



## üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe AG

Jahresabschluss zum 31. Dezember 2013  
und Lagebericht für das Geschäftsjahr 2013  
sowie Nachhaltigkeitsbericht

# Inhaltsverzeichnis

|  |    |
|--|----|
| Lagebericht für das Geschäftsjahr 2013 .....                                       | 3  |
| Bilanz zum 31. Dezember 2013 .....   | 18 |
| Gewinn- und Verlustrechnung für die Zeit vom 1. Januar bis 31. Dezember 2013 ..... | 20 |
| Anhang für das Geschäftsjahr 2013 .....  | 22 |
| Anlage 1 zum Anhang: Entwicklung des Anlagevermögens zum 31. Dezember 2013 .....   | 32 |
| Anlage 2 zum Anhang: Aufstellung des Anteilsbesitzes zum 31. Dezember 2013 .....   | 34 |
| Bestätigungsvermerk des Abschlussprüfers .....                                     | 36 |
| Nachhaltigkeitsbericht .....   | 37 |

# Lagebericht für das Geschäftsjahr 2013

|   |    |
|---|----|
| 1. Grundlagen der Gesellschaft .....  | 4  |
| 2. Wirtschaftsbericht .....   | 4  |
| 2.1 Gesamtwirtschaftliche Entwicklung und Branchenentwicklung .....   | 4  |
| 2.2 Wichtige Aktivitäten und Ereignisse im Geschäftsjahr 2013 .....   | 5  |
| 2.3 Mitarbeiter .....   | 6  |
| 2.4 Ertrags-, Finanz- und Vermögenslage .....   | 7  |
| 2.4.1 Umsatzentwicklung .....   | 7  |
| 2.4.2 Ertragslage .....   | 8  |
| 2.4.3 Vermögens- und Finanzlage .....   | 9  |
| 2.4.4 Investitionen .....   | 9  |
| 3. Nachtragsbericht .....   | 9  |
| 4. Wesentliche Merkmale des internen Kontrollsystems und des Risikomanagementsystems<br>im Hinblick auf den Rechnungslegungsprozess ..... | 10 |
| 5. Chancen- und Risikobericht .....   | 10 |
| 5.1 Risikomanagementsystem .....  | 10 |
| 5.2 Umfeld und Markt .....  | 11 |
| 5.3 Leistungswirtschaftliche Risiken .....  | 12 |
| 5.4 Personal .....  | 12 |
| 5.5 Informationstechnik .....   | 13 |
| 5.6 Finanzwirtschaftlicher Bereich .....  | 13 |
| 5.7 Fazit – Beurteilung aus Sicht des Vorstands .....   | 13 |
| 6. Erklärung zur Unternehmensführung .....  | 14 |
| 6.1 Erklärung des Vorstands und des Aufsichtsrats zu den Empfehlungen<br>der Regierungskommission Corporate Governance Kodex .....        | 14 |
| 6.2 Angaben zu Unternehmensführungspraktiken .....  | 14 |
| 6.3 Arbeitsweise von Vorstand und Aufsichtsrat und Zusammensetzung und Arbeitsweise<br>der Aufsichtsratsausschüsse .....                  | 15 |
| 7. Sonstige Berichte .....  | 16 |
| 7.1 Vergütungsbericht .....   | 16 |
| 7.2 Übernahmerechtliche Angaben nach § 289 Abs. 4 HGB .....   | 16 |
| 8. Prognosebericht .....  | 17 |

## 1. Grundlagen der Gesellschaft

Die üstra ist der umweltfreundliche Mobilitätsdienstleister für Hannover. Mit ihren Stadtbussen und Stadtbahnen gehört die üstra zur Spitzengruppe der deutschen Nahverkehrsunternehmen. Mit über 164 Millionen Fahrgästen im Jahr ist sie der leistungsstärkste Dienstleister für Nahverkehr in Niedersachsen.

Die üstra bietet der Region Hannover und ihren Bürgerinnen und Bürgern attraktive Mobilität an. Abgestimmt auf die Anforderungen der Region Hannover als Aufgabenträger für den Nahverkehr trägt die üstra mit ihren Leistungen wesentlich zu einem nachhaltigen Verkehrssystem bei. Mit knapp 38 Millionen Wagenkilometern pro Jahr (Bahn und Bus) und über 1.800 (aktiven) Beschäftigten befördert die üstra die Hannoveraner in der Innenstadt tagsüber im 10-Minuten-Takt.

Die üstra kooperiert im Verkehrsverbund Großraum-Verkehr Hannover (GVH) auf Seiten der Verkehrsunternehmen mit der RegioBus Hannover GmbH, der DB Regio AG, der metronom Eisenbahngesellschaft mbH und der erixx GmbH. Als Aufgabenträger ist die Region Hannover weiterer Partner im GVH. Der GVH sorgt für ein abgestimmtes Verkehrsnetz und ein einheitliches Tarifsysteem.

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.

Zur langfristigen Unternehmenssicherung hat die üstra im Mai 2008 einen Partnerschaftsvertrag mit der Region Hannover, dem Betriebsrat sowie der Gewerkschaft ver.di abgeschlossen. Der Partnerschaftsvertrag stellt den normativen Rahmen zur Umsetzung und Weiterführung der Unternehmensstrategie „vitale üstra 2020“ dar.

## 2. Wirtschaftsbericht

### 2.1 Gesamtwirtschaftliche Entwicklung und Branchenentwicklung

Die deutsche Wirtschaft hat sich im Jahr 2013 als stabil erwiesen und ist moderat gewachsen. Nach ersten Berechnungen des Statistischen Bundesamtes (Destatis) stieg das preisbereinigte Bruttoinlandsprodukt (BIP) um 0,4 % (Vorjahr: +0,7 %). Wichtigster Wachstumsmotor der deutschen Wirtschaft war der Konsum. Die privaten Konsumausgaben stiegen preisbereinigt um 0,9 %, die des Staates um 1,1 %. Dagegen gingen die Investitionen erneut zurück und der sonst robuste Außenhandel büßte an Dynamik ein. Die meisten Dienstleistungsbereiche konnten in 2013 ihre Wirtschaftsleistung steigern. Dabei waren die Unternehmensdienstleister der Wirtschaftsbereich mit einem besonders deutlichen Zuwachs. Dagegen ging die preisbereinigte Bruttowertschöpfung im Baugewerbe nochmals zurück. Das Produzierende Gewerbe, das ohne das Baugewerbe gut ein Viertel der gesamten Bruttowertschöpfung ausmacht, konnte das Niveau des Vorjahres in etwa halten. Das verfügbare Einkommen der privaten Haushalte nahm 2013 um 2,1 % zu. Der Anstieg der in jeweiligen Preisen berechneten Konsumausgaben der privaten Haushalte fiel mit 2,5 % etwas höher als im Vorjahr aus. Die Verbraucherpreise sind im Jahresdurchschnitt um 1,5 % gestiegen, damit lag die Jahressteuerungsrate deutlich niedriger als in den beiden Vorjahren. Für den deutlichen Anstieg waren vor allem die Preise für Nahrungsmittel verantwortlich. Energie verteuerte sich 2013 um 1,4 % gegenüber dem Vorjahr. In den Vorjahren wurden deutlich höhere Preisanstiege ermittelt, der Einfluss der Energie auf die Gesamtsteuerung hat sich somit abgeschwächt. Allerdings fiel die Preisentwicklung der einzelnen Energieprodukte unterschiedlich aus. So standen dem Preisanstieg für Strom vor allem in Folge der Erhöhung der EEG-Umlage fallende Preise für leichtes Heizöl und Kraftstoffe gegenüber. Der Arbeitsmarkt hat sich im schwierigen wirtschaftlichen Umfeld bewährt. Die Zahl der Erwerbstätigen stieg um 0,6 % auf 41,8 Millionen. Dabei hat die Erwerbstätigkeit in fast allen Wirtschaftsbereichen zugelegt. Den größten Anteil hieran hatte der Dienstleistungsbereich. Die Zahl der Arbeitslosen stieg im Jahresdurchschnitt um 0,1 Prozentpunkte auf 2,95 Millionen, zum Stichtag 31. Dezember 2013 lag die Arbeitslosenquote bundesweit bei 6,7 % (Vorjahr: 6,5 %). Im Bezirk der Agentur für Arbeit Hannover lag die Arbeitslosenquote zum Stichtag 31. Dezember 2013 bei 7,8 % (Vorjahr: 8,0 %).

Die Fahrgastzahlen im öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) der im Verband der deutschen Verkehrsunternehmen

(VDV) zusammengeschlossenen Personenverkehrsunternehmen sind nach vorläufigen Berechnungen im Jahr 2013 um 0,8 % gestiegen (2012: +0,9 %). Das heißt, dass in 2013 über 9,8 Milliarden Fahrgäste in Deutschland mit Bussen und Bahnen gefahren sind. Tendenziell bestätigt sich auch für 2013 der Trend der vergangenen Jahre: Ländliche Busverkehre sind eher rückläufig, Verkehre in Ballungsräumen (hier vor allem die schienengebundenen Verkehre) befinden sich im Aufwind. Allein in den letzten zehn Jahren konnten die ÖPNV-Unternehmen 7,4 % 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. So haben Bund und Länder in 2013 zwar beschlossen, die Entflechtungsmittel zum Ausbau kommunaler Verkehrsinfrastruktur bis 2019 in unveränderter Höhe zu belassen. Allerdings reicht die Verstetigung dieser Mittel allein nicht aus, um den angefallenen Sanierungsstau im ÖPNV aufzulösen.

## 2.2 *Wichtige Aktivitäten und Ereignisse im Geschäftsjahr 2013*

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, führte die üstra die im Jahr 2005 unter der Überschrift „vitale üstra 2020“ gestartete Unternehmensstrategie und den damit verbundenen Um- und Restrukturierungsprozess auch im Jahr 2013 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. Die üstra positioniert sich als nachhaltig wirtschaftendes Unternehmen, kundenorientierte Dienstleisterin, attraktive Arbeitgeberin, als innovatives Unternehmen und Kompetensträgerin Nahverkehr. Als öf-

fentliches Verkehrsunternehmen sieht sich die üstra den Grundsätzen der Nachhaltigkeit verpflichtet und verankert die soziale, wirtschaftliche und ökologische Verträglichkeit in ihren Aktivitäten. Diese vorgenannten fünf strategischen Handlungsfelder wurden in die 2013 überarbeitete Unternehmenspolitik übernommen. In der konkreten Umsetzung lag der Fokus im Jahr 2013 auf Projekten rund um das Thema Kundenfreundlichkeit.

Die Nutzerfinanzierung wird weiter vorangetrieben. Auf Ebene des GVH wurden Tarifierungen im Dezember 2012 und im Dezember 2013 von jeweils 3,1 % 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.

Der Großraum-Verkehr Hannover hat sich 2013 in neuer Gesellschaftsform etabliert. 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 löste als Mischverbund die bisherige GVH GbR ab, in der nur üstra und RegioBus Gesellschafter waren. Die üstra führt für die Verkehrsunternehmen im GVH die Abonnementzentrale und die Aufgaben der Kundenanlaufstelle im Kundenzentrum durch und koordiniert für den GVH die Arbeitsbereiche Vertrieb/Service, Kommunikation/Werbung und Verkehrsangebot/Fahrgastinformation.

Die üstra versteht sich als Kompetensträger für den Nahverkehr und sieht sich mitverantwortlich für die Umsetzung des 2011 verabschiedeten Verkehrsentwicklungsplans „pro Klima“ der Region Hannover und des ebenfalls 2011 beschlossenen „Masterplans Mobilität“ der Stadt Hannover. Ziel der verkehrspolitischen Pläne ist ein deutlicher Zuwachs des Umweltverbundes bei der Verkehrsmittelwahl. Die üstra strebt eine Steigerung der Fahrgastzahlen um mindestens 1 % pro Jahr an. Höhere Zuwächse sind möglich, wenn die öffentliche Hand die Rahmenbedingungen für den ÖPNV weiter verbessert. So kann ein deutlicher Schritt zur Reduzierung der CO<sub>2</sub>-Belastung durch den Verkehr erreicht werden.

Ein wichtiges Marketinginstrument der üstra zur aktiven Kundenansprache war die Präsenz bei Messen wie der Seniors und der INFA 2013 und bei großen Veranstaltungen wie der Nacht der Museen, der Nacht der Theater, des Regionentdeckertags oder des Hannover-Marathons. Dazu gehörte

auch der Aktionstag im Kundenzentrum im September 2013 und das Hybridbusfest in Linden anlässlich der Beschaffung weiterer Hybridbusse, die auf den Linien 100/200 eingesetzt werden.

Die Kundenansprache vor Ort („Quartiersmarketing“) wurde 2013 in den westlichen Stadtteilen Hannovers fortgesetzt. Mit den quartiersspezifischen Informationen, mit Präsenz von Mobilitätsberatern und mit doppelseitigen Anzeigen in der kostenlosen Sonntagszeitung wurde hohe Aufmerksamkeit erzielt.

