zu Hamburg, der Niedersächsischen Börse zu Hannover und der Börse Berlin i.S.d. § 32 BörsG zugelassen. Darüber hinaus sind die üstra-Aktien in den Open Market (einfaches Freiverkehrsegment, Teilbereich Quotation Board) der Frankfurter Wertpapierbörse einbezogen.

9. *Arbeitnehmerschaft*

Die durchschnittliche Zahl der während des Geschäftsjahres beschäftigten Arbeitnehmer betrug 1.962, davon 76 Auszubildende (1.461 gewerbliche Arbeitnehmer und 501 Angestellte).

10. *Mitteilung zum Corporate Governance Kodex*

Vorstand und Aufsichtsrat haben eine nach § 161 AktG vorgesehene Erklärung am 27. April 2012 abgegeben und den Aktionären durch Veröffentlichung im Bundesanzeiger vom 4. Mai 2012 und auf der Homepage der Gesellschaft unter www.uestra.de dauerhaft zugänglich gemacht.

11. *Versicherung der gesetzlichen Vertreter*

Wir versichern nach bestem Wissen, dass gemäß den anzuwendenden Rechnungslegungsgrundsätzen der Jahresabschluss ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der Gesellschaft vermittelt und im Lagebericht der Geschäftsverlauf einschließlich des Geschäftsergebnisses und die Lage der Gesellschaft so dargestellt sind, dass ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild vermittelt wird, sowie die wesentlichen Chancen und Risiken der voraussichtlichen Entwicklung der Gesellschaft beschrieben sind.

Hannover, den 21. Februar 2013

üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe
Aktiengesellschaft

– Der Vorstand –

André Neiß

Wilhelm Lindenberg

üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe Aktiengesellschaft, Hannover

Anlage 1 zum Anhang: Entwicklung des Anlagevermögens zum 31. Dezember 2012

	Bruttobuchwerte Stand am 01. 01. 2012 €	Zugänge €	Abgänge €	Umbuchungen €	Stand am 31. 12. 2012 €
I. Immaterielle Vermögensgegenstände					
1. Entgeltlich erworbene konzessionsähnliche Rechte	19.410.217,20	811.162,90	97.852,34	1.126.722,59	21.250.250,35
2. Geleistete Anzahlungen	2.905.205,82	236.617,40	0,00	- 2.263.499,95	878.323,27
	22.315.423,02	1.047.780,30	97.852,34	- 1.136.777,36	22.128.573,62
II. Sachanlagen					
1. Grundstücke, grundstücksgleiche Rechte und Bauten einschließlich der Bauten auf fremden Grundstücken	166.606.203,20	70.160,18	1.229.780,59	0,00	165.446.582,79
2. Gleisanlagen, Streckenausrüstung und Sicherungsanlagen	77.312.432,87	60.674,54	8.195,71	1.897.996,70	79.262.908,40
3. Fahrzeuge für Personenverkehr	445.424.760,58	69.412,95	9.272.706,39	79.284,02	436.300.751,16
4. Maschinen und maschinelle Anlagen	10.737.809,31	676.314,75	125.632,90	203.364,29	11.491.855,45
5. Andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	75.851.258,64	3.008.924,81	1.173.450,71	1.998.777,97	79.685.510,71
6. Geleistete Anzahlungen und Anlagen im Bau	43.781.032,10	4.659.016,15	0,00	- 3.042.645,62	45.397.402,63
	819.713.496,70	8.544.503,38	11.809.766,30	1.136.777,36	817.585.011,14
III. Finanzanlagen					
1. Anteile an verbundenen Unternehmen	6.599.529,24	0,00	0,00	0,00	6.599.529,24
2. Ausleihungen an verbundene Unternehmen	3.232.616,88	500.000,00	697.780,88	0,00	3.034.836,00
3. Beteiligungen	8.313.379,69	8.256,00	0,00	0,00	8.321.635,69
4. Ausleihungen an Unternehmen, mit denen ein Beteiligungsverhältnis besteht	1.100.400,00	108.000,00	0,00	0,00	1.208.400,00
5. Wertpapiere des Anlagevermögens	45.000.000,00	0,00	0,00	0,00	45.000.000,00
6. sonstige Ausleihungen	59.710,84	0,00	15.751,22	0,00	43.959,62
	64.305.636,65	616.256,00	713.532,10	0,00	64.208.360,55
	906.334.556,37	10.208.539,68	12.621.150,74	0,00	903.921.945,31

I = erhaltene Investitionszuschüsse

Abschreibungen					Nettobuchwerte		
Stand am 01. 01. 2012 €	Zugänge €	Abgänge €	Umbuchungen €	Stand am 31. 12. 2012 €	Stand am 31. 12. 2012 €	Vorjahr €	
511.087,49 16.164.363,62	486,64 1.143.059,82	0,00 97.852,34	0,00 0,00	511.574,13 17.209.571,10	3.529.105,12	2.734.766,09	
0,00 0,00	0,00 0,00	0,00 0,00	0,00 0,00	0,00 0,00	878.323,27	2.905.205,82	
511.087,49 16.164.363,62	486,64 1.143.059,82	0,00 97.852,34	0,00 0,00	511.574,13 17.209.571,10	4.407.428,39	5.639.971,91	
77.544.032,39 45.852.082,98	0,00 2.136.002,49	0,00 1.225.518,08	0,00 0,00	77.544.032,39 46.762.567,39	41.139.983,01	43.210.087,83	
40.932.511,41 21.489.615,19	45.885,00 1.431.659,71	3.339,55 4.856,15	0,00 0,00	40.975.056,86 22.916.418,75	15.371.432,79	14.890.306,27	
226.881.417,81 165.593.027,82	34.647,12 8.235.556,24 *	111.131,46 9.161.574,93	0,00 0,00	226.804.933,47 164.667.009,13	44.828.808,56	52.950.314,95	
1.060.396,23 6.617.873,40	0,00 513.722,37	0,00 113.047,85	0,00 0,00	1.060.396,23 7.018.547,92	3.412.911,30	3.059.539,68	
26.876.069,31 35.257.890,12	1.604.980,45 3.648.251,84	2.080,54 1.165.859,35	0,00 0,00	28.478.969,22 37.740.282,61	13.466.258,88	13.717.299,21	
0,00 0,00	0,00 0,00	0,00 0,00	0,00 0,00	0,00 0,00	45.397.402,63	43.781.032,10	
373.294.427,15 274.810.489,51	1.685.512,57 15.965.192,65	116.551,55 11.670.856,36	0,00 0,00	374.863.388,17 279.104.825,80	163.616.797,17	171.608.580,04	
6.045.167,53	0,00	0,00	0,00	6.045.167,53	554.361,71	554.361,71	
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3.034.836,00	3.232.616,88	
6.380.000,00	0,00	0,00	0,00	6.380.000,00	1.941.635,69	1.933.379,69	
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.208.400,00	1.100.400,00	
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	45.000.000,00	45.000.000,00	
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	43.959,62	59.710,84	
12.425.167,53	0,00	0,00	0,00	12.425.167,53	51.783.193,02	51.880.469,12	
373.805.514,64 303.400.020,66	1.685.999,21 17.108.252,47	116.551,55 11.768.708,70	0,00 0,00	375.374.962,30 308.739.564,43	219.807.418,58	229.129.021,07	

* Außerplanmäßige Abschreibung auf den Unfallwagen TW 2007

üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe Aktiengesellschaft, Hannover

Anlage 2 zum Anhang: Aufstellung des Anteilsbesitzes zum 31. Dezember 2012

Beteiligungsunternehmen	Anteil am Kapital	Anteile gehalten von	Eigenkapital Tsd. €	Ergebnis Tsd. €
unmittelbare Beteiligungen				
1 üstra Reisen GmbH, Hannover	100 %	üstra	945	287 ²⁾
2 TransTec Bauplanungs- und Managementgesellschaft Hannover mbH, Hannover	100 %	üstra	1.245	223
3 protec service GmbH, Hannover	100 %	üstra	337	399 ²⁾
4 RevCon Audit und Consulting GmbH, Hannover	100 %	üstra	100	164 ²⁾
5 Gehry-Tower Objektgesellschaft mbH, Hannover	100 %	üstra	776 ¹⁾	- 17 ¹⁾
6 X-CITY MARKETING Hannover GmbH, Hannover	50 %	üstra	5.567 ¹⁾	1.274 ¹⁾
7 TaxiBus Vertriebs- und Vermittlungsgesellschaft mbH, Hannover	50 %	üstra	306 ¹⁾	58 ¹⁾
8 GVH – Großraum-Verkehr Hannover GmbH, Hannover	33 %	üstra	25 ¹⁾	0 ¹⁾
9 Hannover Region Grundstücksgesellschaft mbH HRG & Co. – Passerelle – KG, Hannover	30 %	üstra	17.815	- 441
mittelbare Beteiligungen				
10 Mitteldeutsche Verkehrsconsult GmbH, Magdeburg	50 %	2	220 ¹⁾	52 ¹⁾
11 Hannover Region Grundstücksgesellschaft mbH & Co. – Gebäudeservice – KG, Hannover	100 %	9	208	208

¹⁾ vorläufiger Jahresabschluss 2012²⁾ vor Ergebnisabführung aufgrund Beherrschungs- und Ergebnisabführungsvertrag



Bestätigungsvermerk des Abschlussprüfers

Wir haben den Jahresabschluss – bestehend aus Bilanz, Gewinn- und Verlustrechnung sowie Anhang – unter Einbeziehung der Buchführung und den Lagebericht der üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe Aktiengesellschaft, Hannover, für das Geschäftsjahr vom 1. Januar bis 31. Dezember 2012 geprüft. Nach § 6b Abs. 5 EnWG umfasste die Prüfung auch die Einhaltung der Pflichten zur Rechnungslegung nach § 6b Abs. 3 EnWG, wonach für die Tätigkeiten nach § 6b Abs. 3 EnWG getrennte Konten zu führen sind. Die Buchführung und die Aufstellung von Jahresabschluss und Lagebericht nach den deutschen handelsrechtlichen Vorschriften sowie die Einhaltung der Pflichten nach § 6b Abs. 3 EnWG liegen in der Verantwortung des Vorstands der Gesellschaft. Unsere Aufgabe ist es, auf der Grundlage der von uns durchgeführten Prüfung eine Beurteilung über den Jahresabschluss unter Einbeziehung der Buchführung und über den Lagebericht sowie über die Einhaltung der Pflichten zur Rechnungslegung nach § 6b Abs. 3 EnWG abzugeben.