Ein besonderes Augenmerk der üstra liegt in der „Digitalisierung“ der Kundenbeziehung und verändertem Verkehrsverhalten der Bevölkerung. Für Internet und mobile Nutzung führte die üstra 2013 eine „interaktive“ Karte ein, die die geografische Orientierung im Netz für die Kunden deutlich erleichtert. Gleichzeitig wurde die aktive Präsenz in interaktiven Medien wie Facebook oder Twitter vorbereitet, die Anfang 2014 realisiert wird. Mit dem Projekt „Mobilitätsplattform für die Metropolregion Hannover“ bereitet sich die üstra nicht nur auf das elektronische Ticketing vor – GVH-Fahrkarten können im Internet zum Ausdruck und mobil auf das Smartphone heruntergeladen werden – sondern auch auf den Vertrieb weiterer Mobilitätsdienstleistungen wie Taxi- oder Carsharing-Nutzung.

Mit der Eröffnung von neuen Hochbahnsteigen konnte der barrierefreie Zugang zum System Stadtbahn weiter gefördert werden. In 2013 wurden die Haltestellen Schwarzer Bär, Freudenthalstraße und Stöckener Markt mit Hochbahnsteigen ausgestattet. Mit neuen Aufzügen an den Stationen Markthalle/Landtag und Kröpcke konnte der barrierefreie Zugang auch in den Tunnelstationen in der Innenstadt deutlich verbessert werden. Darüber hinaus wurde begonnen, die Tunnelstationen mit Defibrillatoren auszustatten, um im Notfall sofortige Hilfsmaßnahmen zu ermöglichen. Möglich wurde dies durch ein gemeinsames Projekt der Feuerwehr der Landeshauptstadt Hannover, der Medizinischen Hochschule Hannover, der Deutschen Herzstiftung e.V., der Wilhelm-Hirte-Stiftung, der protec Service GmbH, der infra Infrastrukturgesellschaft Region Hannover GmbH (infra) und der üstra.

Hannover bekommt eine neue Stadtbahn – unter dem Arbeitstitel „TW 3000“ bereitet die üstra die größte Neuanschaffung seit der Expo vor. Insgesamt hat die üstra 100 neue Stadtbahnfahrzeuge bestellt. Möglich wird diese Investition, weil die Fahrzeuge zu 50 % durch Mittel des Landes Niedersachsen nach dem Entflechtungsgesetz (EntflechtG) gefördert werden. Im November 2013 wurde das erste Fahr-

zeug nach Hannover überführt, wo die dynamische Inbetriebnahme erfolgt. Nach gründlicher Vorbereitung für den Einsatz wird das Fahrzeug im Frühjahr 2014 den Linienverkehr aufnehmen können.

Mit der Beschaffung und Inbetriebnahme weiterer 18 Hybridbusse wurde die Erneuerung der Busflotte weiter vorangetrieben. Insgesamt sollen 42 Hybridbusse in den Jahren 2013 bis 2015 beschafft werden. Im Rahmen des Schaufensters „Elektromobilität“ fördert das Land Niedersachsen diese Maßnahme mit insgesamt 1,5 Mio. €.

Im Jahr 2013 erfolgte ein erfolgreiches Rezertifizierungsaudit Qualitätsmanagement und Umweltmanagement.

### 2.3 Mitarbeiter

Im Geschäftsjahr 2013 waren bei der üstra im Jahresdurchschnitt 2.018 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschäftigt (Vorjahr: 1.962). Die Zahl der aktiv Beschäftigten ist auf 1.785 gestiegen (Vorjahr: 1.756). Die Anzahl der Beschäftigten ist insbesondere im Fahrdienst aufgrund der im Dezember 2012 vorgenommenen Angebotsausweitung weiter 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 155 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Passivphase der Altersteilzeit (Vorjahr: 130).

Die Zahl der Auszubildenden und Praktikanten betrug im Durchschnitt 78 (Vorjahr: 76).



## 2.4 Ertrags-, Finanz- und Vermögenslage

| Geschäftsentwicklung                           | (in Tsd. €) |         |         |         |
|--|-------------|---------|---------|---------|
|  | 2013        | 2012    | 2011    | 2010    |
| Grundkapital                                   | 67.491      | 67.491  | 67.491  | 67.491  |
| Sachanlagen, immaterielle Vermögensgegenstände | 231.017     | 168.024 | 177.249 | 134.765 |
| Bilanzsumme                                    | 315.430     | 289.980 | 274.475 | 254.558 |
| Investitionen*                                 | 84.170      | 9.592   | 59.347  | 13.661  |
| Abschreibungen**                               | 16.996      | 17.108  | 15.589  | 15.124  |
| Umsatzerlöse                                   | 153.249     | 141.681 | 148.225 | 159.299 |
| Personalaufwand                                | 103.954     | 97.410  | 94.982  | 92.877  |
| Ergebnis nach Steuern***                       | -18.001     | -18.306 | -13.832 | -2.269  |

\* ohne Finanzanlagen

\*\* auf immaterielle Vermögensgegenstände und Sachanlagen

\*\*\* vor Verlustübernahme durch VVG

Insgesamt ist die Geschäftsentwicklung im Geschäftsjahr 2013 günstig verlaufen. Entsprechend stellt sich die Ertrags-, Finanz- und Vermögenslage dar.

### 2.4.1 Umsatzentwicklung

Die Erlöse aus Verkehrsleistungen (einschließlich Fahrplanverkauf und Verkehrsmittelwerbung) betragen 153.249 Tsd. € im Geschäftsjahr 2013 (Vorjahr: 141.681 Tsd. €). Im Vergleich zur Planung von 149.951 Tsd. € ist ein Anstieg um 3.313 Tsd. € zu verzeichnen. Dies ist im Wesentlichen auf den Anstieg der Tarifeinnahmen zurückzuführen.

Die Einnahmen aus den vom Fahrgast gezahlten Fahrgeldern sind im Geschäftsjahr 2013 gegenüber dem Vorjahr um 11.879 Tsd. € bzw. 9,3 % auf 139.074 Tsd. € gestiegen.

Die Tarifeinnahmen (inklusive Einnahme-Poolausgleich des Verkehrsverbundes GVH für Vorjahre) sind um 11.850 Tsd. € auf 137.845 Tsd. € gestiegen. Dabei ist zu berücksichtigen, dass sich im Vorjahreswert der in 2012 gebuchte Einnahme-Poolausgleich für die Jahre 2009 bis 2011 mit 5.425 Tsd. € negativ auswirkt. Bereinigt um die Effekte des Poolausgleichs für Vorjahre sind die Tarifeinnahmen um 6.314 Tsd. € auf 137.734 Tsd. € gestiegen. Somit entfalte die zum 9. Dezember 2012 durchgeführte Tarifierhöhung von durchschnittlich 3,1 % ihre gewünschte Wirkung. Weitere wesentliche Zuwächse resultieren aus den winterlichen Witterungsverhältnissen in den Monaten Januar und März

sowie dem regenintensiven Monat Mai, die viele Menschen zu einem Umstieg auf den öffentlichen Nahverkehr bewegt haben dürften. Die Fahrgastzahlen sind im Vergleich zum Vorjahr um 3,1 % auf 164,8 Millionen gestiegen.

Die üstra hat bei ihren Fahrausweisprüfungen in 2013 etwas mehr Schwarzfahrer angetroffen als im Jahr zuvor. Insgesamt wurden 56.731 Personen (Vorjahr: 55.220) ohne gültigen Fahrausweis angetroffen. Der Anteil der festgestellten Schwarzfahrer an den überprüften Fahrgästen ist mit 1,99 % (Vorjahr: 1,98 %) etwa gleich geblieben. Die Einnahmen aus dem erhöhten Beförderungsentgelt sind um 2,4 % auf 1.229 Tsd. € gestiegen. 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, festge-

legt. Somit beträgt die Ausgleichsleistung im Jahr 2013 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 2013 voraussichtlich 2,85 %. Für das Jahr 2013 kommt die in 2012 ermittelte betriebsindividuelle Quote von 4,20 % abzüglich der Kürzung von 1/3 der amtlichen Quote zum Ansatz. Somit können für die Berechnung der Ausgleichsleistungen 3,25 % in Ansatz gebracht werden (Vorjahr: 3,26 %). Bedingt durch die Spitzabrechnung für das Vorjahr sind die gebuchten Ausgleichsleistungen 2013 gegenüber dem Vorjahr um 41 Tsd. € bzw. 0,9 % auf 4.314 Tsd. € zurückgegangen.

Die sonstigen Umsatzerlöse von 1.692 Tsd. € (Vorjahr: 1.961 Tsd. €) betreffen vorrangig Erträge aus der Vermietung von Reklameflächen.

#### 2.4.2 Ertragslage

Die sonstigen betrieblichen Erträge betragen 42.624 Tsd. € (Vorjahr: 44.868 Tsd. €, Plan: 37.873 Tsd. €). Größte Position sind Erträge aus vertraglichen Leistungen gegenüber Dritten 34.832 Tsd. € (Vorjahr: 38.306 Tsd. €), insbesondere Erträge für Leistungen aus dem Instandhaltungsvertrag mit der infra Infrastrukturgesellschaft Region Hannover GmbH (infra). Der Rückgang im Vergleich zum Vorjahr ist begründet in der geänderten Auftragsvergabe für Erneuerungsmaßnahmen der infra, die seit 2013 direkt durch die infra erfolgt. Weitere wesentliche Posten im Jahr 2013 waren: Ersatz von Schäden 1.054 Tsd. € (Vorjahr: 1.526 Tsd. €), Erträge aus Mieten und Pachten 1.537 Tsd. € (Vorjahr: 1.671 Tsd. €) und Erträge aus dem Abgang von Anlagevermögen 1.120 Tsd. € (Vorjahr: 251 Tsd. €). Der Anstieg der letzten Position war die ungeplante Veräußerung eines Teils des alten Stadtbahnbetriebsbahnhofs Vahrenwald.

Im Geschäftsjahr 2013 betragen die Betriebsaufwendungen 213.010 Tsd. € (Vorjahr: 206.924 Tsd. €, Plan: 214.450 Tsd. €).

Der Materialaufwand betrug 41.919 Tsd. € (Vorjahr: 41.827 Tsd. €). Diese Position beinhaltet: 15.122 Tsd. €

(Vorjahr: 14.884 Tsd. €) Energiekosten, 11.731 Tsd. € (Vorjahr: 12.293 Tsd. €) Material und Fremdleistungen für die Instandhaltung der Fahrzeuge und eigenen Anlagen sowie 15.065 Tsd. € (Vorjahr: 14.651 Tsd. €) Aufwand für Subunternehmerleistungen im Busbereich. Im Bereich der Energiekosten konnte der Wirkarbeitspreis für Strom durch Ausübung von Verlängerungsoptionen auf dem Niveau des Vorjahres gehalten werden.

Der Personalaufwand betrug insgesamt 103.954 Tsd. € (Vorjahr: 97.410 Tsd. €). Bedingt durch die tarifliche Steigerung der Entgelte sind die Personalaufwendungen im Jahr 2013 im Vergleich zum Vorjahr angestiegen. Der Rückstellung für mittelbare Pensionsverpflichtungen wurden in 2013 weitere 7.115 Tsd. € (Vorjahr: 3.000 Tsd. €) zugeführt. Zum 31. Dezember 2013 beträgt die Deckungslücke in der Finanzierung der Altersversorgung 37.588 Tsd. € (Vorjahr: 38.014 Tsd. €).

Die bilanziellen Abschreibungen auf Sachanlagen und immaterielle Vermögensgegenstände betragen 16.996 Tsd. € (Vorjahr: 17.108 Tsd. €). Im Zuge der Beschaffung neuer Fahrzeuge werden die Abschreibungen in den Folgejahren wieder kontinuierlich ansteigen.

Der sonstige betriebliche Aufwand betrug 50.142 Tsd. € (Vorjahr: 50.578 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 Anstieg im Vergleich zum Vorjahr ist im Wesentlichen auf das höhere Nutzungsentgelt für die Nutzung der Infrastrukturanlagen der infra zurückzuführen.

Die Erträge aus Beteiligungen und Gewinnabführungen betragen 739 Tsd. € (Vorjahr: 3.230 Tsd. €). Im Wesentlichen wurden in 2013 die abgeführten Ergebnisse von protec Service GmbH, RevCon Audit und Consulting GmbH und üstra Reisen GmbH auf Grundlage der mit der üstra abgeschlossenen Beherrschungs- und Ergebnisabführungsverträge vereinnahmt.

Im Geschäftsjahr 2013 wurden Zinserträge in Höhe von 1.112 Tsd. € (Vorjahr: 1.810 Tsd. €) erwirtschaftet. Die Finanzierung der geplanten Investitionen erfolgt im Wesentlichen durch den Einsatz eigener liquider Mittel und durch Investitionszuschüsse. Der damit verbundene Rückgang der Liquidität führt zu einem Rückgang der Zinserträge.

Abschreibungen auf Finanzanlagen sind im Geschäftsjahr 2013 wie im Vorjahr nicht angefallen.



Die Zinsaufwendungen betragen 2.833 Tsd. € (Vorjahr: 3.090 Tsd. €), davon entfielen 2.300 Tsd. € (Vorjahr: 2.457 Tsd. €) auf die Aufzinsungen von Rückstellungen.

Das Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit in 2013 betrug – 18.106 Tsd. € (Vorjahr: – 18.374 Tsd. €).

Außerordentliche Aufwendungen sind im Geschäftsjahr 2013 nicht angefallen.

Das Geschäftsjahr 2013 schloss vor Verlustübernahme mit einem Jahresfehlbetrag von 18.001 Tsd. € ab (Vorjahr: 18.306 Tsd. €). Im Vergleich zum geplanten Jahresfehlbetrag von 30.688 Tsd. € ist dies eine Verbesserung um 12.687 Tsd. €. Die Ergebnisverbesserung ist auf höhere Tarifeinnahmen und zum Teil deutliche Kostenunterschreitungen zurückzuführen.

#### 2.4.3 Vermögens- und Finanzlage

Die Bilanzsumme ist gegenüber dem Vorjahr angestiegen und betrug zum 31. Dezember 2013 315.430 Tsd. € (Vorjahr: 289.980 Tsd. €). Die einzelnen Bilanzpositionen entwickelten sich dabei wie folgt:

Auf der Aktivseite sind die immateriellen Vermögensgegenstände und Sachanlagen auf 231.017 Tsd. € (Vorjahr: 168.024 Tsd. €) deutlich angestiegen. Hier wirkt sich die hohe Investitionstätigkeit, insbesondere in die Erneuerung der Fahrzeugflotte, im Jahr 2013 aus. Das Investitionsvolumen lag deutlich über den Abschreibungen auf Sachanlagen und immateriellen Vermögensgegenständen. Die Finanzanlagen sind auf 28.796 Tsd. € (Vorjahr: 51.783 Tsd. €) zurückgegangen. In 2013 lief planmäßig ein Teil der mittelfristigen Anlage liquider Mittel in festverzinsliche Wertpapiere aus, diese Mittel wurden zur Finanzierung der Investitionen eingesetzt.

Das Vorratsvermögen ist auf 10.947 Tsd. € (Vorjahr: 10.523 Tsd. €) gestiegen. Die Forderungen sind auf 8.166 Tsd. € (Vorjahr: 8.519 Tsd. €) zurückgegangen, was im Wesentlichen auf den Wegfall der Forderung gegen die VVG aus der Verlustübernahme gemäß Beherrschungs- und Gewinnabführungsvertrag zurückzuführen ist, für die in 2013 bereits Abschläge gezahlt wurden. Die sonstigen Vermögensgegenstände wurden mit 859 Tsd. € (Vorjahr: 1.178 Tsd. €) ausgewiesen. Die liquiden Mittel sind auf 35.645 Tsd. € (Vorjahr: 49.943 Tsd. €) zurückgegangen. Dieser Rückgang resultiert aus der Finanzierung der Investitionen.

Auf der Passivseite sind die Rückstellungen auf 77.011 Tsd. € (Vorjahr: 73.872 Tsd. €) gestiegen. 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 2013 mit 12.783 Tsd. € (Vorjahr: 15.339 Tsd. €), dies entspricht einer Tilgung um 2.556 Tsd. €. Aufgrund der durchgängig guten Liquiditätssituation erfolgte im Geschäftsjahr 2013 keine weitere Inanspruchnahme von Krediten.

Die übrigen Verbindlichkeiten sind auf 86.676 Tsd. € (Vorjahr: 61.281 Tsd. €) gestiegen. Der Anstieg im Vergleich zum Vorjahr ist im Wesentlichen auf erhaltene Anzahlungen (Zuschüsse) für die in den Jahren 2013 bis 2018 auszuliefernden neuen Stadtbahnfahrzeuge sowie auf Verbindlichkeiten gegenüber der VVG aus Rückzahlungsverpflichtungen für zu hoch gezahlte Abschläge aus der Verlustübernahme zurückzuführen.

#### 2.4.4 Investitionen

Das Investitionsvolumen in Sachanlagen und immaterielle Vermögensgegenstände betrug im Geschäftsjahr 2013 84.170 Tsd. € (Vorjahr: 9.592 Tsd. €). Investitionszuschüsse wurden im Umfang von 17.498 Tsd. € für die Fahrzeugbeschaffung der Stadtbahnen TW 3000 und Hybridbusse sowie die Grunderneuerung der Busabstellhalle und Werkstatt Vahrenwald generiert.

Der Schwerpunkt der Investitionstätigkeit lag in der Erneuerung der Fahrzeugflotte. Für die 100 neuen Stadtbahnfahrzeuge wurden weitere Anzahlungen fällig. Im Bereich Bus wurden neun Solobusse und neun Gelenkbusse mit Hybridtechnologie beschafft. Weitere größere Investitionen wurden für die Grunderneuerung der Busabstellhalle Vahrenwald und für die Modernisierung und den Ausbau der IT- und Kommunikationssysteme getätigt.

### 3. Nachtragsbericht

Vorgänge von besonderer Bedeutung haben sich nach Abschluss des Geschäftsjahres 2013 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 Sicherheits-einrichtungen 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.

Grundsätzlich wird das Risikomanagementsystem der üstra im Rahmen der gesellschaftsrechtlichen Möglichkeiten konzernweit umgesetzt. Dabei liegt der Fokus auf Gesellschaften, die aus Risikosicht besonders relevant sind.

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

Die Bewertung der Eintrittswahrscheinlichkeit eines Risikos erfolgt nach den Kriterien:

- „Sehr gering“ (< 20 %),
- „Gering“ (20 % bis < 40 %),
- „Mittel“ (40 % bis < 60 %),
- „Hoch“ (60 % bis < 80 %),
- „Sehr hoch“ (80 % bis 100 %).

Die Risikobedeutung als Ergebnis der beiden Faktoren „Eintrittswahrscheinlichkeit“ und „Schadenpotential“ ist in der folgenden Tabelle dargestellt:

|                       |                 |                  |                  |                  |                   |
|-----------------------|-----------------|------------------|------------------|------------------|-------------------|
| <b>&gt; 20 Mio. €</b> | mittel          | hoch             | hoch             | hoch             | hoch              |
| <b>1 – 20 Mio. €</b>  | gering          | mittel           | mittel           | hoch             | hoch              |
| <b>&lt; 1 Mio. €</b>  | gering          | gering           | mittel           | mittel           | mittel            |
|                       | <b>0 – 20 %</b> | <b>20 – 40 %</b> | <b>40 – 60 %</b> | <b>60 – 80 %</b> | <b>80 – 100 %</b> |

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 bisherigen Erfahrungen haben noch keine ausreichende Kenntnis darüber gebracht, inwieweit sich die Neuregelungen in der Praxis bewähren, und wie weit sie ausreichende Rechtssicherheit bieten. Die sich daraus ergebenden Risiken werden als mittel eingestuft.

Mit der Verabschiedung des Haushaltsbegleitgesetzes 2006 des Bundes wurde auch das Regionalisierungsgesetz und damit ein zentrales Instrument zur Finanzierung des Per-

sonennahverkehrs 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.

Darüber hinaus bestehen Planungsunsicherheiten aufgrund von möglichen Änderungen der politischen Rahmenbedingungen in Bezug auf die Ausgleichszahlungen für rabattierte Ausbildungsverkehre nach Ende der bestehenden vertraglichen Finanzierung und die Erstattungszahlungen für die unentgeltliche Beförderung schwerbehinderter Menschen.

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 Verfügung. Bund und Länder haben in 2013 zwar beschlossen, die Entflechtungsmittel zum Ausbau kommunaler Verkehrs-

infrastruktur bis 2019 in unveränderter Höhe zu belassen. Allerdings reicht die Verstetigung dieser Mittel allein nicht aus, um den angefallenen Sanierungsstau im ÖPNV aufzulösen. Des Weiteren unterliegen diese Zahlungen ab dem 1. Januar 2014 nur noch einer allgemeinen „investiven Zweckbindung“, wodurch die derzeitige spezielle Zweckbindung zugunsten des Verkehrssektors entfallen könnte und z.B. Fahrzeugbeschaffungen künftig deutlich schwieriger zu finanzieren sein dürften. Das Land Niedersachsen plant in diesem Zusammenhang die Einführung eines Niedersächsischen Gemeindeverkehrsfinanzierungsgesetzes.

### 5.3 Leistungswirtschaftliche Risiken

Die üstra hat sich zum Ziel gesetzt, die Wirtschaftlichkeit durch wachsende Einnahmen sowie interne Einsparmaßnahmen weiter zu verbessern.

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. Die Risiken liegen darin, dass es nicht gelingt, einerseits über Kundenbindungsmaßnahmen Kunden langfristig an die üstra zu binden bzw. mögliche Kundenpotenziale zu erschließen und andererseits die notwendigen Tarifpreisanpassungen mindestens zur Deckung der Aufwandssteigerungen 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 Großraum-Verkehr Hannover (GVH), der Genehmigungsbehörde, des Aufgabenträgers Region Hannover und der Konzernmutter VVG abhängig ist. Die Risiken auf der Einnahmenseite werden als gering bewertet.

Begleitend betreibt die üstra nach wie vor ein konsequentes Kostenmanagement, das dazu beitragen soll, die mit dem Aufgabenträger vereinbarten Ziele zu erreichen. Bei sich abzeichnenden Abweichungen werden entsprechende Gegensteuerungsmaßnahmen eingeleitet. Das Risiko der Nichterreichung der vereinbarten Ziele wird als hoch bewertet.

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. Im Hinblick auf die Preisentwicklung für Kraftstoffe wird das Risiko als mittel bewertet. 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 und somit nur eine geringe Risikobedeutung hat. Neue Unsicherheiten bestehen allerdings im Hinblick auf die bisherige Praxis der Reduzierung der EEG-Umlage nach dem Erneuerbare-Energien-Gesetz (EEG). Die Europäische Kommission hat im Dezember 2013 ein förmliches Hauptprüfverfahren zum EEG in seiner Fassung ab 1. Januar 2012 eröffnet. Damit möchte die Kommission die Konformität des EEG mit Europäischem Beihilferecht prüfen. 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. Aus Sicht der Bundesregierung stellen die EEG-Förderung und die Ausgleichsregelungen keine Beihilfe dar und sind mit dem EU-Recht vereinbar. Abhängig vom Ergebnis der Prüfung besteht das Risiko der Rückzahlung der seit 2012 gewährten Reduzierung der EEG-Umlage. Dieses Risiko wird derzeit noch als gering eingestuft.

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. Insgesamt werden die Risiken hieraus als gering bewertet.

### 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. Die Risiken in diesem Risikofeld werden als mittel bewertet.

#### 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. Die Risiken im Risikofeld Informationstechnik werden als gering bewertet.

#### 5.6 Finanzwirtschaftlicher Bereich

Die üstra hat in den Jahren 1997 und 1998 für insgesamt 108 Stadtbahnfahrzeuge sogenannte US-Cross-Border-Lease Transaktionen abgeschlossen. Zum 31. Dezember 2013 waren noch 85 Stadtbahnfahrzeuge Gegenstand der beiden Transaktionen. Die Risiken aus diesen Transaktionen werden im Rahmen des Risikomanagements kontinuierlich überwacht. Bei Untergang eines der in den beiden Transaktionen eingebundenen Stadtbahnfahrzeuge ist die üstra verpflichtet, ein vergleichbares Ersatzfahrzeug zu stellen oder den vertraglich vereinbarten Kündigungswert zu zahlen. Verstärkt durch die Finanzmarktkrise ergeben sich für die üstra aus diesen Transaktionen Risiken bei einer etwaigen Insolvenz jeweils einer der an den beiden Transaktionen beteiligten Banken. Diesen Risiken ist vertraglich durch die Einräumung des Rechts zum Austausch der jeweiligen Bank begegnet. Bereits eingetreten ist das Risiko der Verschlechterung der Bonität der an beiden Transaktionen beteiligten Deutsche Bank AG, 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. Die Risiken aus den US-Lease Transaktionen werden als mittel bewertet.

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.

#### 5.7 Fazit – Beurteilung aus Sicht des Vorstands

Zum Zeitpunkt der Erstellung dieses Berichts sind keine Risiken im Zusammenhang mit der zukünftigen Entwicklung erkennbar, die den Fortbestand einzelner Betriebsbereiche oder gar des gesamten Unternehmens gefährden könnten. Eine Aggregation der wichtigsten Einzelrisiken ist nicht angemessen, da ein gleichzeitiges Eintreten der Einzelrisiken unwahrscheinlich ist. 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 2013 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, als innovatives Unternehmen und Kompetenzträgerin 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, DIN EN 15838, DIN EN ISO 14001, DIN EN ISO 50001 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 wie auch die Angaben zu Unternehmensführungspraktiken der üstra sind auf der Internetseite [www.uestra.de](http://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 Fahrzeuge und 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 sowie in wöchentlichen Sitzungen mit den Unternehmensbereichsleitungen sicher.

Der Aufsichtsrat besteht nach den Vorschriften des Mitbestimmungsgesetzes (MitbestG) aus 20 Mitgliedern, davon je zehn Vertreter der Anteilseigner und der Arbeitnehmer. Der Aufsichtsrat wählt gem. MitbestG aus seiner Mitte einen Vorsitzenden und einen stellvertretenden Vorsitzenden und bestellt gemäß § 27 Abs. 3 MitbestG und § 9 Abs. 2 der Satzung der üstra den aus vier Mitgliedern bestehenden Ausschuss „zur Wahrnehmung der in § 31 Abs. 3 Satz 1 MitbestG bezeichneten Aufgabe“ (sog. Vermittlungsausschuss).

Der Aufsichtsrat gibt sich eine Geschäftsordnung. Der Aufsichtsrat hat darin vier Ausschüsse gebildet und ihre Zuständigkeiten festgelegt: Präsidialausschuss (sechs Mitglieder), Finanz- und Prüfungsausschuss (zugleich Prüfungsausschuss im Sinne von § 107 Abs. 3 Satz 2 AktG; acht Mitglieder), Verkehrs- und Bauausschuss (acht Mitglieder) sowie Beteiligungsausschuss (zwölf Mitglieder). Alle Ausschüsse

sind jeweils paritätisch mit Anteilseigner- und Arbeitnehmervertretern besetzt.