Wir haben unsere Jahresabschlussprüfung nach § 317 HGB unter Beachtung der vom Institut der Wirtschaftsprüfer (IDW) festgestellten deutschen Grundsätze ordnungsmäßiger Abschlussprüfung vorgenommen. Danach ist die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass Unrichtigkeiten und Verstöße, die sich auf die Darstellung des durch den Jahresabschluss unter Beachtung der Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung und durch den Lagebericht vermittelten Bildes der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage wesentlich auswirken, mit hinreichender Sicherheit erkannt werden und dass mit hinreichender Sicherheit beurteilt werden kann, ob die Pflichten zur Rechnungslegung nach § 6b Abs. 3 EnWG in allen wesentlichen Belangen erfüllt sind. Bei der Festlegung der Prüfungshandlungen werden die Kenntnisse über die Geschäftstätigkeit und über das wirtschaftliche und rechtliche Umfeld der Gesellschaft sowie die Erwartungen über mögliche Fehler berücksichtigt. Im Rahmen der Prüfung werden die Wirksamkeit des rechnungslegungsbezogenen internen Kontrollsystems sowie Nachweise für die Angaben in Buchführung, Jahresabschluss und Lagebericht sowie für die Einhaltung der Pflichten zur Rechnungslegung nach § 6b Abs. 3 EnWG überwiegend auf der Basis von Stichproben beurteilt. Die Prüfung umfasst die Beurteilung der angewandten Bilanzierungsgrundsätze und der wesentlichen Einschätzungen des Vorstands sowie die Würdigung der Gesamtdarstellung des Jahresabschlusses und des Lageberichts sowie die Beurteilung, ob die Wertansätze und die Zuordnung der Konten nach § 6b Abs. 3 EnWG sachgerecht und nachvollziehbar erfolgt sind und der Grundsatz der Stetigkeit beachtet wurde. Wir sind der Auffassung, dass unsere Prüfung eine hinreichend sichere Grundlage für unsere Beurteilung bildet.

Unsere Prüfung des Jahresabschlusses unter Einbeziehung der Buchführung und des Lageberichts hat zu keinen Einwendungen geführt.

Nach unserer Beurteilung auf Grund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse entspricht der Jahresabschluss den gesetzlichen Vorschriften und vermittelt unter Beachtung der Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe Aktiengesellschaft. Der Lagebericht steht in Einklang mit dem Jahresabschluss, vermittelt insgesamt ein zutreffendes Bild von der Lage der Gesellschaft und stellt die Chancen und Risiken der zukünftigen Entwicklung zutreffend dar.

Die Prüfung der Einhaltung der Pflichten zur Rechnungslegung nach § 6b Abs. 3 EnWG, wonach für die Tätigkeiten nach § 6b Abs. 3 EnWG getrennte Konten zu führen sind, hat zu keinen Einwendungen geführt.

Hannover, den 28. Februar 2013

KPMG AG
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Hauptmann
Wirtschaftsprüfer

Müller
Wirtschaftsprüferin

Nachhaltigkeitsbericht

I.	Unternehmen und Verantwortung	38
II.	Ökonomische Aspekte	40
III.	Ökologische Aspekte	43
	III.1. Ressourcen – Aspekte/Kennzahlen	43
	III.2. Emissionen – Aspekte/Kennzahlen	43
	Maßnahmen zur Ressourcenschonung und zum Klimaschutz	43
	Maßnahmen zur Einsparung von Emissionen durch mehr Fahrgäste	45
	HANNOVERmobil 2.0	45
	Maßnahmen zur Lärmreduzierung	46
IV.	Soziale Aspekte in Bezug auf die Gesellschaft	46
	IV.1. Aspekte der Verantwortung gegenüber dem gesellschaftlichen Umfeld	46
	Sozialtarif	46
	Barrierefreie Haltestellen und Fahrzeuge	46
	Mobilität für Mobilitätseingeschränkte: Der Fahrgastbegleitservice der üstra	47
	IV.2. Aspekte der Verantwortung gegenüber den Beschäftigten und dem Unternehmen	47
	Personalstruktur	48
	Beschäftigungssicherung	49
	Beteiligungsorientierte Unternehmenskultur	49
	Engagierter Arbeitgeber in sozialen Angelegenheiten	49
	Aus- und Weiterbildung	51
V.	Ausblick	52

I. Unternehmen und Verantwortung

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 Mobilitätsdienstleister 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 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu übernehmen. Die üstra leistet einen wichtigen Beitrag zum Klima- und Gesundheitsschutz in der Region Hannover. Mit ihren Bussen und Bahnen bietet die üstra wirtschaftliche Verkehrsleistungen in hoher Qualität. Und: Ein qualitativ hochwertiger und kundenfreundlicher ÖPNV ist nur mit zufriedenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern möglich.

Diese Erkenntnisse haben den Vorstand der üstra dazu veranlasst, Nachhaltigkeit zu einem ihrer strategischen Handlungsfelder zu erklären. Damit hat sich das Unternehmen verpflichtet, sein Handeln und Wirken nach den Kriterien der Nachhaltigkeit zu überprüfen und es daran auszurichten. In diesem Bericht wird das nachhaltige Handeln der üstra im Überblick, mit dem Fokus auf die Aktivitäten in 2012, dargestellt.

Die üstra hat für sich fünf strategische Handlungsfelder identifiziert, die das Unternehmen stärken und es zukunftsfähig machen sollen. Zur Umsetzung hat die üstra acht A-Projekte benannt, die den fünf Handlungsfeldern zugeordnet sind.

Das Handlungsfeld „Kundenorientierte Dienstleisterin“ wird durch drei Projekte umgesetzt. Mit der Erarbeitung eines Planungs- und Steuerungstools 2x25 soll eine Steigerung der Fahrgastzahlen um ca. 1 % pro Jahr bis 2025 sowie eine Steigerung der Fahrgeldeinnahmen erreicht werden. Das Projekt „üstra 2.0“ soll eine „vernetzte üstra-Welt“ mit ganzheitlichem Ansatz für alle Online-Medien (Intranet, Internet, Web 2.0, etc.) schaffen. Mit dem dritten Projekt im Handlungsfeld „Kundenorientierte Dienstleisterin“ sollen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als Markenbotschafter für die üstra durch die Ausstattung der Fahrer und Servicekräfte mit zeitgemäßer, funktionaler Dienstkleidung gefördert und die Kunden- und Mitarbeiterloyalität gesteigert werden.

Das Handlungsfeld „Innovatives Unternehmen“ wird durch das Projekt „CO₂-Einsparungen“ ausgefüllt. Angestrebt wird der CO₂-freie Einsatz von Energien: Ab 2015 wird die üstra ihren Strom ausschließlich aus CO₂-freien Quellen beziehen.

Im Handlungsfeld „Attraktive Arbeitgeberin“ soll durch das Projekt „Stärkung der Arbeitgebermarke üstra (Employer Branding)“ die Gewinnung von qualifiziertem Personal auf einem immer enger umkämpften Arbeitsmarkt sichergestellt werden. Mit dem Projekt „Flexible Arbeitszeitstrukturen (neue Dienstplanregelung)“ werden zeitgemäße Arbeitszeitstrukturen unter Berücksichtigung der wirtschaftlichen Rahmenbedingungen, des demografischen Wandels sowie der Vereinbarkeit von Beruf und Familie geschaffen.

Im Handlungsfeld üstra als „Kompetenzträgerin Nahverkehr“ werden in dem Projekt „Neues Stadtbahnfahrzeug TW 3000“ Fahrzeuge auf dem neuesten technischen Stand (Aufprallschutz, Lichtkonzept, ergonomischer Fahrer Arbeitsplatz, etc.) beschafft.

Im Handlungsfeld „Nachhaltigkeit“ ist das Projekt zur Sanierung des Verwaltungsgebäudes „Am Hohen Ufer“ angesiedelt. Mit der Sanierung soll eine Optimierung hinsichtlich Umwelt (Energetik/Dämmung), Sozialem (Raumgestaltung) und Wirtschaftlichkeit (Energieeinsparungen) erreicht werden.

Das strategische Handlungsfeld „Nachhaltigkeit“ ist zudem als zentrale Aufgabe im Unternehmen verankert. Die Arbeitsschritte und Maßnahmen werden zwischen dem Vorstand, dem Betriebsrat und der zweiten Führungsebene abgestimmt. Auch im täglichen Wirken wird das strategische Handlungsfeld „Nachhaltigkeit“ bei der üstra weiter entwickelt. Das Unternehmen überprüft sein Handeln und Wirken nach den Kriterien der Nachhaltigkeit und richtet es danach aus. Dieses ist ein Prozess, der sich zunächst auf einzelne Aktivitäten des Unternehmens fokussiert. Nach und nach jedoch soll die nachhaltige Ausrichtung in das alltägliche Handeln übergehen und sämtliche Unternehmensaktivitäten umfassen.