Außerdem hat der Aufsichtsrat in seiner Geschäftsordnung die Möglichkeit geschaffen, aus seiner Mitte für jedes Mitglied eines dieser Geschäftsordnungsausschüsse 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 Dreiviertel 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 Verkehrsmarkts entstehenden Veränderungen sowie der europäischen Vorgaben verfolgt die üstra weiterhin das Ziel, den schon in den Vorjahren eingeleiteten Um- und Restrukturierungsprozess im Jahr 2014 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 in den folgenden Feldern:

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

Bei der Entwicklung der Tarifeinnahmen für das Jahr 2014 wird damit gerechnet, dass die zum 15. Dezember 2013 vorgenommene Tarifierhöhung von durchschnittlich 3,1 % fast vollumfänglich in gleichem Maß auf die üstra durchschlägt. Die üstra plant für das Jahr 2014 Tarifeinnahmen in Höhe von 139,8 Mio. €. Dabei strebt die üstra eine Steigerung der Fahrgastzahlen um mindestens 1 % pro Jahr an.

Im Verkehrsangebot sind für 2014 nur sehr geringe Veränderungen geplant, so dass die Betriebsleistungen auf dem Niveau des Vorjahres liegen werden.

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 mittelfristig

nicht kompensieren können, so dass der Verlust der üstra weiter ansteigen wird.

In der Planung für das Geschäftsjahr 2014 geht die üstra von einem Jahresfehlbetrag von 29,8 Mio. € aus, der über den bestehenden Beherrschungs- und Gewinnabführungsvertrag von der Muttergesellschaft der üstra, der VVG, ausgeglichen wird.

Für das Jahr 2014 sind Investitionen in Höhe von 48,2 Mio. € geplant, nach Abzug des Zuschussanteils beträgt der Eigenanteil 32,6 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 2014

üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe  
Aktiengesellschaft

– Der Vorstand –

André Neiß                      Wilhelm Lindenberg

üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe Aktiengesellschaft, Hannover

## Bilanz zum 31. Dezember 2013

## Aktiva

|  | €                 | €                    | €                            | Vorjahr<br>Tsd. €     |
|--|-------------------|----------------------|------------------------------|-----------------------|
| <b>A. Anlagevermögen</b>   |                   |                      |                              |                       |
| I. Immaterielle Vermögensgegenstände   |                   | 4.257.153,68         |                              | 4.407                 |
| II. Sachanlagen  |                   | 226.760.046,77       |                              | 163.617               |
| III. Finanzanlagen   |                   | <u>28.795.796,40</u> |                              | 51.783                |
|  |                   |                      | <b>259.812.996,85</b>        | <b>219.807</b>        |
| <b>B. Umlaufvermögen</b>   |                   |                      |                              |                       |
| I. Vorräte   |                   |                      |                              |                       |
| Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe  |                   | 10.946.660,47        |                              | 10.523                |
| II. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände                              |                   |                      |                              |                       |
| 1. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen                                  | 7.230.397,76      |                      |                              | 7.153                 |
| 2. Forderungen gegen verbundene Unternehmen                                    | 357.256,06        |                      |                              | 953                   |
| 3. Forderungen gegen Unternehmen, mit denen ein Beteiligungsverhältnis besteht | 578.739,41        |                      |                              | 413                   |
| 4. sonstige Vermögensgegenstände   | <u>858.965,36</u> |                      |                              | 1.178                 |
|  |                   | 9.025.358,59         |                              | 9.697                 |
| III. Kassenbestand und Guthaben bei Kreditinstituten                           |                   | <u>35.644.822,47</u> |                              | 49.943                |
|  |                   |                      | <b>55.616.841,53</b>         | <b>70.163</b>         |
| <b>C. Rechnungsabgrenzungsposten</b>   |                   |                      |                              |                       |
|  |                   | <u>0,00</u>          |                              | 10                    |
|  |                   |                      | <b>0,00</b>                  | <b>10</b>             |
|  |                   |                      | <b><u>315.429.838,38</u></b> | <b><u>289.980</u></b> |

|  |                      |                              | Passiva               |
|--|----------------------|------------------------------|-----------------------|
|  | €                    | €                            | Vorjahr<br>Tsd. €     |
| <b>A. Eigenkapital</b>   |                      |                              |                       |
| I. Gezeichnetes Kapital  | 67.490.528,32        |                              | 67.490                |
| II. Kapitalrücklage  | <u>66.742.955,56</u> |                              | <u>66.743</u>         |
|  |                      | <b>134.233.483,88</b>        | <b>134.233</b>        |
| <b>B. Rückstellungen</b>   |                      |                              |                       |
| 1. Rückstellungen für Pensionen<br>und ähnliche Verpflichtungen                                | 57.178.452,10        |                              | 48.518                |
| 2. Steuerrückstellungen  | 250.000,00           |                              | 471                   |
| 3. sonstige Rückstellungen   | <u>19.582.496,75</u> |                              | <u>24.883</u>         |
|  |                      | <b>77.010.948,85</b>         | <b>73.872</b>         |
| <b>C. Verbindlichkeiten</b>  |                      |                              |                       |
| 1. Verbindlichkeiten<br>gegenüber Kreditinstituten   | 12.782.295,00        |                              | 15.339                |
| 2. Verbindlichkeiten<br>aus Lieferungen und Leistungen   | 15.715.509,72        |                              | 11.057                |
| 3. Verbindlichkeiten<br>gegenüber verbundenen Unternehmen                                      | 14.925.898,98        |                              | 8.123                 |
| 4. Verbindlichkeiten<br>gegenüber Unternehmen, mit denen<br>ein Beteiligungsverhältnis besteht | 74.859,40            |                              | 74                    |
| 5. sonstige Verbindlichkeiten  | <u>55.959.535,54</u> |                              | <u>42.027</u>         |
|  |                      | <b>99.458.098,64</b>         | <b>76.620</b>         |
| <b>D. Rechnungsabgrenzungsposten</b>   |                      |                              |                       |
|  |                      | <b>4.727.307,01</b>          | <b>5.255</b>          |
|  |                      | <b><u>315.429.838,38</u></b> | <b><u>289.980</u></b> |

üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe Aktiengesellschaft, Hannover

# Gewinn- und Verlustrechnung für die Zeit vom 1. Januar bis 31. Dezember 2013

|   | €                    | €                    | €                      | Vorjahr<br>Tsd. € |
|---|----------------------|----------------------|------------------------|-------------------|
| 1. Umsatzerlöse   |                      | 153.249.014,71       |                        | 141.681           |
| 2. andere aktivierte Eigenleistungen  |                      | 14.334,72            |                        | 51                |
| 3. sonstige betriebliche Erträge  |                      | <u>42.623.996,50</u> |                        | 44.868            |
| 4. <i>Gesamtleistung</i>  |                      |                      | <b>195.887.345,93</b>  | <b>186.600</b>    |
| 5. Materialaufwand  |                      |                      |                        |                   |
| a) Aufwendungen für Roh-, Hilfs-<br>und Betriebsstoffe  |                      | 22.414.365,71        |                        | 22.122            |
| b) Aufwendungen für bezogene Leistungen   |                      | <u>19.504.152,88</u> |                        | 19.705            |
|   |                      |                      | <u>41.918.518,59</u>   | <u>41.827</u>     |
| 6. <i>Rohergebnis</i>   |                      |                      | <b>153.968.827,34</b>  | <b>144.773</b>    |
| 7. Personalaufwand  |                      |                      |                        |                   |
| a) Löhne und Gehälter   | 73.466.070,85        |                      |                        | 71.152            |
| b) soziale Abgaben und Aufwendungen für<br>Altersversorgung und für Unterstützung                 | <u>30.487.805,30</u> |                      |                        | 26.258            |
|   |                      | 103.953.876,15       |                        | <u>97.410</u>     |
| 8. Abschreibungen auf immaterielle<br>Vermögensgegenstände des<br>Anlagevermögens und Sachanlagen |                      | 16.995.683,20        |                        | 17.108            |
| 9. sonstige betriebliche Aufwendungen   |                      | <u>50.142.349,55</u> |                        | <u>50.579</u>     |
|   |                      |                      | <u>171.091.908,90</u>  | <u>165.097</u>    |
|   |                      |                      | - 17.123.081,56        | - 20.324          |
| 10. Erträge aus Beteiligungen   | 27.027,39            |                      |                        | 2.380             |
| 11. Erträge aus Gewinnabführungsverträgen   | 711.666,19           |                      |                        | 850               |
| 12. Erträge aus anderen Wertpapieren und<br>Ausleihungen des Finanzanlagevermögens                | 946.943,80           |                      |                        | 1.518             |
| 13. sonstige Zinsen und ähnliche Erträge  | <u>164.834,14</u>    |                      |                        | 291               |
|   |                      | 1.850.471,52         |                        | 5.039             |
| 14. Zinsen und ähnliche Aufwendungen  |                      | <u>2.832.916,66</u>  |                        | 3.090             |
|   |                      |                      | <u>- 982.445,14</u>    | <u>1.949</u>      |
| 15. <i>Ergebnis der gewöhnlichen<br/>Geschäftstätigkeit</i>                                       |                      |                      | <b>- 18.105.526,70</b> | <b>- 18.375</b>   |
| 16. Steuern vom Einkommen und vom Ertrag  |                      |                      | 3.511,01               | 1                 |
| 17. sonstige Steuern  |                      |                      | - 107.974,59           | - 70              |
| 18. Erträge aus Verlustübernahme  |                      |                      | <u>18.001.063,12</u>   | <u>18.306</u>     |
| 19. <i>Jahresüberschuss / Jahresfehlbetrag</i>  |                      |                      | <b><u>0,00</u></b>     | <b><u>0</u></b>   |





# Anhang für das Geschäftsjahr 2013

## I. Allgemeine Angaben

Der Jahresabschluss 2013 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. Bei voraussichtlich dauerhaften Wertminderungen werden außerplanmäßige Abschreibungen vorgenommen. 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.

Anteile an verbundenen Unternehmen und Beteiligungen sind grundsätzlich mit den Anschaffungskosten und Aus-

leihungen 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 zu Grunde 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 versicherungs-

mathematischen 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.

Analog zum Vorjahr sind die Vorauszahlungen in Höhe von 1.490 Tsd. € (Vorjahr: 1.444 Tsd. €) für die Verpflichtungen aus den bestehenden vertraglichen Risiken gegenüber HDN in Höhe von 1.915 Tsd. € passivisch bei der Ermittlung der Rückstellung in Höhe von 425 Tsd. € berücksichtigt worden.

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 2013 ist aus dem Anlagespiegel ersichtlich, der dem Anhang als Anlage 1 beigefügt ist.

Der Anteilsbesitz ist aus einer gesonderten Aufstellung ersichtlich, der dem Anhang als Anlage 2 beigefügt 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 in Höhe von 357 Tsd. € (Vorjahr: 953 Tsd. €) betreffen mit 449 Tsd. € Forderungen aus Lieferungen und Leistungen (Vorjahr: 90 Tsd. € Verbindlichkeiten) und mit 31 Tsd. € Forderungen aus Gewinnabführung (Vorjahr: 926 Tsd. € (Überhang der Verpflichtungen aus Verlustübernahme)), die mit 123 Tsd. € Steuererstattungsverpflichtungen (Vorjahr: 1.969 Tsd. € Ansprüche) saldiert werden. 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 7 Tsd. € (Vorjahr: 3 Tsd. €) haben eine Restlaufzeit von mehr als einem Jahr. Der Restbetrag in Höhe von 852 Tsd. € (Vorjahr: 1.175 Tsd. €) hat eine Restlaufzeit von unter einem Jahr. Darin enthalten sind abgegrenzte Zinserträge in Höhe von 389 Tsd. € (Vorjahr: 677 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 2013 auf 203.686 Tsd. € (Vorjahr: 199.602 Tsd. €). Das zum beizulegenden Zeitwert bewertete Kassenvermögen (Deckungskapital) beträgt 132.392 Tsd. € (Vorjahr: 134.733 Tsd. €), so dass sich nach Passivierung von Rückstellungen bei der üstra Hannoversche Verkehrsgesellschaft

Aktiengesellschaft (üstra) in Höhe von 33.706 Tsd. € (Vorjahr: 26.855 Tsd. €) ein Fehlbetrag in Höhe von 37.588 Tsd. € (Vorjahr: 38.014 Tsd. €) ergibt.

Die Pensionsrückstellungen in Höhe von insgesamt 57.178 Tsd. € (Vorjahr: 48.518 Tsd. €) decken die Versorgungsverpflichtungen gegenüber ehemaligen und aktiven Mitarbeitern ab; davon sind 33.706 Tsd. € (Vorjahr: 26.855 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 2013 auf 4,90 % p.a. (Vorjahr: 5,06 % 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 (3.566 Tsd. €), für Rückerstattungsrisiken (6.134 Tsd. €), für Urlaubs- und Prämienansprüche (3.855 Tsd. €), für Drohverluste (3.027 Tsd. €) und Verpflichtungen aus dem Einnahmenpoolausgleich (250 Tsd. €). Darüber hinaus sind Verpflichtungen gegenüber dem HDN für zukünftige Umlageverpflichtungen in Höhe von 425 Tsd. € enthalten, die nach Abzug bereits geleisteter Vorauszahlungen verbleiben.