Die üstra hat die UITP Charta unterzeichnet und ist ein zentraler Partner der Landeshauptstadt Hannover und der Region Hannover bei der für die Erreichung der im Klimaschutzprogramm Region Hannover und im Masterplan Mobilität festgelegten Umweltziele.

Bereits seit vielen Jahren unternimmt die üstra große Anstrengungen, um die durch sie entstehende Umweltbelastung möglichst gering zu halten. Die elektrischen Stadtbahnen sind energieintensiv, so dass jede Möglichkeit, den Stromverbrauch zu senken, gründlich 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,

wollen Stadt und Region eine kommunale Strategie für die Senkung der Treibhausgasemissionen um 95 % und die Senkung des Endenergiebedarfs um 50 % bis 2050 erarbeiten. 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 Erhöhung der Nutzung der Angebote und somit einer Senkung des Pro-Kopf-Verbrauchs sowie mit dem Kauf von Strom aus regenerativen Quellen möchte die üstra ihren Teil zur Senkung der Treibhausgasemissionen und des Energiebedarfs leisten. Mit dem Kauf von Strom aus regenerativen Quellen ab 2015 wird die üstra ihren CO₂-Ausstoß auf 35 g pro Fahrgastkilometer senken.

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

Im Jahr 2011 hatte die üstra gemeinsam mit einem externen Berater geprüft, wie gut sie in Nachhaltigkeitsthemen aufgestellt ist und wo noch Handlungsbedarf besteht. Hieraus hat sie für 2012 einige Projekte abgeleitet, die wichtige Schritte in Richtung nachhaltiges Handeln darstellen. So wurden zum Beispiel zur Steigerung des ökoeffektiven Handelns verschiedene Maßnahmen zur Senkung des Papierverbrauchs der üstra umgesetzt.

Mit ihrem ganzheitlichen Managementansatz setzt die üstra folgende strategische Ziele um:

- die üstra erfüllt die Erwartungen ihrer Kunden,
- die üstra verbessert kontinuierlich in allen Unternehmensbereichen die wirtschaftlichen Ergebnisse,
- die üstra minimiert die verkehrsbedingten Umweltauswirkungen in der Region Hannover,
- die üstra sorgt für die Sicherheit ihrer Fahrgäste und Mitarbeiter,
- die üstra qualifiziert und fördert ihre Beschäftigten.

Um die strategischen Ziele zu erreichen, verpflichtet sich die üstra, die folgenden Maßnahmen stetig umzusetzen:

- die üstra optimiert ihr Angebot, um es nachfragegerecht und wirtschaftlich zu gestalten,

- die üstra bietet ihren Kundinnen und Kunden durch möglichst umfassendes Universal Design einen barrierefreien Zugang zu ihren Angeboten,
- die üstra überprüft und verbessert interne Abläufe und kundenbezogene Prozesse mittels Kennzahlen,
- die üstra informiert ihre Kundinnen und Kunden und die Öffentlichkeit über ihre Ziele und Maßnahmen und lädt zum Dialog ein,
- die üstra betreibt eine aktive Lieferantenentwicklung, d. h. sie arbeitet gemeinsam mit ihren Lieferanten an der ständigen Verbesserung der Abläufe und Strukturen im Beschaffungsprozess,
- die üstra achtet auf Ordnung und ein ansprechendes Erscheinungsbild, um bei ihren Kundinnen und Kunden in der Öffentlichkeit einen positiven Eindruck zu hinterlassen,
- die üstra beteiligt ihre Beschäftigten an Entscheidungen,
- die üstra fördert aktiv die Gesundheit ihrer Mitarbeiter,
- die üstra trägt stetig dazu bei, dass ihre Mitarbeiter Beruf und Familie besser vereinbaren können,
- die üstra informiert ihre Beschäftigten rasch und umfassend,
- die üstra verpflichtet sich, gesetzliche Regelungen einzuhalten.

Basis für die Umsetzung dieser Unternehmenspolitik ist das Engagement aller Beschäftigten.

Um die Qualität ihrer Aktivitäten zu gewährleisten, hat die üstra diverse Managementsysteme implementiert. Sie verfügt über ein geprüftes Managementsystem für Qualität und Umwelt nach DIN EN ISO 9001:2008 für Qualität und DIN EN ISO 14001:2005 für Umwelt 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 13816:2002 für Servicequalität, das Qualitätssiegel Zertifikat für das Kunden Call Center nach TÜV NORD CERT Standard A61VA-02, ein Arbeitsschutzmanagementsystem auf Basis des NLF/ILO-OSH 2001 sowie das Zertifikat für die Vereinbarkeit von Beruf und Familie, bescheinigt durch die erfolgreiche Durchführung des Audit berufundfamilie. Die üstra Fahrerakademie ist zertifiziert nach der Anerkennungs- und Zulassungsverordnung Weiterbildung.

Der Vorstand bekennt sich öffentlich dazu, Korruption unter keinen Umständen zu dulden. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der üstra erbringen Dienstleistungen kompetent und zuverlässig für die Kunden, die im Mittelpunkt ihrer

geschäftlichen Aktivitäten stehen. Hierbei handeln die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der üstra bei allen Entscheidungen nach den geltenden Gesetzen und maßgebenden externen und betriebsinternen Bestimmungen. Im Besonderen sind hierbei Vorkehrungen zur Korruptionsprävention zu treffen.

II. Ökonomische Aspekte

Die wirtschaftlichen Daten des Unternehmens sind in diesem Bericht in den Abschnitten zum Jahresabschluss ausführlich erläutert.

Die üstra hat 2008 den Partnerschaftsvertrag mit der Region Hannover, den Arbeitnehmervertretern des Unternehmens sowie der Gewerkschaft ver.di abgeschlossen. Mit diesem Vertrag wird die Grundlage für eine langfristige Betrauung der üstra mit den gemeinwirtschaftlichen Verkehrsleistungen im Gebiet der Stadt Hannover geschaffen. Gleichzeitig verpflichtet sich das Unternehmen zum wirtschaftlichen Handeln und stellt sich in einem von einem Wirtschaftsprüfer überwachten und testierten Verfahren dem 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, so dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein sicheres Beschäftigungsverhältnis erhalten. Gleichzeitig erklärt die üstra mit dem Vertrag, dass sie sich als Partner der Region versteht, der einen wichtigen Beitrag zur Erreichung der Klimaschutzziele der Region leisten kann und will.

Mit dem Partnerschaftsvertrag hat die üstra den Grundstein für ihr nachhaltiges Handeln gelegt. Der Vertrag gewährleistet dauerhafte Kostenvorteile für den Aufgabenträger, ohne auf kurzfristige Kosteneffekte zu setzen, und garantiert gleichzeitig eine hohe Qualität des Produkts. Die Nachhaltigkeit des Vertrags verhindert die Ausbeutung der Arbeitnehmer zugunsten von kurzfristigen Effekten, vielmehr ermöglicht er lang anhaltende Qualität bei optimierten Strukturen. Damit schafft der Partnerschaftsvertrag eine Gewinnsituation für alle Vertragsbeteiligten: Das Unternehmen erhält eine langfristige Auftragsicherung, 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 bis 2012 durch ein Restrukturierungsprogramm die vertraglich vereinbarten Kostenstrukturen erreichen musste, um die Region Hannover nachhaltig finanziell zu entlasten. Ein Wirtschaftsprüfer hat bescheinigt, dass die üstra im Jahr 2012 die vereinbarten Zielwerte erreichen wird.

Vergleichende Untersuchungen zeigen, dass Hannover zu den Regionen mit dem besten Nahverkehrsangebot in Deutschland zählt. Ein gutes Angebot reicht jedoch nicht aus, um Kunden dauerhaft zu überzeugen. Die Kunden erwarten zusätzlich aktuelle Informationen über das Angebot, sie erwarten guten Service und sie möchten das Gefühl haben, dass sie nicht nur Fahrgäste, die „transportiert“ werden, sondern Gäste des Unternehmens sind. Deshalb ist die Kundenorientierung unter dem Titel „Gastfreundliche üstra“ eines der fünf strategischen Handlungsfelder des Unternehmens.

Die Unternehmenspolitik ist darauf ausgerichtet, dass nicht nur Besucher und Gäste sich in den Bussen und Bahnen wohlfühlen und gerne wiederkommen. Besonders die Regionsbewohner sollen mit einem leistungsfähigen und serviceorientierten Angebot überzeugt werden, sich möglichst langfristig auf Busse und Bahnen als Verkehrsmittel einzulassen, z. B. mit einem Abonnement. Die positive Fahrgastentwicklung und insbesondere die Entwicklung der Abonentenzahlen zeigen, dass die üstra auf einem guten Weg ist.

- *Kundeninformation und Kundenbetreuung*

Klassische Medien wie der gedruckte Fahrplan und die Tarifbroschüre reichen heute nicht mehr aus. An der Haltestelle und im Fahrzeug erwarten die Fahrgäste ebenfalls zuverlässige Informationen, aber auch im Internet und per Mobiltelefon. Die üstra und der GVH bieten in ihren Medien aktuelle Informationen, auch über Baumaßnahmen und Umleitungen. Zurzeit arbeiten die Partner im Großraum-Verkehr Hannover daran, Verspätungen in „Echtzeit“ zu vermitteln und damit auch Umsteigeverbindungen aktualisieren zu können. Eine Testversion der „Echtzeitinformationen“ über Smartphones ist bereits in Erprobung. Mit einer besonderen Kundenzeitung für Abonnenten geht der GVH 2013 an den Start. Viermal jährlich erhalten Abonnenten ein GVH-Journal mit aktuellen Informationen für Stammkunden.

- *Internet und Social Media*

Die Mediennutzung wandelt sich. Das Internet wird nicht nur als Informationsquelle genutzt, sondern als Dialogmedium und als Marktplatz für Produkte. Die üstra hat

dazu das Projekt „üstra 2.0“ aufgenommen, um den Nahverkehrsnutzern ein Kundenportal zu bieten, das Interaktivität, Abschluss und Änderung von Abonnementverträgen sowie Fahrkartenkauf ermöglicht. Die gleiche Präsenz soll auf Smartphones erfolgen. 2012 hat die üstra erstmals eine digitale interaktive Karte auf Ihrer Internetseite präsentiert, die den Kunden leichte Orientierung und Auskunft ermöglicht. In den nächsten Monaten soll das Angebot auch auf Smartphones zur Verfügung stehen. Später soll mit der Fahrtauskunft der Kauf einer Fahrkarte verbunden werden können.

- *Kundengarantien*

Die Verkehrsunternehmen im GVH garantieren ihren Kunden u. a., dass sie pünktlich an ihr Ziel kommen. Wenn sie aus Gründen, die die Verkehrsunternehmen zu vertreten haben, um 20 Minuten später ihr Ziel erreichen als es der Fahrplan vorsieht, erhält der Kunde als Entschädigung ein GVH-TagesTicket. Diese Entschädigungsregelung gehört zu den weitgehendsten im öffentlichen Verkehr in Deutschland.

- *Kundendialog/Beschwerdemanagement*

Die üstra hat ein offenes Ohr. An der Hotline beantworten keine Automaten die Anfragen der Kunden, sondern geschulte Mitarbeiter, die sich im Nahverkehr auskennen. Natürlich können sich die Kunden auch per Brief oder per E-Mail an die üstra wenden oder das Personal oder die Vertriebsstellen ansprechen. Alle Anregungen werden im Beschwerdemanagementsystem der üstra registriert, nachverfolgt und systematisch ausgewertet.

- *Mitarbeiterschulungen*

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

- *Fahrgastsicherheit*

Unsichere Situationen können überall im öffentlichen Leben vorkommen. Entgegen der öffentlichen Meinung passieren aber nur wenige kritische Vorfälle an Haltestellen oder in Bussen und Bahnen. Über Notrufsäulen können sich die Fahrgäste an den Stadtbahnhaltestellen jederzeit mit der Leitstelle der üstra in Verbindung setzen. Die Fahrerinnen und Fahrer in den Bussen sind immer ansprechbar. In den Stadtbahnen gibt es Sprechstellen an den Türen, über die das Fahrpersonal auch im zwei-

ten Wagen erreicht werden kann. Viele Stationen sind mit Videokameras ausgestattet. Bei Großveranstaltungen aber auch im Alltag sind speziell geschulte Mitarbeiter des Sicherheitsdienstes protec unterwegs und sorgen für mehr Service und Sicherheit.

- *Kundenbeteiligung/Marktforschung*

Nur bei Berücksichtigung der sich wandelnden Anforderungen des Marktes und der Kunden kann die üstra langfristig erfolgreich sein. Bei der Beurteilung von Stärken und Schwächen und bei der Entwicklung neuer Angebote (z. B. Automaten, Fahrzeuge) beteiligt die üstra ihre Kunden und insbesondere Vertreter von mobilitätseingeschränkten Personen. Seit 1998 führt die üstra regelmäßig repräsentative Telefonbefragungen ihrer Kunden durch. Mit diesem „Kundenmonitor“ kann die üstra Fehlentwicklungen erkennen, Wirkungen von Angebotsänderungen messen und die Umsetzung von Zielgrößen verfolgen.

- *Quartiersmarketing*

Die üstra hat mit dem Kundenzentrum in der Karmarschstraße im Herzen von Hannover eine Anlaufstelle für Kunden, die Fahrkarten kaufen möchten, sich beraten lassen wollen oder ein Abonnement benötigen. Um auch in den Ortsteilen von Hannover Informationen zum lokalen Verkehrsangebot zu bieten und Kontakt vor Ort herzustellen, hat die üstra 2012 mit dem sogenannten „Quartiersmarketing“ begonnen und gezielt jeweils mehrere Wochen in verschiedenen Stadtteilen von Hannover „Quartier bezogen“. Die positive Kundenreaktion hat die üstra bestätigt, auch in 2013 entsprechende Aktionen fortzusetzen.

- *Testkundenverfahren*

Im Jahr 2012 wurde das Testkundenverfahren im Rahmen der unternehmenseigenen Qualitätssicherung weiter ergänzt. Es wurde ein Verfahren zur Kontrolle der Reinigungsleistung an Haltestellen entwickelt und mit dem Dienstleister abgestimmt. Ziel ist es, eine möglichst objektive, genaue und gültige Bewertung der Reinigungsleistungen (von der täglichen Reinigung über die Grundreinigung bis zur Sonderreinigung) zu erhalten.

- *Kontinuierliche Verbesserung durch Audits und Qualitätszirkel*

Durch die regelmäßige Beurteilung von Abläufen im Rahmen von internen und externen Audits sowie durch die daraus abgeleiteten Maßnahmen wird zu einer kontinuierlichen Verbesserung beigetragen. Die Auditsergebnisse werden erfasst und in Qualitätszirkeln ausgewertet. In diesen Gremien werden Korrektur- und Vorbeugungsmaß-

nahmen festgelegt und deren Umsetzung überwacht. Der Erfolg der Maßnahmen kann anhand von Kennzahlen aus dem Testkundenverfahren und der direkten Leistungsmessung kontrolliert werden.

Qualitätskennzahlen gem. Finanzierungszusage
Januar–Dezember 2012

Unternehmensbereich Stadtbus:

	Kennzahl	Sollwert	Untere annehmbare Qualitätslage	Ist-Wert (Jahres-Ø)	Status
1	Pünktlichkeit (-1 bis 5 min)	94,0 %	91,0 %	94,8 %	☺
2	Fahrgastinformation im/am Fahrzeug	96,9 %	93,9 %	96,9 %	☺
3	Sauberkeit der Fahrzeuge	90,8 %	84,2 %	94,9 %	☺
4	Kompetenz	87,9 %	82,4 %	93,8 %	☺
5	Kundenorientierung	89,6 %	86,5 %	90,4 %	☺
6	Ausstattung der Haltestellen	97,8 %	94,8 %	99,3 %	☺

Unternehmensbereich U-/Stadtbahn:

	Kennzahl	Sollwert	Untere annehmbare Qualitätslage	Ist-Wert (Jahres-Ø)	Status
1	Pünktlichkeit (0 bis 3 min)	92,0 %	89,0 %	91,7 %	☹
2	Fahrgastinformation im/am Fahrzeug	98,0 %	96,6 %	99,8 %	☺
3	Sauberkeit der Fahrzeuge	88,9 %	81,3 %	96,2 %	☺
4	Kompetenz	86,1 %	81,4 %	93,0 %	☺
5	Kundenorientierung	88,3 %	84,7 %	91,5 %	☺
6	Ausstattung der Haltestellen	98,0 %	96,2 %	99,4 %	☺

III. Ökologische Aspekte

III.1. Ressourcen – Aspekte/Kennzahlen

Im Rahmen des Integrierten Managementsystems wird quartalsweise 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 und deren Emissionen berechnet. Das Kennzahlensystem wird im Rahmen der Einführung eines Energiemanagementsystems in 2013 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 in 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. Für das Jahr 2013 ist der Bau eines weiteren kleineren Recyclinghofs auf dem Stadtbahnbetriebshof in Döhren geplant. Auch bei den Betriebs- und Hilfsstoffen wird im Rahmen der Gefährdungsanalyse für Gefahrstoffe eine Produktvereinheitlichung angestrebt.

Der Umgang mit Frischwasser und Abwasser auf allen Liegenschaften wird im Kennzahlenbericht abgebildet. Die Busse und Stadtbahnen werden ausschließlich bedarfsgerecht in den Waschanlagen der üstra gewaschen, um den Wasser- und Reinigungsmittelverbrauch so gering wie möglich zu halten. Auf dem Stadtbahnbetriebshof in 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.

Nicht nur bei den Bussen und Stadtbahnen nutzt die üstra umweltfreundliche Antriebstechniken, sondern auch im Bereich von Dienstfahrzeugen. Somit hat die üstra z. B. beim Botenfahrzeug auf Gas gesetzt und testet mit zwei Nutzfahrzeugen den Elektroantrieb. Auch Fahrräder bzw. Elektrofahrräder werden von den Kolleginnen und Kollegen immer häufiger genutzt und das soll weiter ausgebaut werden.

Die üstra verfolgt beim Thema der nachhaltigen Mobilität einen ganzheitlichen Ansatz. Bei der Beschaffung von Bussen und Stadtbahnen sowie Dienstfahrzeugen fließen Um-

weltaspekte in die Kaufentscheidung ein. Dabei liegen die Schwerpunkte beim Energieverbrauch und somit bei den Emissionen.