Für Altersteilzeitverpflichtungen ergibt sich ein Rechnungszins von 4,90 % p.a. sowie ein Gehaltstrend von 3,0 % p.a.

Für die Jubiläumsverpflichtungen ergibt sich ein Rechnungszins von 4,90 % p.a.

Der Erfüllungsrückstand aus Altersteilzeitverträgen (Erfüllungsbetrag) zum 31. Dezember 2013 beläuft sich auf 13.649 Tsd. € (Vorjahr: 19.746 Tsd. €). Nach Verrechnung mit dem beizulegenden Zeitwert des Deckungsvermögens (Geldmarktfonds) in Höhe von 10.083 Tsd. € (Vorjahr: 12.302 Tsd. €) verbleibt eine Rückstellung für Altersteilzeitverpflichtungen von 3.566 Tsd. € (Vorjahr: 7.444 Tsd. €). Die Anschaffungskosten der verrechneten Vermögensgegenstände belaufen sich auf 9.738 Tsd. € (Vorjahr: 12.082 Tsd. €).

Eine Rückstellung aus Wertkonten ist im Berichtsjahr wie auch im Vorjahr nicht zu bilden, da sich nach der Saldierung des beizulegenden Zeitwerts des zugehörigen Deckungsvermögens (Finanzanlagen) in Höhe von 4.796 Tsd. € (Vorjahr: 3.916 Tsd. €) mit dem Erfüllungsbetrag der Verpflichtung aus den Wertguthaben in Höhe von 4.796 Tsd. € (Vorjahr: 3.916 Tsd. €) keine Verpflichtung ergibt. Die Anschaffungskosten des Deckungsvermögens belaufen sich auf 4.652 Tsd. € (Vorjahr: 3.782 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 113 Tsd. €

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

|   | <b>Gesamt</b>                    | <b>Restlaufzeit</b>              | <b>Restlaufzeit</b>        |
|---|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------|
|   | <b>Tsd. €</b>                    | <b>bis 1 Jahr</b>                | <b>über 5 Jahre</b>        |
|   |                                  | <b>Tsd. €</b>                    | <b>Tsd. €</b>              |
| Verbindlichkeiten gegenüber Kreditinstituten<br>(Vorjahr)   | 12.782<br>(15.339)               | 2.556<br>(2.556)                 | 0<br>(2.556)               |
| Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen<br>(Vorjahr)   | 15.716<br>(11.057)               | 15.716<br>(11.057)               | 0<br>(0)                   |
| Verbindlichkeiten gegenüber verbundenen Unternehmen<br>(Vorjahr)                                      | 14.926<br>(8.123)                | 14.926<br>(8.123)                | 0<br>(0)                   |
| Verbindlichkeiten gegenüber Unternehmen,<br>mit denen ein Beteiligungsverhältnis besteht<br>(Vorjahr) | 75<br>(74)                       | 75<br>(74)                       | 0<br>(0)                   |
| Sonstige Verbindlichkeiten<br>(Vorjahr)   | 55.960<br>(42.027)               | 26.672<br>(4.527)                | 0<br>(0)                   |
| <b>Gesamt</b><br><b>(Vorjahr)</b>   | <b>99.459</b><br><b>(76.620)</b> | <b>59.945</b><br><b>(26.337)</b> | <b>0</b><br><b>(2.556)</b> |

(Vorjahr: 135 Tsd. €). Die nach Art. 67 Abs. 3 EGHGB beibehaltenen Rückstellungen wurden im Geschäftsjahr in voller Höhe zurückgeführt (Vorjahr: 45 Tsd. €).

Die Verbindlichkeiten gegenüber verbundenen Unternehmen resultieren mit 7.391 Tsd. € aus Ansprüchen (Vorjahr: 2 Tsd. € Verpflichtungen) aus Steuern, die mit Verpflichtungen in Höhe von 9.851 Tsd. € aus unterjährig abgegrenzten Verlustübernahmen und 12.466 Tsd. € aus Lieferungen und Leistungen saldiert worden sind.

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  
819 Tsd. € (Vorjahr: 758 Tsd. €)
- Verbindlichkeiten im Rahmen der sozialen Sicherheit  
835 Tsd. € (Vorjahr: 816 Tsd. €)

In den sonstigen Verbindlichkeiten sind in Höhe von 184 Tsd. € (Vorjahr: 221 Tsd. €) abgegrenzte Zinsaufwendungen enthalten.

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

Die Umsatzerlöse wurden ausschließlich im Inland erzielt und sind mit 137.845 Tsd. € (Vorjahr: 125.995 Tsd. €) aus Tarifeinnahmen, mit 12.483 Tsd. € (Vorjahr: 12.525 Tsd. €) aus Ausgleichszahlungen und mit 2.921 Tsd. € (Vorjahr: 3.161 Tsd. €) aus sonstigen Einnahmen ausgewiesen. Der Posten Umsatzerlöse enthält aperiodische Erlösschmälerungen in Höhe von 95 Tsd. € (Vorjahr: aperiodische Erlösschmälerungen 5.665 Tsd. €).

In den sonstigen betrieblichen Erträgen sind aperiodische Erträge in Höhe von 1.120 Tsd. € (Vorjahr: 251 Tsd. €) aus dem Abgang von Gegenständen des Anlagevermögens, in Höhe von 1 Tsd. € (Vorjahr: 5 Tsd. €) aus Schrotterlösen, in Höhe von 3 Tsd. € (Vorjahr: 3 Tsd. €) aus Boni und Rabatten aus Vorjahren, in Höhe von 51 Tsd. € (Vorjahr: 197 Tsd. €) aus der Auflösung von Wertberichtigungen zu Forderungen, in Höhe von 124 Tsd. € (Vorjahr: 418 Tsd. €) aus Zuschreibungen des Finanzanlagevermögens zur Deckung von Altersteilzeitansprüchen und in Höhe von 2.753 Tsd. € (Vorjahr: 1.342 Tsd. €) aus der Auflösung und dem Verbrauch von Rückstellungen enthalten.

Der Personalaufwand betrifft mit 15.008 Tsd. € (Vorjahr: 10.702 Tsd. €) Aufwendungen für die Altersversorgung. Die Zuschreibung auf den beizulegenden Zeitwert des Deckungsvermögens für die Wertkonten führt zu einem Ertrag von 144 Tsd. € (Vorjahr: 132 Tsd. €). Der Aufwand aus dem Erfüllungsbetrag der Schulden aus Wertkonten steigt in gleicher Höhe. Die Saldierung dieser Erträge und Aufwendungen gem. § 246 Abs. 2 Satz 2 HGB ergibt den Wert Null. Das Wertkontenmodell ist somit für die üstra im Berichtsjahr ergebnisneutral. 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.

In den sonstigen betrieblichen Aufwendungen sind aperiodische Verluste aus dem Abgang von Anlagevermögen von 455 Tsd. € enthalten.

Die Erträge aus Ausleihungen des Finanzanlagevermögens betreffen mit 141 Tsd. € (Vorjahr: 154 Tsd. €) verbundene Unternehmen.

Die sonstigen Zinsen und ähnlichen Erträge betreffen mit 15 Tsd. € (Vorjahr: 10 Tsd. €) verbundene Unternehmen.

Die Zinsen und ähnlichen Aufwendungen betreffen ausschließlich Dritte. Hierunter sind mit 2.300 Tsd. € (Vorjahr: 2.457 Tsd. €) Aufwendungen aus der Aufzinsung von Rückstellungen, davon 834 Tsd. € für Altersteilzeitverpflichtungen (Vorjahr: 1.054 Tsd. €), enthalten.

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

## III. *Ergänzende Angaben*

### 1. *Haftungsverhältnisse und sonstige finanzielle Verpflichtungen*

Haftungsverhältnisse:

Bürgschaftsverpflichtungen bestehen in Höhe von 120 Tsd. € (Vorjahr: 120 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 | 7.586  |

Für 2014 sind Investitionen von 48.165 Tsd. € genehmigt. Nach Abzug des Zuschussanteils beträgt der Eigenanteil 32.587 Tsd. €. Für die Beschaffung von Stadtbahnen bestehen zum Bilanzstichtag nach Abzug von erwarteten Zuschüssen Verpflichtungen in Höhe von 73.277 Tsd. €, die in den Geschäftsjahren 2014 bis 2019 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 Deutsche Bank AG, 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. Zum 31. Dezember 2013 befanden sich noch 85 Stadtbahnfahrzeuge in den Transaktionen.

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

Die üstra betreibt auf ihrem Betriebsgelände an den drei Standorten Leinhausen, Glocksee und Mittelfeld Photovoltaikanlagen zur Erzeugung von Strom und fällt damit in den Anwendungsbereich 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 in Höhe von 209 Tsd. €. Darüber hinaus hat sie im Umfang von 11.454 Tsd. € Strom bezogen.

## 3. *Beteiligungsunternehmen und Unternehmensverbindungen*

Der Anteilsbesitz ist in einer gesonderten Aufstellung ersichtlich, die dem Anhang als Anlage 2 beigelegt 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<br>(Vorsitzender),<br>Laatzen                             | Regionspräsident,<br>Region Hannover  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kreissiedlungsgesellschaft Hannover mbH (Vorsitzender)</li> <li>• Sparkasse Hannover AöR (Vorsitzender)</li> <li>• hannoverimpuls GmbH (Vorsitzender)</li> <li>• Hannover Marketing und Tourismus GmbH</li> <li>• Hannover Veranstaltungs-GmbH</li> <li>• Versorgungs- und Verkehrsgesellschaft Hannover mbH</li> <li>• Metropolregion Hannover Braunschweig Göttingen Wolfsburg GmbH<br/><i>und als Konzernmandate i. S. v. § 100 Abs. 2 Satz 2 AktG:</i></li> <li>• Zoo Hannover GmbH (Vorsitzender)</li> <li>• Zoo Hannover Service GmbH (Vorsitzender)</li> </ul> |
| Dietmar Kaschube <sup>1)</sup><br>(stellv. Vorsitzender),<br>Hannover | DV-Betreuer,<br>üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe AG  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Versorgungs- und Verkehrsgesellschaft Hannover mbH (stellv. Vorsitzender)</li> <li>• TransTec Bauplanungs- und Managementgesellschaft Hannover mbH (stellv. Vorsitzender)</li> </ul>  |
| Mira Ball <sup>1)</sup> ,<br>Hannover                                 | Gewerkschaftssekretärin<br>im Fachbereich Verkehr,<br>ver.di – Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft,<br>Bezirk Hannover/Leine-Weser | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Versorgungs- und Verkehrsgesellschaft Hannover mbH</li> <li>• RegioBus Hannover GmbH</li> </ul>   |
| Willi Degener <sup>1)</sup> ,<br>Burgdorf                             | Kfz-Schlosser,<br>üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe AG  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• TransTec Bauplanungs- und Managementgesellschaft Hannover mbH</li> </ul>  |

<sup>1)</sup> Aufsichtsratsmitglied der Arbeitnehmer gemäß § 7 Abs. 2 Nr. 3 MitbestG

| Mitglieder des Aufsichtsrats                                     | Beruf, Arbeitgeber   | Mitglied im Aufsichtsrat / vergleichbaren Kontrollgremium von:                    |
|--|--|---|
| Martina Dierßen <sup>1)</sup> ,<br>Hannover                      | Justitiarin,<br>ver.di – Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft, Landesbezirk<br>Niedersachsen-Bremen  | –   |
| Metin Dirim <sup>1)</sup> ,<br>Hannover<br>(ab 15.08.2013)       | Industriemechaniker und Busfahrer,<br>üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe AG   | –   |
| Silke Gardlo,<br>Hannover  | Vorsitzende, Ltg. Webportale,<br>Gleichberechtigung und Vernetzung e.V.  | • Sparkasse Hannover AöR  |
| Denise Hain <sup>1)</sup> ,<br>Hannover                          | Sachbearbeiterin Schadenregulierung,<br>üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe AG   | –   |
| Hermann Hane <sup>1)</sup> ,<br>Braunschweig                     | Leiter Landesfachgruppe ÖPNV<br>im Fachbereich Verkehr,<br>ver.di – Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft, Landesbezirk<br>Niedersachsen-Bremen | • TransTec Bauplanungs- und Managementgesellschaft Hannover mbH                   |
| Dieter Katzmarek <sup>1)</sup> ,<br>Hannover<br>(bis 15.08.2013) | Betriebsschlosser,<br>üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe AG   | –   |
| Bernhard Klockow,<br>Barsinghausen<br>(bis 15.08.2013)           | Dipl.-Ingenieur,<br>Ltd. Gewerbedirektor i. R.   | –   |
| Uwe Köhler <sup>1)</sup> ,<br>Sarstedt                           | Busfahrer,<br>üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe AG   | –   |
| Walter Paul Meinhold,<br>Hannover<br>(ab 15.08.2013)             | Rektor a. D.,<br>Land Niedersachsen  | –   |
| Jürgen Mineur,<br>Hannover                                       | Dipl.-Ingenieur, Softwareentwickler,<br>selbständig  | • Hafen Hannover GmbH   |
| Karlheinz Mönkeberg,<br>Hannover                                 | Dipl.-Ingenieur,<br>Rentner  | • TransTec Bauplanungs- und Managementgesellschaft Hannover mbH<br>(Vorsitzender) |
| Anton Ploner <sup>1)</sup> ,<br>Barsinghausen<br>(ab 15.08.2013) | Lehrfahrmeister,<br>üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe AG   | –   |

<sup>1)</sup> Aufsichtsratsmitglied der Arbeitnehmer  
gemäß § 7 Abs. 2 Nr. 3 MitbestG

| <b>Mitglieder des Aufsichtsrats</b>                                  | <b>Beruf, Arbeitgeber</b>  | <b>Mitglied im Aufsichtsrat / vergleichbaren Kontrollgremium von:</b>  |
|--|--|--|
| Werner Rump,<br>Neustadt a. Rbge.                                    | Polizeivollzugsbeamter,<br>Bundespolizeidirektion Hannover   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wirtschaftsbetriebe Neustadt am Rübenberge GmbH (stellv. Vorsitzender)</li> <li>• Stadtwerke Neustadt a. Rbge. GmbH (stellv. Vorsitzender)</li> <li>• Stadtnetze Neustadt a. Rbge. GmbH &amp; Co. KG</li> </ul> |
| Raoul Schmidt-Lamontain,<br>Hannover                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dipl.-Ingenieur (Architektur),</li> <li>• Sanierungsplaner in der Stadterneuerung, Landeshauptstadt Hannover</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• TransTec Bauplanungs- und Managementgesellschaft Hannover mbH</li> </ul>  |
| Ulrich-Peter Schröder <sup>1)</sup> ,<br>Laatzen<br>(bis 15.08.2013) | DV-Administrator,<br>üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe AG  | –  |
| Meike Schümer,<br>Hannover   | Krankenschwester,<br>Klinikum Region Hannover GmbH   | –  |
| Gunnar Straßburger <sup>1)</sup> ,<br>Hannover                       | Ltg. U-/Stadtbahn,<br>üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe AG   | –  |
| Mike Weidemann,<br>Hannover  | Kaufmann/Immobilienverwaltung,<br>selbständig  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• TransTec Bauplanungs- und Managementgesellschaft Hannover mbH</li> </ul>  |
| Eberhard Wicke <sup>2)</sup> ,<br>Garbsen                            | Dipl.-Handelslehrer i. R.,<br>Land Niedersachsen   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sparkasse Hannover AöR</li> </ul>   |

<sup>1)</sup> Aufsichtsratsmitglied der Arbeitnehmer gemäß § 7 Abs. 2 Nr. 3 MitbestG

<sup>2)</sup> Aufsichtsratsmitglied gemäß § 100 Abs. 5 AktG („Finanzexperte“)

**Vorstand**

| <b>Mitglieder des Vorstands</b>                           | <b>Ausbildung</b>              | <b>Mitglied im Aufsichtsrat / vergleichbaren Kontrollgremium von:</b>  |
|---|--------------------------------|--|
| André Neiß<br>(Vorsitzender),<br>Hannover                 | Dipl.-Betriebswirt             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• IVU Traffic Technologies AG</li> <li>• Einkaufs- und Wirtschaftsgesellschaft für Verkehrsunternehmen beka GmbH</li> <li>• Hannover Region Grundstücksgesellschaft mbH HRG &amp; Co. – Passerelle – KG</li> <li>• Haftpflichtgemeinschaft Deutscher Nahverkehrs- und Versorgungsunternehmen (HDN) (Vorsitzender)</li> <li>• KKH-Allianz (Ersatzkasse)</li> </ul> |
| Wilhelm Lindenberg<br>(Betrieb und Personal),<br>Hannover | Arbeitswissenschaftler<br>(WA) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• VDV-Akademie e. V.</li> <li>• DEVK Deutsche Eisenbahnversicherung Sach- und HUK-Versicherungsverein a. G.</li> </ul>  |

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
- sonstige Vergütungen (Geldwerte Vorteile)
- Vorsorgeaufwendungen für Ruhestandsbezüge

|                    | <b>Grund-<br/>vergütung<br/>Tsd. €</b> | <b>Tantieme<br/>Tsd. €</b> | <b>Sonstige<br/>Vergütung<br/>Tsd. €</b> | <b>Gesamt<br/>Tsd. €</b> | <b>Vorsorgeaufwand<br/>für<br/>Ruhestandsbezüge</b> | <b>Pensions-<br/>verpflichtungen<br/>Tsd. €</b> |
|--------------------|--|----------------------------|--|--------------------------|---|---|
| André Neiß         | 225                                    | 68                         | 16                                       | 309                      | 193   | 1.614   |
| Wilhelm Lindenberg | 200                                    | 60                         | 14                                       | 274                      | 46  | 2.413   |
| <b>Gesamt</b>      | <b>425</b>                             | <b>128</b>                 | <b>30</b>                                | <b>583</b>               | <b>239</b>  | <b>4.027</b>                                    |

Die Gesamtbezüge für frühere Mitglieder des Vorstands und ihrer Hinterbliebenen betragen 686 Tsd. €. Die Pensionsrückstellungen für diesen Personenkreis betragen 9.070 Tsd. €.

Die Mitglieder des Aufsichtsrats erhielten 37 Tsd. € Sitzungsgelder.

#### 5. *Honorar des Abschlussprüfers*

In den sonstigen betrieblichen Aufwendungen sind in Höhe von 85 Tsd. € Honorare für Abschlussprüfungsleistungen, 15 Tsd. € für andere Bestätigungsleistungen und 23 Tsd. € für sonstige Leistungen 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*

Die üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe Aktiengesellschaft mit Sitz in Hannover ist das Mutterunternehmen, das für den kleinsten Kreis von Unternehmen einen Konzernabschluss nach den International Financial Reporting Standards (IFRS), wie sie in der EU verpflichtend anzuwenden sind, und den ergänzend nach § 315a Abs. 1 HGB maßgeblichen handelsrechtlichen Vorschriften, sowie einen Konzernlagebericht aufstellt. Mutterunternehmen für den größten Konsolidierungskreis ist die Mehrheitsgesellschafterin Versorgungs- und Verkehrsgesellschaft Hannover mbH (VVG) mit Sitz in Hannover. Die VVG ist eingetragen im Handelsregister Hannover Abt. B unter der Nr. 6692. Der Konzernabschluss der VVG 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 Freiverkehrssegment, Teil-

bereich Quotation Board) der Frankfurter Wertpapierbörse einbezogen.

#### 9. *Arbeitnehmerschaft*

Die durchschnittliche Zahl der während des Geschäftsjahres beschäftigten Arbeitnehmer betrug 2.018, davon 78 Auszubildende (1.510 gewerbliche Arbeitnehmer und 508 Angestellte).

#### 10. *Mitteilung zum Corporate Governance Kodex*

Vorstand und Aufsichtsrat haben eine nach § 161 AktG vorgesehene Erklärung am 26. April 2013 abgegeben und den Aktionären durch Veröffentlichung im Bundesanzeiger vom 2. Mai 2013 und auf der Homepage der Gesellschaft unter [www.uestra.de](http://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 2014

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 2013

|   | Bruttobuchwerte<br>Stand am<br>1.1.2013<br>€ | Zugänge<br>€  | Abgänge<br>€  | Umbuchungen<br>€ | Stand am<br>31.12.2013<br>€ |
|---|--|---------------|---------------|------------------|-----------------------------|
| <b>I. Immaterielle Vermögensgegenstände</b>   |  |               |               |                  |                             |
| 1. Entgeltlich erworbene konzessionsähnliche Rechte   | 21.250.250,35                                | 603.151,55    | 699.398,47    | 57.292,25        | 21.211.295,68               |
| 2. Geleistete Anzahlungen   | 878.323,27                                   | 461.146,46    | 99.310,26     | - 57.292,25      | 1.182.867,22                |
|   | 22.128.573,62                                | 1.064.298,01  | 798.708,73    | 0,00             | 22.394.162,90               |
| <b>II. Sachanlagen</b>  |  |               |               |                  |                             |
| 1. Grundstücke, grundstücksgleiche Rechte und Bauten einschließlich der Bauten auf fremden Grundstücken | 165.446.582,79                               | 922.795,37    | 167.323,35    | 5.641.517,01     | 171.843.571,82              |
| 2. Gleisanlagen, Streckenausrüstung und Sicherungsanlagen   | 79.262.908,40                                | 117.645,41    | 1.383.465,33  | 64.527,08        | 78.061.615,56               |
| 3. Fahrzeuge für Personenverkehr  | 436.300.751,16                               | 7.063.771,67  | 2.657.243,89  | 0,00             | 440.707.278,94              |
| 4. Maschinen und maschinelle Anlagen  | 11.491.855,45                                | 749.285,72    | 81.080,05     | 580.373,98       | 12.740.435,10               |
| 5. Andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung   | 79.685.510,71                                | 1.562.409,17  | 1.098.463,30  | 591.802,46       | 80.741.259,04               |
| 6. Geleistete Anzahlungen und Anlagen im Bau  | 45.397.402,63                                | 72.689.645,88 | 335.197,55    | - 6.878.220,53   | 110.873.630,43              |
|   | 817.585.011,14                               | 83.105.553,22 | 5.722.773,47  | 0,00             | 894.967.790,89              |
| <b>III. Finanzanlagen</b>   |  |               |               |                  |                             |
| 1. Anteile an verbundenen Unternehmen   | 6.599.529,24                                 | 0,00          | 0,00          | 0,00             | 6.599.529,24                |
| 2. Ausleihungen an verbundene Unternehmen   | 3.034.836,00                                 | 0,00          | 102.454,84    | 0,00             | 2.932.381,16                |
| 3. Beteiligungen  | 8.321.635,69                                 | 0,00          | 0,00          | 0,00             | 8.321.635,69                |
| 4. Ausleihungen an Unternehmen, mit denen ein Beteiligungsverhältnis besteht                            | 1.208.400,00                                 | 0,00          | 0,00          | 0,00             | 1.208.400,00                |
| 5. Wertpapiere des Anlagevermögens  | 45.000.000,00                                | 0,00          | 22.875.000,00 | 0,00             | 22.125.000,00               |
| 6. sonstige Ausleihungen  | 43.959,62                                    | 0,00          | 9.941,78      | 0,00             | 34.017,84                   |
|   | 64.208.360,55                                | 0,00          | 22.987.396,62 | 0,00             | 41.220.963,93               |
|   | 903.921.945,31                               | 84.169.851,23 | 29.508.878,82 | 0,00             | 958.582.917,72              |

I = erhaltene Investitionszuschüsse



| Abschreibungen                     |                                 |                                |                  |                                    | Nettobuchwerte              |                |  |
|------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|------------------|------------------------------------|-----------------------------|----------------|--|
| Stand am<br>1.1.2013<br>€          | Zugänge<br>€                    | Abgänge<br>€                   | Umbuchungen<br>€ | Stand am<br>31.12.2013<br>€        | Stand am<br>31.12.2013<br>€ | Vorjahr<br>€   |  |
| 511.574,13  <br>17.209.571,10      | 0,00  <br>1.115.262,46          | 26.796,00  <br>672.602,47      | 0,00  <br>0,00   | 484.778,13  <br>17.652.231,09      | 3.074.286,46                | 3.529.105,12   |  |
| 0,00  <br>0,00                     | 0,00  <br>0,00                  | 0,00  <br>0,00                 | 0,00  <br>0,00   | 0,00  <br>0,00                     | 1.182.867,22                | 878.323,27     |  |
| 511.574,13  <br>17.209.571,10      | 0,00  <br>1.115.262,46          | 26.796,00  <br>672.602,47      | 0,00  <br>0,00   | 484.778,13  <br>17.652.231,09      | 4.257.153,68                | 4.407.428,39   |  |
| 77.544.032,39  <br>46.762.567,39   | 2.889.364,85  <br>2.102.140,53  | 26.238,06  <br>25.491,57       | 0,00  <br>0,00   | 80.407.159,18  <br>48.839.216,35   | 42.597.196,29               | 41.139.983,01  |  |
| 40.975.056,86  <br>22.916.418,75   | 17.721,70  <br>1.564.022,41     | 69.158,47  <br>1.310.354,41    | 0,00  <br>0,00   | 40.923.620,09  <br>23.170.086,75   | 13.967.908,72               | 15.371.432,79  |  |
| 226.804.933,47  <br>164.667.009,13 | 703.125,00  <br>8.053.233,99    | 1.455.690,37  <br>1.200.370,39 | 0,00  <br>0,00   | 226.052.368,10  <br>171.519.872,73 | 43.135.038,11               | 44.828.808,56  |  |
| 1.060.396,23  <br>7.018.547,92     | 0,00  <br>585.210,24            | 26.172,52  <br>43.996,03       | 0,00  <br>0,00   | 1.034.223,71  <br>7.559.762,13     | 4.146.449,26                | 3.412.911,30   |  |
| 28.478.969,22  <br>37.740.282,61   | 0,00  <br>3.575.813,57          | 48.672,89  <br>1.044.957,43    | 0,00  <br>0,00   | 28.430.296,33  <br>40.271.138,75   | 12.039.823,96               | 13.466.258,88  |  |
| 0,00  <br>0,00                     | 0,00  <br>0,00                  | 0,00  <br>0,00                 | 0,00  <br>0,00   | 0,00  <br>0,00                     | 110.873.630,43              | 45.397.402,63  |  |
| 374.863.388,17  <br>279.104.825,80 | 3.610.211,55  <br>15.880.420,74 | 1.625.932,31  <br>3.625.169,83 | 0,00  <br>0,00   | 376.847.667,41  <br>291.360.076,71 | 226.760.046,77              | 163.616.797,17 |  |
| 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                               | 2.932.381,16                | 3.034.836,00   |  |
| 6.380.000,00                       | 0,00                            | 0,00                           | 0,00             | 6.380.000,00                       | 1.941.635,69                | 1.941.635,69   |  |
| 0,00                               | 0,00                            | 0,00                           | 0,00             | 0,00                               | 1.208.400,00                | 1.208.400,00   |  |
| 0,00                               | 0,00                            | 0,00                           | 0,00             | 0,00                               | 22.125.000,00               | 45.000.000,00  |  |
| 0,00                               | 0,00                            | 0,00                           | 0,00             | 0,00                               | 34.017,84                   | 43.959,62      |  |
| 12.425.167,53                      | 0,00                            | 0,00                           | 0,00             | 12.425.167,53                      | 28.795.796,40               | 51.783.193,02  |  |
| 375.374.962,30  <br>308.739.564,43 | 3.610.211,55  <br>16.995.683,20 | 1.652.728,31  <br>4.297.772,30 | 0,00  <br>0,00   | 377.332.445,54  <br>321.437.475,33 | 259.812.996,85              | 219.807.418,58 |  |

üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe Aktiengesellschaft, Hannover

## Anlage 2 zum Anhang: Aufstellung des Anteilsbesitzes zum 31. Dezember 2013

| Beteiligungsunternehmen  | Anteil am Kapital | Anteile gehalten von | Eigenkapital Tsd. € | Ergebnis Tsd. €     |
|--|-------------------|----------------------|---------------------|---------------------|
| <b>unmittelbare Beteiligungen</b>  |                   |                      |                     |                     |
| 1 üstra Reisen GmbH, Hannover  | 100 %             | üstra                | 945                 | 288 <sup>2)</sup>   |
| 2 TransTec Bauplanungs- und Managementgesellschaft Hannover mbH, Hannover            | 100 %             | üstra                | 1.478               | 233                 |
| 3 protec service GmbH, Hannover  | 100 %             | üstra                | 337                 | 286 <sup>2)</sup>   |
| 4 RevCon Audit und Consulting GmbH, Hannover   | 100 %             | üstra                | 100                 | 138 <sup>2)</sup>   |
| 5 Gehry-Tower Objektgesellschaft mbH, Hannover                                       | 100 %             | üstra                | 803                 | 27                  |
| 6 X-CITY MARKETING Hannover GmbH, Hannover   | 50 %              | üstra                | 7.083 <sup>1)</sup> | 1.516 <sup>1)</sup> |
| 7 TaxiBus Vertriebs- und Vermittlungsgesellschaft mbH, Hannover                      | 50 %              | üstra                | 297                 | 49                  |
| 8 GVH – Großraum-Verkehr Hannover GmbH, Hannover                                     | 33 %              | üstra                | 23 <sup>3)</sup>    | - 2 <sup>3)</sup>   |
| 9 Hannover Region Grundstücksgesellschaft mbH HRG & Co. – Passerelle – KG, Hannover  | 30 %              | üstra                | 18.017              | 202                 |
| <b>mittelbare Beteiligungen</b>  |                   |                      |                     |                     |
| 10 Hannover Region Grundstücksgesellschaft mbH & Co. – Gebäudeservice – KG, Hannover | 100 %             | 9                    | 0                   | 0                   |

<sup>1)</sup> vorläufiger Jahresabschluss 2013<sup>2)</sup> vor Ergebnisabführung aufgrund Beherrschungs- und Ergebnisabführungsvertrag<sup>3)</sup> Jahresabschluss 2012



# 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 2013 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 aufgrund 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 2014

KPMG AG  
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Luther  
Wirtschaftsprüfer

Bock  
Wirtschaftsprüfer

# 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 des Jahres 2013, 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 2 x 25 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 „CO<sub>2</sub>-Einsparungen“ ausgefüllt. Angestrebt wird der CO<sub>2</sub>-freie Einsatz von Energien: Ab 2015 wird die üstra ihren Strom ausschließlich aus CO<sub>2</sub>-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 Fahrerarbeitsplatz, etc.) beschafft. Im November 2013 wurde bereits das erste Fahrzeug aus Leipzig geliefert und befindet sich seither in der „dynamischen Inbetriebnahme“, um voraussichtlich ab März 2014 im Linienverkehr zum Einsatz zu kommen.

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 weiterentwickelt. 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. Auch wurde in der Aktualisierung der Risikomanagementrichtlinie bzw. -checkliste das zehnte Risikofeld „Nachhaltigkeit“ ergänzt, was noch einmal die Wichtigkeit dieses Handlungsfeldes unterstreicht.

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 Umweltbelas-

tung 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 CO<sub>2</sub>-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 Arbeitgeberin wahrgenommen zu werden. Mit dem 2008 abgeschlossenen Partnerschaftsvertrag hat sich die üstra zudem verpflichtet, ihre Leistungen mit einer hohen Wirtschaftlichkeit zu erbringen.

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 durch ein Restrukturierungsprogramm die vertraglich vereinbarten Kostenstrukturen erreichen musste, um die Region Hannover nachhaltig finanziell zu entlasten. Ein Wirtschaftsprüfer hat bescheinigt, dass die üstra die vereinbarten Zielwerte erreicht.

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 Abonnentenzahlen 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 ging der GVH in 2013 an den Start. Viermal jährlich erhielten die Abonnenten ein GVH-Journal mit aktuellen Informationen für Stammkunden sowie besonderen Aktionen, was insgesamt positiv angenommen wurde.

- *Internet und Social Media*

Die Mediennutzung wandelt sich. Das Internet wird nicht nur als Informationsquelle genutzt, sondern als Dialog-



medium 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. Seit 2012 erarbeitet die üstra bereits einen Online-Auftritt, welcher den Kunden eine leichte Orientierung und Auskunft ermöglichen soll. In den nächsten Monaten soll das Angebot auch auf Smartphones zur Verfügung stehen. Später soll mit der Fahrauskunft der Kauf einer Fahrkarte verbunden werden können. Zudem hat sich das Projektteam mit Unterstützung einer hannoverschen Agentur in 2013 sehr intensiv mit dem Thema „Social Media“ beschäftigt und wird ab Februar 2014 per Facebook und Twitter online gehen.

- *Kundengarantien*

Die Verkehrsunternehmen im GVH garantieren ihren Kunden unter anderem, dass sie pünktlich an ihr Ziel kommen. Wenn sie aus Gründen, die die Verkehrsunternehmen zu vertreten haben, um zwanzig Minuten später ihr Ziel erreichen als es der Fahrplan vorsieht, erhält der Kunde 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. Ab 2014 ist dann auch mit den neuen Kommunikationskanälen Facebook und Twitter zu rechnen, weshalb ein eigens hierfür eingerichtetes „Social Media Team“ diese betreuen wird.

- *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 Verkauf- und Servicepersonal.

- *Fahrgastsicherheit*

Unsichere Situationen können überall im öffentlichen Leben vorkommen. Entgegen der öffentlichen Meinung pas-

sieren 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 zweiten 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. Durch ein gemeinsames Projekt der Feuerwehr der Landeshauptstadt Hannover, der Medizinischen Hochschule Hannover, der Deutschen Herzstiftung e.V., der Wilhelm-Hirte-Stiftung, der protec Service GmbH, der Infrastrukturgesellschaft Region Hannover GmbH und der üstra im Kampf gegen den plötzlichen Herztod werden seit Juni 2013 zudem alle U-Bahn-Haltestellen der üstra sowie das Kundenzentrum mit insgesamt 46 mobilen Defibrillatoren („AED“ – Automatisierte Externe Defibrillation) ausgestattet.

- *Kundenbeteiligung /Marktforschung*

Nur bei Berücksichtigung der sich wandelnden Anforderungen des Marktes und der Kunden kann die üstra langfristig erfolgreich sein. Bei der Beurteilung von Stärken und Schwächen und bei der Entwicklung neuer Angebote (z. B. Automaten, Fahrzeuge) beteiligt die üstra ihre Kunden und insbesondere Vertreter von 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 auch in 2013 das Projekt „Quartiersmarketing“ mit entsprechenden Aktionen fortgesetzt und erneut eine positive Resonanz erzielen können.

- *Testkundenverfahren*

Im Jahr 2013 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 Auditergebnisse werden erfasst und in Qualitätszirkeln ausgewertet. In diesen Gremien werden Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen 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 bis Dezember 2013

#### Unternehmensbereich Stadtbus:

|   | Kennzahl                           | Sollwert | Untere annehmbare Qualitätslage | max. Zuschussminderung bei | Ist-Wert (Jahres-Ø) | Status |
|---|------------------------------------|----------|---------------------------------|----------------------------|---------------------|--------|
| 1 | Pünktlichkeit (- 1 bis 5 min)      | 94,9 %   | 91,9 %                          | 88,9 %                     | 94,7 %              | ☹      |
| 2 | Fahrgastinformation im/am Fahrzeug | 97,2 %   | 94,2 %                          | 91,2 %                     | 99,3 %              | ☺      |
| 3 | Sauberkeit der Fahrzeuge           | 94,0 %   | 89,2 %                          | 84,4 %                     | 92,7 %              | ☹      |
| 4 | Kompetenz                          | 91,0 %   | 85,7 %                          | 80,4 %                     | 93,4 %              | ☺      |
| 5 | Kundenorientierung                 | 90,7 %   | 87,7 %                          | 84,7 %                     | 89,7 %              | ☹      |
| 6 | Ausstattung der Haltestellen       | 98,0 %   | 95,0 %                          | 92,0 %                     | 99,6 %              | ☺      |

#### Unternehmensbereich U-/Stadtbahn:

|   | Kennzahl                           | Sollwert | Untere annehmbare Qualitätslage | max. Zuschussminderung bei | Ist-Wert (Jahres-Ø) | Status |
|---|------------------------------------|----------|---------------------------------|----------------------------|---------------------|--------|
| 1 | Pünktlichkeit (0 bis 3 min)        | 92,0 %   | 89,0 %                          | 86,0 %                     | 90,9 %              | ☹      |
| 2 | Fahrgastinformation im/am Fahrzeug | 98,0 %   | 95,0 %                          | 92,0 %                     | 99,7 %              | ☺      |
| 3 | Sauberkeit der Fahrzeuge           | 93,9 %   | 88,2 %                          | 82,5 %                     | 93,0 %              | ☹      |
| 4 | Kompetenz                          | 90,4 %   | 85,6 %                          | 80,8 %                     | 91,9 %              | ☺      |
| 5 | Kundenorientierung                 | 90,4 %   | 87,0 %                          | 83,6 %                     | 89,7 %              | ☹      |
| 6 | Ausstattung der Haltestellen       | 98,0 %   | 95,0 %                          | 92,0 %                     | 99,9 %              | ☺      |

### 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 Glocksee ein zentraler Recyclinghof in Betrieb genommen, der eine deutliche Verbesserung bei der Sammlung von Wertstoffen wie Metalle, Altpapier oder Elektroschrott ermöglicht und somit die Recyclingquote erhöht. Der Bau eines weiteren kleineren Recyclinghofs auf dem Stadtbahnbetriebshof Döhren ist 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 Leinhausen kommt für die Sanitäranlagen und das Waschen der Stadtbahnen ausschließlich Regenwasser zum Einsatz. Das Regenwasser wird in einer 30 m<sup>3</sup> 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, was weiter ausgebaut werden soll.

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 CO<sub>2</sub>, 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 Auslieferung hat im November 2013 begonnen. Neben einem modernen Design und mehr Platz für Fahrgäste werden die Fahrzeuge über eine verbesserte Rückspeisung der Bremsenergie ins Fahrleitungsnetz verfügen.
- *Beschaffung von CO<sub>2</sub>-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 CO<sub>2</sub>-freier und atomstromfreier Strom. Der Auftrag wurde im Dezember 2012 an die Stadtwerke Hannover AG (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 CO<sub>2</sub>-freiem Strom sinkt der spezifische CO<sub>2</sub>-Ausstoß je Fahrgastkilometer von 100 g/CO<sub>2</sub> auf unter 35 g/CO<sub>2</sub>. Der verbleibende Anteil von 35 g resultiert aus der Dieselsechnologie 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. Im Jahr 2013 ist im Gleichrichterwerk Langenhagen eine weitere Anlage in Betrieb genommen worden, die damit den Bedarf an Fahrstrom verringert und zur CO<sub>2</sub>-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 2014 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 minus 15 % abgesenkt werden. Weiterhin wird das Gebäude so ausgestattet, dass es auch Menschen mit Behinderung zukünftig in den wesentlichen Teilen problemlos zugänglich sein wird.

- *Beschaffung von weiteren Hybridbussen 2013*

2013 wurden weitere 18 Hybridbusse (9 Standardlinien- und 9 Gelenkbusse) beschafft. 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 wurden 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 wurden, so dass die Bodensanierung damit ebenfalls abgeschlossen werden konnte.

- *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 energie-sparende 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 dadurch zusätzlich das Sicherheitsgefühl in den Stationen.