III.2. Emissionen – Aspekte/Kennzahlen

Jeder Fahrgast im ÖPNV trägt aktiv zum Klimaschutz bei und verbessert die Umweltbilanz. Deshalb verfolgt die üstra das Ziel, Fahrgäste zu gewinnen und zu binden, um einen Beitrag zur Verringerung der Emissionen zu leisten. Weiterhin soll die Energie der Fahrzeuge und Betriebsanlagen so effizient wie möglich genutzt werden und gleichzeitig sollen Kosten und Emissionen gesenkt werden. Im jährlichen Kennzahlenbericht werden die Emissionen CO₂, CO, HC und Partikel erfasst. Für die Zukunft ist die Einführung eines Energiemanagementsystems nach der DIN EN 16.001 geplant. Ziel des Energiemanagementsystems ist die kontinuierliche und systematische Verbesserung der Energieeffizienz und der energetischen Leistung in allen Betriebsanlagen, Fahrzeugen und Gebäuden der üstra. Um ein effektives Energiecontrolling zu ermöglichen, wird eine monatliche Verbrauchsdatenerfassung mit der Möglichkeit zur zeitnahen Gegensteuerung bei Abweichungen aufgebaut. Die daraus resultierenden Energiekennzahlen, der Energieertrag durch eigene Stromerzeugung sowie die Emissionen sollen dann zukünftig im vierteljährlichen Kennzahlenbericht abgebildet werden.

Maßnahmen zur Ressourcenschonung und zum Klimaschutz

- *Anschaffung neuer Stadtbahnfahrzeuge*
Derzeit werden als Ersatz für die zum Teil über 30 Jahre alten grünen Stadtbahnfahrzeuge vom Typ TW 6000 neue Fahrzeuge beschafft. In einem ersten Los wurden 50 neue Fahrzeuge bestellt, die ab Ende 2013 ausgeliefert werden. Neben einem modernen Design und mehr Platz für Fahrgäste werden die Fahrzeuge über eine verbesserte Rückspeisung der Bremsenergie ins Fahrleitungsnetz verfügen.
- *Beschaffung von CO₂-freiem Strom*
Im Jahr 2012 wurde eine EU weite Ausschreibung für die Beschaffung des Fahrstroms für die Jahre 2015 und 2016 mit einer Option auf zwei weitere Jahre durchgeführt. Ausgeschrieben wurde CO₂-freier und atomstromfreier Strom. Der Auftragserteilung wurde im Dezember 2012 an die Stadtwerke Hannover (enercity) erteilt. Angeboten wurde

Strom aus österreichischen Wasserkraftwerken mit einer Option auf Strom aus neueren regionalen Anlagen, die derzeit noch verhandelt wird. Durch die Verwendung von CO₂-freiem Strom sinkt der spezifische CO₂-Ausstoß je Fahrgastkilometer von 100 g/CO₂ auf unter 35 g/CO₂. Der verbleibende Anteil von 35 g resultiert aus der Dieseltechnologie im Busbereich.

- *Installation eines weiteren Schwungradspeichers*

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

- *Projekt „Umbau Hohes Ufer“*

Das Verwaltungsgebäude der üstra Am Hohen Ufer 6 wurde Anfang der sechziger Jahre errichtet. In den vergangenen Jahrzehnten wurden bis auf die Sanierung der Fassade im Jahr 1992 keine grundlegenden Modernisierungen an dem Gebäude vorgenommen, so dass nun in den Jahren 2013 bis 2015 eine grundlegende Sanierung vorgesehen ist, um die Nutzungsfähigkeit des Gebäudes langfristig sicherzustellen. Neben der Umgestaltung der Arbeitsbereiche zu modernen Büros mit zeitgemäßen Arbeitsplätzen und Kommunikationsstrukturen, soll durch zahlreiche Einzelmaßnahmen der Energiebedarf des Gebäudes auf den ENEC 2009 Standard – 15 % abgesenkt werden. Weiterhin wird das Gebäude so ausgestattet, dass auch Menschen mit Behinderung es zukünftig in den wesentlichen Teilen problemlos nutzen können.

- *Beschaffung von weiteren Hybridbussen 2013*

2013 sollen weitere 18 Hybridbusse (9 Standardlinien- und 9 Gelenkbusse) beschafft werden. Im Rahmen des Förderprojekts „Schaufenster Elektromobilität“ der Metropolregion wurde hierzu ein Förderantrag für die Beschaffung von insgesamt 42 Hybridbussen beim Niedersächsischen Wirtschaftsministerium gestellt und bewilligt. Somit wird sich die Energiebilanz für die Stadtbusse der üstra weiter verbessern.

- *Evaluierung eines Pilotversuchs mit einem Elektrobuss*

Bei der üstra wurde ein Projektteam gegründet, das die Rahmenbedingungen für den Einsatz von Elektrobussen im Rahmen eines Pilotversuchs evaluiert. Es soll festgestellt werden, unter welchen Bedingungen auf der Linie 100/200 ein Pilotversuch mit einem Elektrobuss möglich ist. Hierbei wird geprüft, welche Finanzmittel erforderlich sind, welche Betriebsstrategie inkl. Nachladetechnologie auf Strecke sinnvoll ist und wie die Auswirkungen auf Werkstatt, Abstellanlage und Entwicklung von Energiekosten aussehen.

- *Umbau der Buswerkstatt Vahrenwald*

Der Busbetriebshof Vahrenwald wurde in den Jahren 2011 und 2012 mit finanzieller Unterstützung der Landesnahverkehrsgesellschaft Niedersachsen (LNVG) grundlegend saniert und so als Standort für die Zukunft gesichert. Im Rahmen der Sanierung wurden sowohl Anpassungen zur Optimierung der Werkstattabläufe als auch Maßnahmen zur energetischen Verbesserung umgesetzt. Im Werkstattbereich werden durch den Einsatz von modernster Technik keine separaten Ölabscheider mehr benötigt. Weiterhin werden durch die optimierten Abläufe Fahrbewegungen von Bussen verringert. Energetisch wurde die Abstellhalle von der Werkstatthalle getrennt, was zu einer erheblichen Reduzierung des Energiebedarfs beiträgt.

Die mit Schwerölen belasteten Böden werden durch ein anerkanntes Verfahren mittels Mikroben saniert, wodurch der Austausch des kompletten Bodens verhindert werden konnte. Für das Verfahren wurden in Abstimmung mit der Region Hannover im Vorfeld Sanierungsziele festgelegt, die im Jahr 2013 erreicht werden, so dass die Bodensanierung dann ebenfalls abgeschlossen werden kann.

- *Neue Kennzeichnungsverordnung GHS*

Seit dem Jahr 2009 ist die neue Kennzeichnungsverordnung für Gefahrstoffe mit einer Übergangsregelung bis 2015 in Kraft getreten. Die Kennzeichnungsverordnung hat auf Unternehmen, die mit Gefahrstoffen umgehen, deutliche Auswirkungen, da sich alle Kennzeichnungen von Gefahrensymbolen auf weltweit gültige Gefahrenpiktogramme ändern werden. Hierzu müssen alle Produkte neu auf ihre Gefahren hin bewertet werden. Dies führt nicht nur zu einer einheitlichen Kennzeichnung weltweit, sondern in den Unternehmen kann man sich in diesem Zusammenhang Gedanken über die Materialeffizienz, Produktvereinheitlichung sowie Reduzierung von Produkten machen. Dieses kann zu einem sinnvollen Beitrag zur Nachhaltigkeit bei der üstra führen.

- *Austausch von Beleuchtungsanlagen*

Die üstra tauscht in den Tunnelanlagen der infra die Beleuchtungsanlagen schrittweise gegen neuere energiesparende Systeme aus. Der Austausch spart bei einzelnen Stationen bis zu 50 % Energie und trägt durch die neue Technik deutlich zur Verbesserung der Beleuchtung bei und verstärkt somit das Sicherheitsgefühl in den Stationen.

- *Bau eines weiteren Blockheizkraftwerks*

Die üstra hat auf dem Betriebshof Mittelfeld bereits im Jahr 2011 ihr erstes Blockheizkraftwerk in Betrieb genommen. Da der Betriebshof nicht an die Fernwärme angebunden war, bot sich die Installation einer solchen Anlage zur Erzeugung von Strom und gleichzeitigen Nutzung der Abwärme an. Insgesamt werden mit der Anlage jährlich 125 Tonnen CO₂ eingespart. In einer Gesamtbetrachtung mit den bestehenden Photovoltaikanlagen auf dem Betriebshof gelingt es, den Busbetriebshof weitestgehend CO₂-neutral zu betreiben. Aufgrund der guten Erfahrungen aus der Anlage wird im Jahr 2013 auf dem Betriebshof Döhren ein weiteres Blockheizkraftwerk errichtet. Auch diese Anlage soll mit CO₂-neutralem Biogas betrieben werden.

- *Erzeugung von Solarstrom*

Die üstra betreibt derzeit Photovoltaikanlagen auf drei Betriebshöfen. Insgesamt verfügt das Unternehmen über eine installierte Leistung von über 600 kW Peak und ist damit einer der größten Solarstromproduzenten in Hannover. Der jährliche Stromertrag liegt etwa bei 500.000 kWh und entspricht damit dem Strombedarf von mehr als 120 Einfamilienhäusern.

Maßnahmen zur Einsparung von Emissionen durch mehr Fahrgäste

Neben diesen Beispielen zur Schonung von Ressourcen leistet die üstra den wesentlichen Beitrag durch die sichere und schnelle Beförderung von mittlerweile beinahe 160 Millionen Fahrgästen pro Jahr. Durch das attraktive hannoversche ÖPNV-System wird der motorisierte Individualverkehr reduziert, was letztendlich den größten positiven Umwelteffekt mit sich bringt. Die Gewinnung neuer Fahrgäste spielt deshalb eine wichtige Rolle. Umsteiger vom Autoverkehr auf Busse und Bahnen vermindern die von ihnen verursachten CO₂-Emissionen um etwa die Hälfte.

Das Ziel der Verkehrsunternehmen im Großraum-Verkehr Hannover (GVH) ist es, kontinuierlich neue Fahrgäste zu ge-

winnen, Gelegenheitskunden zu Stammkunden zu machen und Stammkunden zu binden. Dazu müssen Angebot und Fahrpreise attraktiv sein und Fahrgastinformation und Service passen. Es sind auch Anstrengungen erforderlich, neue Angebote zu schaffen, den Service zu verbessern und die Kundenorientierung zu erhöhen.

Besonders erfolgreich war der Verkehrsverbund GVH in den letzten Jahren mit speziellen Angeboten für Firmen und Großkunden. Je mehr Unternehmen Umweltziele verfolgen und auf Nachhaltigkeit setzen, umso attraktiver sind Angebote wie das FirmenAbonnement oder das SammelBestellerAbonnement des GVH, um die jeweilige Umweltbilanz zu verbessern.

Um weitere Fahrgäste zu gewinnen, wird der Stadtbahnausbau durch Streckenverlängerungen und den Bau von weiteren Hochbahnsteigen kontinuierlich vorangetrieben. So wurden zuletzt eine Streckenverlängerung nach Misburg und drei weitere Hochbahnsteige auf der C-Strecke in Betrieb genommen. Durch eine ständige Angebotsoptimierung, z. B. durch den Einsatz von Drei-Wagen-Zügen, wird das Verkehrsangebot kontinuierlich an die Bedürfnisse der Bewohner angepasst und kann so optimal zu einer umweltverträglichen Mobilität in Hannover beitragen.

Insgesamt konnten die Verkehrsunternehmen im GVH die Zahl der Fahrgäste in den letzten fünf Jahren (2007–2012) von 179 Millionen auf ca. 199 Millionen steigern. Im gleichen Zeitraum stieg die Zahl der Abonnenten einer GVH-MobilCard von 100.000 auf 114.000 an. Die im Rahmen eines FirmenAbos oder SammelBestellerAbos bezogenen MobilCards hatten den größten Anteil an dieser Steigerung. In fünf Jahren stieg die Zahl der Nutzer von 31.000 auf 42.000.

HANNOVERmobil 2.0

Noch ist es eine Vision: CarSharing beendet sein Nischendasein, das Smartphone wird zum Reiseassistenten, Busse und Bahnen melden von Jahr zu Jahr neue Fahrgastrekorde. Ganz offensichtlich bringt die Mixtur aus Wertewandel, Angebotsinnovationen und Online-Diensten den Mobilitätsmarkt in Bewegung. Die üstra sieht die große Chance, sich als Motor eines modernen Mobilitätsverbundes zu positionieren und hat deshalb das Projekt „HANNOVERmobil 2.0“ gestartet. Mit HANNOVERmobil ist die üstra bereits seit 2004 national und international Pionier dieser Entwicklung. Nun sind weitere Schritte erforderlich; deshalb soll das Angebot neu belebt und gemeinsam mit Partnern in alle Richtungen erweitert und weiter entwickelt werden. Hierzu werden der Schub und

die Fördermittel des „Schaufensters Elektromobilität“ genutzt. Gemeinsam mit den Partnern Volkswagen und Stadtmobil/Cantamen soll innerhalb der nächsten drei Jahre eine umfassende Mobilitätskarte für die Metropolregion Hannover – Braunschweig – Göttingen – Wolfsburg entwickelt und breite Kundenschichten erschlossen werden.

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 Stadtbahninfrastrukturmaßnahmen Maßnahmen zur Lärmreduzierung erarbeitet. Um die Quietschgeräusche, die durch das Schwingen der Räder erzeugt werden, zu verringern, wurde vereinbart, testweise an den Rädern von zwei Fahrzeugen des Typ TW 2000 Radbeschichtungen aufzubringen. Die hierdurch erzielten Effekte werden messtechnisch begleitet, um eine Entscheidungsgrundlage für die weitere Beschichtung der Fahrzeugräder zu erhalten.

Im Rahmen der Beschaffung der neuen Stadtbahnfahrzeuge wurde eine Konstruktion gewählt, die möglichst wenig sogenannte „ungefederte Massen“ beinhaltet, um hierdurch die Lärmbelastungen zu reduzieren. Weiterhin werden die ersten Fahrzeuge mit zusätzlichen Schallabsorbern an den Rädern ausgestattet und dies ebenfalls messtechnisch begleitet, um eine Entscheidungsgrundlage für die weitere Ausstattung zu erhalten.

Im Bereich Oberbau wurden Messungen durchgeführt, um zu ermitteln, welche Oberbauformen bei den spezifischen Eigenschaften des Stadtbahnsystems den geringsten Lärm emittieren. Hieraus wurden Regelbauformen abgeleitet, die zukünftig zur Anwendung kommen sollen. Neben diesen 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.

Im Jahr 2011 wurden zehn Hybridbusse in Betrieb genommen und wie oben bereits dargestellt ist für 2013 die Beschaffung von 18 weiteren Bussen mit dieser Technik einge-

plant. Hierdurch werden deutlich geringere Lärmemissionen verursacht. Für die Zukunft ist die weitere Beschaffung von Hybridbussen vorgesehen.

IV. Soziale Aspekte in Bezug auf die Gesellschaft

IV.1. Aspekte der Verantwortung gegenüber dem gesellschaftlichen Umfeld

Sozialtarif

Im Jahr 2009 hat der GVH in Zusammenarbeit mit der Region Hannover den GVH-Sozialtarif eingeführt. Bezieher von laufenden Leistungen nach SGB XII, von Arbeitslosengeld II oder Sozialgeld nach SGB II, sowie von Grundleistungen und Leistungen in besonderen Fällen nach dem AsylbLG erhalten von der Region Hannover eine Berechtigungskarte, die die Nutzung des GVH-Sozialtarifs ermöglicht. Für wenig Geld können die Berechtigten für die ÖPNV-Nutzung eine „Wertmarke S“ erwerben, die einen Monat lang gültig ist. Zusammen mit der Wertmarke gibt es „TagesTickets S“, die für die Berechtigten zum Einzelticketpreis ausgegeben werden. Für die Mindereinnahmen erhalten die Verkehrsunternehmen einen Ausgleich durch die Region Hannover.

Insgesamt gibt es über 120.000 Berechtigte in der Region Hannover. Monatlich werden etwa 13.000 „Wertmarken S“ genutzt. Zurzeit prüfen die Region Hannover und der GVH, ob auch Monatskarten im Sozialtarif angeboten werden können.

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 inzwischen dazu geführt, dass das Unternehmen bundesweit führend und beispielgebend bei der Gestaltung eines barrierefreien ÖPNV ist. Alleinstellungsmerkmale wie z. B. der sprechende Fahrkartenaufnehmer, Hybridbusse mit zwei Rollstuhlstellplätzen und zwei Rampen zeichnen das Unternehmen aus. Mit der

Auflage des Fahrplans 2012, in dem erstmals sämtliche für rollstuhlfahrende Fahrgäste wichtige Informationen integriert sind, gelingt es, den in der UN-Behindertenrechtskonvention definierten Gedanken der Inklusion in Gänze umzusetzen.

Etwa 10 % der Menschen in der LHH leben mit Behinderungen, 20 % der Bevölkerung sind über 65 Jahre alt. Davon sind etwa 30.000 (5,6 % der Bevölkerung) über 80 Jahre alt. Die Zahl der älteren Mitbürgerinnen und Mitbürger nimmt stetig zu. Dadurch gewinnt das Ziel der üstra, weitgehend barrierefreien Zugang zum ÖPNV zu schaffen, immer mehr an Bedeutung. Dazu gehören Automaten, die für Rollstuhlfahrer anfahrbar sind und die Sprachausgabe für Sehbehinderte gewährleisten, aber auch Rampen für Busse und barrierefreie Stadtbahnzugänge.

Bei den Stadtbahnhaltestellen sind alle Tunnelstationen und aktuell 119 Haltestellen an der Oberfläche mit Hochbahnsteigen ausgestattet und verfügen somit über einen höhengleichen Einstieg in die Fahrzeuge. Dies entspricht einem Anteil von mehr als 70 % der gesamten Haltestellen im Stadtbahnnetz. Im Jahr 2012 wurden drei Haltestellen im Bereich der Universität auf der Strecke Richtung Garbsen und die Haltestelle Hainhölzer Markt zu Hochbahnsteigen umgebaut. In den nächsten Jahren wird das Ausbauprogramm, mit dem Ziel bei allen Haltestellen einen höhengleichen Einstieg zu erreichen, kontinuierlich fortgeführt.

Die Erreichbarkeit der Tunnelstationen über Aufzüge wurde in den letzten Jahren zielstrebig ausgebaut und an mehreren Stationen wurden aufwendig Fahrstühle nachgerüstet. Die Bauarbeiten an der Station Markthalle, die als letzte Station noch keinen behindertengerechten Zugang hat, haben begonnen und werden im Jahr 2013 abgeschlossen. Damit sind dann sämtliche Stationen über Aufzüge zu erreichen.

Mobilität für Mobilitätseingeschränkte: Der Fahrgastbegleitservice der üstra

Seit 2006 betreibt die üstra den Fahrgastbegleitservice. Das Projekt, das im Rahmen des § 16 Abs. 3 Satz 1 SGB II (Schaffung von Arbeitsgelegenheiten) durchgeführt wird, verbindet die Wiedereingliederung von erwerbslosen Menschen in das Arbeitsleben mit der Unterstützung von Menschen, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Fahrgastbegleitservices begleiten die Menschen bei der Nutzung des ÖPNV und ermöglichen so eine aktivere Teilnahme am öffentlichen Leben. Die Nutzung dieses Serviceangebots ist tendenziell steigend, von 2007 bis 2011 hat sich die Anzahl der Einsätze mehr als verdoppelt.

Im Jahr 2012 war der Fahrgastbegleitservice im Schnitt rund 600 mal pro Monat im Einsatz, 30 bis 40 % der Nutzer des Angebotes sind Stammkunden, die den Service regelmäßig in Anspruch nehmen.

IV.2. Aspekte der Verantwortung gegenüber den Beschäftigten und dem Unternehmen

Als hannoversches Traditionsunternehmen ist die üstra seit 120 Jahren nicht nur der Kompetenzträger für Mobilität in und um Hannover, sondern auch ein Unternehmen, das seinen Beschäftigten attraktive und zukunftsfähige Arbeitsverhältnisse in zahlreichen Berufsgruppen bietet. Am 31. Dezember 2012 waren insgesamt 1.974 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der üstra beschäftigt.

Die Identifikation der Belegschaft mit der üstra als Arbeitgeber ist hoch, die Fluktuationsquote über viele Jahre konstant gering. Die Mehrzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist bereits langjährig bei der üstra beschäftigt, die durchschnittliche Betriebszugehörigkeit lag 2012 bei 19 Jahren, die Fluktuationsquote bei 1 %. Die Attraktivität des Unternehmens als Arbeitgeber manifestiert sich vorrangig über folgende Merkmale: bekanntes und angesehenes Unternehmen in der Region, Beschäftigungssicherheit, betriebliche Altersversorgung und nicht zuletzt mitarbeiter- und beteiligungsorientierte Unternehmenskultur.

Personalstruktur

Entwicklung der Beschäftigten (absolut in Personen)

	31. 12. 2012	31. 12. 2011	31. 12. 2010
Anzahl Beschäftigte insgesamt	1.974	1.952	1.918
Beschäftigte in ATZ-Ruhe	139	117	94
Auszubildende & Volontäre	83	89	83
Frauen	279	264	248
Ausländer	105	107	105
Teilzeitbeschäftigte	93	91	88
befristet Beschäftigte	15	33	133
Schwerbehinderte	160	134	106

Entwicklung einzelner Beschäftigtengruppen (in %)

	31. 12. 2012	31. 12. 2011	31. 12. 2010
Anteil der Auszubildenden	4,2	4,6	4,3
Anteil der Frauen	14,1	13,5	12,9
Anteil der Ausländer	5,3	5,5	5,5
Anteil der Teilzeitbeschäftigten	4,7	4,7	4,6
Anteil der befristet Beschäftigten	0,8	1,7	6,9
Anteil der Schwerbehinderten	8,9	7,7	6,9
Fluktuationsquote	1,0	1,1	1,3

Im Kontext demografischer Auswirkungen, einer im Durchschnitt immer älter werdenden Belegschaft und arbeitsbedingten Beanspruchungen in bestimmten Tätigkeitsprofilen, entsteht ein personalwirtschaftliches und arbeitsorganisatorisches Handlungsfeld zwischen sozialer und ökonomischer Verantwortung. Hier ist es Ziel und Herausforderung zugleich, in den vorrangigen Handlungsfeldern ausbalancierte Lösungen zu entwickeln.

Die aktuell größten Themen sind die Entwicklung innovativer und belastungsreduzierender Arbeitszeitmodelle insbesondere Schicht- und Dienstplanmodelle. Darüber hinaus gilt es, insgesamt die Arbeitgebermarke nachhaltig nach innen

wie nach außen zu stärken, um die Attraktivität der üstra als Arbeitgeberin auch mittel- und langfristig sicherzustellen. An beiden Themenblöcken wurde 2012 intensiv im Rahmen von Projekten gearbeitet. Neben dem weiteren Ausbau des Konzepts Rotations- und Mischarbeitsplätze stand die Dienstplangestaltung im Fahrdienst im Fokus, hier wurde ein 12-Wochen-Turnus eingeführt, der für mehr Planbarkeit, geregelte freie Tage am Wochenende und mehr Familienfreundlichkeit sorgen soll. Weiterhin soll das Angebot an flexiblen Teilzeitmodellen noch weiter ausgebaut werden mit dem Ziel den Frauenanteil im Unternehmen, insbesondere auch im Fahrdienst, zu erhöhen.

Beschäftigungssicherung

Mit dem Abschluss des Partnerschafts- und Beschäftigungs-sicherungsvertrages im Jahr 2008 konnte erreicht werden, dass die ÖPNV-Verkehrsleistungen in Hannover langfristig von der üstra erbracht werden, bei einer dauerhaften finanziellen Entlastung der Region. Der Beschäftigungssicherungsvertrag versetzt die üstra zum einen in die komfortable Lage, ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern dauerhafte und sichere Beschäftigung mindestens bis zum Jahr 2020 anbieten zu können. Zum anderen führt die kontinuierliche Prozessoptimierung und das Ziel der Produktivitätssteigerung bei der Belegschaft zu Arbeitsverdichtung. Mit diesen Auswirkungen gilt es, sich auf verschiedenen Ebenen kontinuierlich auseinanderzusetzen.

Beteiligungsorientierte Unternehmenskultur

Mitarbeiterbefragung

Ergänzend zum jährlichen Mitarbeitergespräch, in dem Aufgaben und Ziele, Entwicklung und Qualifizierung, sowie Arbeitsbedingungen und Zusammenarbeit thematisiert werden, wurde im Mai 2011 eine Mitarbeiterbefragung durchgeführt. Mit der Befragung will die üstra noch gezieltere Erkenntnisse erlangen, wo aus Sicht der Beschäftigten Stärken, Schwächen und daraus abgeleitet Handlungsbedarfe liegen. Die Beurteilungen zur Arbeitszufriedenheit, Bürokratie, Führung, Kundenorientierung etc. wurden systematisch ausgewertet und an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kommuniziert.

In bereichsbezogenen Arbeitsgruppen wurden die Handlungsfelder anschließend unter Beteiligung von Führungskräften und Mitarbeitern gemeinsam bearbeitet. Die Arbeitsfortschritte wurden nachgehalten und im Laufe des Jahres 2012 sowohl in den Unternehmensbereichen als auch z. B. auf Betriebsversammlungen kommuniziert. Um die Wirkung der eingesteuerten Maßnahmen zu überprüfen und den Prozess nachhaltig fortzusetzen, ist die nächste Mitarbeiterbefragung für 2013 bereits in Vorbereitung.

Neue Dienstkleidung für alle Mitarbeiter im Fahrdienst und Kundenservice

Die aktuelle Dienstkleidung soll 2014 durch eine neue, zeitgemäße Dienstkleidung ersetzt werden. Die Kleidung soll sich durch eine höhere Qualität und Funktionalität auszeichnen, einen höheren Tragekomfort und eine moderne,

zeitgemäße Optik bieten. Im Vorfeld wurden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter befragt, was ihnen dabei wichtig ist, wie sie aussehen soll und welche Außenwirkung sie sich für ihre neue Dienstkleidung wünschen. Das Bekleidungskonzept wurde von Studenten der hannoverschen Modeakademie FAHMODA in Kooperation mit dem Projektteam der üstra erstellt und Mitte 2012 erstmalig vorgestellt. Auch im weiteren Verlauf des Projekts werden die Mitarbeiter beteiligt. So sind einige feste Mitglieder des Projektteams und eine größere Zahl wird im Rahmen eines geplanten Tragetests im Jahr 2013 involviert. Nach Auswertung des Tragetests und Auswahl des Herstellers soll die neue Dienstkleidung 2014 allen Mitarbeitern mit direktem Kundenkontakt zur Verfügung stehen.

Engagierter Arbeitgeber in sozialen Angelegenheiten

Wertkonto

Ergänzend zu den tarifvertraglich geregelten Zuwendungen wie Urlaubs- und Weihnachtsgeld, Krankengeldzuschuss, vermögenswirksame Leistungen, Zusatzurlaub für Schichtarbeiter und vielen weiteren betrieblichen Leistungen (z. B. Jubiläumsgeld, Kantinenangebot an allen Standorten, direkte Entgeltumwandlung zum Zwecke der Altersvorsorge) hat sich im Laufe des Jahres 2012 die Einführung des üstra Wertkontos etabliert. In dieses können Beschäftigte Geld anlegen, das verzinst wird und in Zeit entweder für Sabbaticals oder für ein vorgezogenes Ausscheiden aus dem aktiven Arbeitsleben wieder entnommen werden kann. Neben den Einzahlungen der Beschäftigten selbst wird das Modell seitens des Arbeitgebers durch eine Startgutschrift und weitere Boni gefördert. Im Januar 2012 hatten bereits 1.559 Mitarbeiter das Wertkonto für sich eingerichtet und erhielten das damit verbundene Startguthaben. Zurzeit wandeln im Schnitt 400 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter monatlich Entgelt um.

Beruf und Familie

Die üstra ist seit 2006 nach dem Audit berufundfamilie zertifiziert. Dieser Prozess wird sowohl vom Bundesfamilienministerium als auch von den Ministerien der Länder unterstützt und gefördert. Im Dezember 2012 wurde die üstra zum dritten Mal reauditert und es wurden neue Ziele vereinbart. Diese kontinuierliche Arbeit am Thema gilt der Konsolidierung und weiteren Verankerung im Unternehmen. Neben den etablierten Angeboten, wie beispielsweise dem Kontakthalteprogramm für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Elternzeit, dem Vermittlungsdienst für Pflege und Betreu-

ung, oder einem Betreuungstag von Kindern in den Ferien, arbeitet die üstra ständig an weiteren Themen, um die Vereinbarkeit von Beruf und Familie weiter zu optimieren. Beispielhaft seien die Anpassung von Schichtarbeitsplänen an Familieninteressen oder die Fortführung des Konzepts zur alternierenden Telearbeit genannt.

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 umfassende Maßnahmen, von der individuellen Beratung und Betreuung durch Betriebsarzt und Mitarbeiterberatung, individuelle und zielgruppenspezifische Gesundheitsförder- und Präventionsmaßnahmen, bis hin zur kontinuierlichen Optimierung von Arbeitsplatzergonomie und gesundheitsorientierter Arbeitsorganisation.

Ein inhaltlicher Schwerpunkt der Gesundheitsförderungsmaßnahmen lag im Jahr 2012 auf der Prävention von psychischen Erkrankungen. Neben individuellen Beratungsangeboten zur Stressbewältigung durch Mitarbeiterberatung und Betriebsärztliche Betreuungsstelle wurden Führungskräfte-seminare durchgeführt, in denen Mitarbeiter in Führungspositionen für den Umgang mit psychisch erkrankten Beschäftigten sensibilisiert werden.

Eine im Jahr 2012 neu gegründete bereichsübergreifende Arbeitsgruppe beschäftigt sich kontinuierlich mit der Reduzierung von psychischen Belastungen und initiiert und optimiert diesbezügliche Aktivitäten. Beispiele hierfür sind Gesundheitstage für neue Stadtbahnfahrerinnen und Stadtbahnfahrer, ein Präventionskonzept zur Vermeidung von psychischen Folgeschäden für dienstlich in schwere Unfälle oder Übergriffe verwickelte Personen oder auch Deeskalationsschulungen für Fahrbedienstete und Fahrausweisprüfer für den richtigen Umgang mit konfliktbehafteten Situationen.

Gesundheitsstände in % *	2012	2011	2010
Gesamt-Unternehmen	93,9	94,0	94,2
Fahrdienst	93,8	93,8	93,8
Werkstatt	93,7	94,1	94,3
Verwaltung	95,6	95,6	95,9

* Berücksichtigung der bezahlten, krankheitsbedingten Ausfallzeiten

Arbeitsunfälle	2012	2011	2010
Krankheitsbedingte Fehlzeiten in Std.*	6.917	7.052	9.089
Ausfallzeit in Std. je Beschäftigten	3,5	3,7	4,8
Anzahl Unfälle (> 3 Ausfalltage)	58	75	91

* bezahlte Ausfallzeiten innerhalb der ersten 6 Wochen

Ideenmanagement

Ziel des Ideenmanagements ist es, die Mitarbeiter zu motivieren, sich aktiv durch Vorschläge am stetigen Verbesserungsprozess des Unternehmens zu beteiligen. Dadurch leistet das Ideenmanagement einen Beitrag zur Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit, der Kundenorientierung und zur mitarbeiter- und beteiligungsorientierten Unternehmenskultur. Durch Sonderaktionen sowie der Teilnahme an einem betriebsübergreifenden Ideenwettbewerb wird Ideenreichtum und Innovation kontinuierlich bei den Beschäftigten abgefragt.

Ideenmanagement	2012	2011	2010
Anzahl der eingereichten Ideen	219	254	227
Anzahl der durchgeführten Ideen	66	59	38
Mittlere Bearbeitungszeit ¹⁾ in Tagen	149	141	74
Gesamtnutzen ²⁾ in Tsd. €	144	92	23

¹⁾ bei der mittleren Arbeitszeit sind die aufwendigen Testzeiten berücksichtigt

²⁾ entspricht dem Einsparvolumen des jeweiligen Geschäftsjahres

Betriebsfest und Tag der offenen Tür

Sich einmal ohne Arbeitsstress treffen und zusammen ein paar fröhliche Stunden verbringen – das bietet die üstra ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Form eines großen Betriebsfestes, welches auch 2012 wieder in Verbindung mit einem Tag der offenen Tür stattgefunden hat, sowie in Form eines stimmungsvollen Weihnachtsmarkts an einem Abend im Dezember.

Aus- und Weiterbildung

Berufsausbildung

In der beruflichen Ausbildung sieht die üstra zum einen ein Instrument zur Sicherstellung der Deckung zukünftiger Personalbedarfe durch bedarfsorientierte Ausbildung von Nachwuchskräften, zum anderen ist die Ausbildung für die üstra auch ein soziales Anliegen und gesamtgesellschaftspolitische Verantwortung. Auch in von Restrukturierung und Personalabbau geprägten Jahren wurde kontinuierlich über den eigenen Bedarf hinaus ausgebildet.

Als erfahrener und anerkannter Ausbildungsbetrieb bietet die üstra eine moderne, praxisnahe und zukunftsorientierte Berufsausbildung in verschiedenen Ausbildungsberufen an. Die aktuell angebotenen Ausbildungsberufe sind auf die Unternehmensziele und den zukünftigen Personalbedarf ausgerichtet und werden kontinuierlich an die Entwicklung auf dem Arbeits- und Ausbildungsmarkt angepasst.

Als kundenorientierte Dienstleisterin legt die üstra dabei 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.

Ausbildung	2012	2011	2010
Anzahl Auszubildende	82	89	83
Erfolgreiche Ausbildungsabschlüsse	28	22	22
Verkürzer	4	6	2
Übernahmequote	96,4 %	95,5 %	95,5 %

Fort- und Weiterbildung

Die üstra investiert nachhaltig in die Qualifizierung und Weiterentwicklung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Neben kontinuierlicher fachlicher Qualifizierung gibt es viele Möglichkeiten, sich auch in fachübergreifenden Themen weiterzubilden.

Ein umfangreiches internes Seminarangebot für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Führungskräfte bietet hierfür die Basis. Ergänzt wird das Schulungsprogramm durch bedarfsgerechte individuelle oder zielgruppenspezifische Entwicklungsmaßnahmen.

Die Qualifizierung der größten Mitarbeitergruppe, die Beschäftigten im Fahrdienst, wird überwiegend durch intern vorhandene Strukturen und Kompetenzen sichergestellt (üstra Fahrerakademie Bus, als Kompetenzzentrum der VDV Akademie zertifiziert, Fahrschule Stadtbahn). Nachdem sich der Ausbildungsberuf Fachkraft im Fahrbetrieb seit Einführung im Jahr 2005 etabliert hat, gab es 2012 erstmalig für bereits erfahrene Fahrerinnen und Fahrer die Möglichkeit, an einem Lehrgang zum Erwerb des Berufsabschlusses Fachkraft im Fahrbetrieb berufsbegleitend teilzunehmen.

Auch vor dem Hintergrund des demografischen Wandels, einhergehend mit längerer Lebensarbeitszeit, steigendem Altersdurchschnitt und potenziellem Fachkräftemangel für Schlüsselpositionen, sowie im Sinne einer kontinuierlichen und nachhaltigen Personalentwicklung, wurden 2012 strukturelle Maßnahmen ergriffen, um die Instrumente und Maßnahmen der Personalentwicklung für Führungskräfte und Mitarbeiter systematisch und kontinuierlich weiter zu entwickeln, sinnvoll miteinander im Sinne der Unternehmensstrategie zu verknüpfen und perspektivisch noch weiter auszubauen.

Berufliche Weiterbildung	2012	2011	2010
Ausgaben für berufliche Weiterbildung*	436.100 €	430.200 €	436.400 €
Stunden für Maßnahmen der beruflichen Weiterbildung (ohne Fahrdienst)	15.100	15.722	16.420
Stunden pro Mitarbeiter	17,7	18,3	19,5

* Sachkosten für Seminare; ohne berufliche Erstausbildung

V. Ausblick

Die üstra wird ihre Aktivitäten weiter an den Grundsätzen der Nachhaltigkeit ausrichten und auch in 2013 an konkreten Projekten arbeiten, die den strategischen Zielen dienen. 2013 werden schwerpunktmäßig die Projekte zur Verbesserung der Kundenfreundlichkeit im Fokus stehen.

Zudem ist für 2013 der Start eines Projekts zur Verbesserung der betrieblichen Mobilität geplant. Durch die Bearbeitung verschiedener Themenfelder, insbesondere Dienstreisen/-wege, Arbeits-/Heimwege, Mitarbeiterschulungen und Fuhrparkmanagement, soll ein Beitrag zur Nachhaltigkeit des Unternehmens geleistet werden. Mit der Umsetzung des Projekts sollen nach Möglichkeit die CO₂-Emissionen reduziert, der Anteil der Mitarbeiter die den ÖPNV zur Anreise zur Arbeitsstelle nutzen erhöht, Kosten gesenkt und ein Beitrag zur Gesundheitsförderung der Mitarbeiter geleistet werden. Die Dauer des Projekts beträgt voraussichtlich zwei Jahre.