- *Bau eines weiteren Blockheizkraftwerkes*

Aufgrund der guten Erfahrungen mit dem Blockheizkraftwerk auf dem Betriebshof Mittelfeld wurde im Jahr 2013 auf dem Betriebshof Döhren ein weiteres Blockheizkraftwerk errichtet. Auch diese Anlage wird mit CO<sub>2</sub>-neutralem Biogas betrieben und trägt damit zu dem Ziel der CO<sub>2</sub>-Einsparung bei.

- *Erzeugung von Solarstrom*

Die üstra betreibt derzeit vier 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 über 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 CO<sub>2</sub>-Emissionen um etwa die Hälfte.

Das Ziel der Verkehrsunternehmen im Großraum-Verkehr Hannover (GVH) ist es, kontinuierlich neue Fahrgäste zu gewinnen, 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, desto 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 zwei 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 weiterentwickelt 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 16.12.2010 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 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 wurden 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 2013 wurden weitere 18 Hybridbusse in Betrieb genommen. 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 Fahrkartenautomat, 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 121 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 2013 wurden zwei Haltestellen im Bereich Stöcken auf der Strecke Richtung Garbsen 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 hatte, wurden im Jahr 2013 abgeschlossen. Damit sind 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 § 16d SGB II (Arbeitsgelegenheiten) durchgeführt wird, verbindet die Wiedereingliederung von erwerbslosen Menschen in das Arbeitsleben mit der Unterstützung von Menschen, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Fahrgastbegleitservices begleiten die Menschen bei der Nutzung des ÖPNV und ermöglichen so eine aktivere Teilnahme am öffentlichen Leben. Im Jahr 2013 war der Fahrgastbegleitservice im Schnitt rund 650 Mal pro Monat im Einsatz, um mobilitätseingeschränkte Personen zum Zielort und wieder zurück zu begleiten. Das Gros (ca. 60 %) der Nutzer des Angebots sind derweil 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 2013 waren insgesamt 2.034 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. Im Jahr 2013 lag sie bei 1,8 % und hat sich damit im Vergleich zu 2012 um 0,8 % erhöht. Dies ist zwar immer noch ein guter Wert, nichtsdestotrotz zeigen sich hier aber wohl die ersten Auswirkungen einer insgesamt guten Beschäftigungslage und eines knapper werdenden Angebots an Arbeitskräften auf dem Arbeitsmarkt. Dies bedeutet für die üstra nicht nur, das Image als bekanntes und angesehenes Unternehmen in der Region, sondern ebenfalls die Attraktivität als Arbeitgeber am Standort Hannover, weiter zu manifestieren und vermehrt zu kommunizieren. Attraktivitätsfaktoren wie die Standort- und Beschäftigungssicherheit, die ausgeprägten sozialen Leistungen, wie beispielsweise die betriebliche Altersversorgung, sowie die mitarbeiter- und beteiligungsorientierte Unternehmenskultur prägen die Arbeitswelt der üstra nachhaltig. Sie werden ergänzt um kontinuierliche Aktivitäten zur Anpassung der Arbeitsbedingungen an die gesamtgesellschaftlichen Bedürfnisse zum Beispiel in Bezug auf die Vereinbarkeit von Beruf und Familie und auf flexible Möglichkeiten der Arbeitszeitgestaltung.

## Personalstruktur

**Entwicklung der Beschäftigten (absolut in Personen)**

|                               | <b>31. 12. 2013</b> | <b>31. 12. 2012</b> | <b>31. 12. 2011</b> |
|-------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Anzahl Beschäftigte insgesamt | 2.034               | 1.974               | 1.952               |
| Beschäftigte in ATZ-Ruhe      | 176                 | 139                 | 117                 |
| Frauen                        | 298                 | 279                 | 264                 |
| Ausländer                     | 125                 | 105                 | 107                 |
| Teilzeitbeschäftigte          | 129                 | 93                  | 91                  |
| Schwerbehinderte              | 152                 | 160                 | 134                 |

**Entwicklung einzelner Beschäftigtengruppen (in %)**

|                                      | <b>31. 12. 2013</b> | <b>31. 12. 2012</b> | <b>31. 12. 2011</b> |
|--------------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Anteil der Beschäftigten in ATZ-Ruhe | 8,7                 | 7,0                 | 6,0                 |
| Anteil der Frauen                    | 14,7                | 14,1                | 13,5                |
| Anteil der Ausländer                 | 6,1                 | 5,3                 | 5,5                 |
| Anteil der Teilzeitbeschäftigten     | 6,3                 | 4,7                 | 4,7                 |
| Anteil der Auszubildenden            | 4,0                 | 4,2                 | 4,6                 |
| Anteil der Schwerbehinderten*        | 7,9                 | 8,9                 | 7,7                 |
| Fluktuationsquote                    | 1,8                 | 1,0                 | 1,1                 |

\* nach Herausrechnung der Auszubildenden, Gesetzlich freigestellte Betriebsräte und Teilzeitbeschäftigung unter 18 Stunden wöchentlicher Arbeitszeit; für den 31.12.2013 ist die Kennzahl vorläufig



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.

In diesem Zusammenhang sind die Entwicklung innovativer und belastungsreduzierender Arbeitszeitmodelle insbesondere von Schicht- und Dienstplanmodellen sowie der Ausbau und die organisatorische Verankerung sogenannter Mischarbeitsplätze die größten Herausforderungen. Darüber hinaus gilt es insgesamt die Arbeitgebermarke üstra nachhaltig nach innen wie nach außen zu stärken, um die Attraktivität der üstra als Arbeitgeberin auch mittel- und langfristig sicherzustellen. An beiden Themenblöcken wird intensiv gearbeitet. Weiterhin wird das Angebot an flexiblen Teilzeitmodellen ausgebaut. Auch werden neue Zielgruppen erschlossen, um den Frauenanteil im Unternehmen, insbesondere auch im Fahrdienst, zu erhöhen.

#### *Beschäftigungssicherung*

Mit dem Abschluss des Partnerschafts- und Beschäftigungssicherungsvertrages im Jahr 2008 konnte erreicht werden, dass die ÖPNV-Verkehrsleistungen in Hannover langfristig von der üstra erbracht werden und damit zu einer dauerhaften finanziellen Entlastung der Region beitragen. 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 2013 eine weitere 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 Mitarbeiterbefragung wird alle zwei Jahre durchgeführt, um Fortschritte und Veränderungen überprüfen zu können. Im Vergleich zur Mitarbeiterbefragung 2011 hat sich die Gesamtzufriedenheit beispielsweise von 2,52 Punkten auf 2,42 Punkte im Jahr 2013 verbessert. Die Ergebnisse zu den Themen Arbeitszufriedenheit, Führung, Kundenorientierung etc. wurden systematisch ausgewertet und an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kommuniziert.

In bereichsbezogenen Arbeitsgruppen wurden die Handlungsfelder unter Beteiligung von Führungskräften und Mitarbeitern gemeinsam bearbeitet. Die Arbeitsfortschritte werden nachgehalten und im Laufe des Jahres 2014 sowohl in den Unternehmensbereichen als auch z. B. auf Betriebsversammlungen kommuniziert. Um die Wirkung der eingesteuerten Maßnahmen zu überprüfen, wird die nächste Mitarbeiterbefragung im Jahr 2015 durchgeführt.

##### *Neue Dienstkleidung für alle Mitarbeiter im Fahrdienst und Kundenservice*

Die aktuelle Dienstkleidung wird 2014 durch eine neue, zeitgemäße Dienstkleidung ersetzt. Die Kleidung wird 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 neben einigen festen Mitgliedern des Projektteams eine größere Zahl Freiwilliger im Rahmen eines geplanten Tragetests im Jahr 2013 involviert worden. 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 die Einführung des üstra Wertkonten-Modells 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 werden die Mitarbeiter-Wertkonten seitens des Arbeitgebers durch eine Startgutschrift und weitere Boni gefördert. Zurzeit haben 1.663 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein Wertkonto eingerichtet. Im Monat wandeln im Schnitt rund 420 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Beträge aus eigenem Entgelt um und transferieren es in die Wertkonten.

#### *Beruf und Familie*

Damit ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Beruf und Familie insgesamt besser vereinbaren können, nimmt die üstra bereits seit 2006 am bundesweiten Audit „berufundfamilie“ teil. Das Audit unterstützt Unternehmen dabei, eine familienbewusste Personalpolitik umzusetzen. So wurden beispielsweise flexible Teilzeitmodelle und das Modell der Telearbeit entwickelt, es gibt ein Kontakthalteprogramm für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Eltern- oder Pflegezeit, ein Eltern-Kind-Zimmer, sowie ein qualifiziertes Beratungs- und Vermittlungsangebot für Kinderbetreuung und Betreuung pflegebedürftiger Angehöriger. Alle drei Jahre durchläuft die üstra ein Audit und wird neu zertifiziert.

#### *Betriebliches Gesundheitsmanagement*

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

Ein inhaltlicher Schwerpunkt der Gesundheitsförderungsmaßnahmen liegt weiterhin auf der Prävention von psychi-

schen Erkrankungen. Neben individuellen Beratungsangeboten zur Stressbewältigung durch die Mitarbeiterberatung und die Betriebsärztliche Betreuungsstelle werden Führungskräfte-seminare durchgeführt, in denen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Führungspositionen für den Umgang mit psychisch erkrankten Beschäftigten sensibilisiert werden.

Eine 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.

Da Stressbelastung und daraus resultierende Krankheiten gesamtgesellschaftlich zunehmen und jeden betreffen können, bietet die üstra ab Januar 2014 das Programm „Stress Control“ zur Stressprävention & Stressreduktion an, an dem alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter teilnehmen können.

Ferner fand schon im Jahr 2012 ein erster Weight Watchers at Work-Kurs im Unternehmen statt. Über 30 Beschäftigte, darunter erfreulicherweise auch viele Fahrbedienstete, nutzten die Gelegenheit des arbeitsplatz- und zeitnahen Angebots. Wegen der guten Ergebnisse und der großen Nachfrage wurden 2013 zwei weitere Kurse angeboten.

| Gesundheitsstände in %* | 2013 | 2012 | 2011 |
|-------------------------|------|------|------|
| Gesamt-Unternehmen      | 94,0 | 93,9 | 94,0 |
| Fahrdienst              | 93,7 | 93,8 | 93,8 |
| Werkstatt               | 94,0 | 93,7 | 94,1 |
| Verwaltung              | 95,6 | 95,6 | 95,6 |

\* Berücksichtigung der bezahlten, krankheitsbedingten Ausfallzeiten

| Arbeitsunfälle                         | 2013  | 2012  | 2011  |
|--|-------|-------|-------|
| Krankheitsbedingte Fehlzeiten in Std.* | 7.125 | 6.917 | 7.052 |
| Ausfallzeit in Std. je Beschäftigten   | 3,5   | 3,5   | 3,7   |
| Anzahl Unfälle (> 3 Ausfalltage)       | 55    | 58    | 75    |

\* bezahlte Ausfallzeiten innerhalb der ersten 6 Wochen

## Ideenmanagement

Ziel des Ideenmanagements ist es, die Mitarbeiterinnen und 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                                  | 2013 | 2012 | 2011 |
|--|------|------|------|
| Anzahl der eingereichten Ideen                   | 266  | 219  | 254  |
| Anzahl der durchgeführten Ideen                  | 53   | 66   | 59   |
| Mittlere Bearbeitungszeit <sup>1)</sup> in Tagen | 195  | 149  | 141  |
| Gesamtnutzen <sup>2)</sup> in Tsd. €             | 132  | 144  | 92   |

<sup>1)</sup> bei der mittleren Arbeitszeit sind die aufwendigen Testzeiten berücksichtigt  
<sup>2)</sup> entspricht dem Einsparvolumen des jeweiligen Geschäftsjahres

## Betriebsfest & 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 alle zwei Jahre stattfindet und auf das wir uns dieses Jahr wieder freuen dürfen.

## 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                         | 2013  | 2012   | 2011   |
|------------------------------------|-------|--------|--------|
| Anzahl Auszubildende*              | 82    | 82     | 89     |
| Anzahl Praktikanten                | 4     | -      | -      |
| Erfolgreiche Ausbildungsabschlüsse | 25    | 28     | 22     |
| Verkürzer                          | 3     | 4      | 6      |
| Übernahmequote                     | 100 % | 96,4 % | 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 Mitarbeiter und 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). 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. Von den vier Teilnehmern haben im Jahr 2013 alle den Berufsabschluss zur Fachkraft mit großartigem Erfolg nachgeholt.

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 strukturelle Maßnahmen ergriffen. Die Instrumente und Maßnahmen der Personalentwicklung für Führungskräfte und Mitarbeiter werden systematisch und kontinuierlich weiterentwickelt, um sinnvoll mit der Unternehmensstrategie verknüpft und perspektivisch weiter ausgebaut zu werden. In diesem Zusammenhang wird ein Arbeitsschwerpunkt für das Jahr 2014 in der Implementierung eines Kompetenzmanagements zur strategieorientierten Personalentwicklung im Hinblick auf die Bedarfsermittlung sein.

| Berufliche Weiterbildung  | 2013      | 2012      | 2011      |
|---|-----------|-----------|-----------|
| Ausgaben für berufliche Weiterbildung*                                | 393.471 € | 436.100 € | 430.200 € |
| Stunden für Maßnahmen der beruflichen Weiterbildung (ohne Fahrdienst) | 14.600    | 15.100    | 15.722    |
| Stunden pro Mitarbeiter   | 17,2      | 17,7      | 18,3      |

\* Sachkosten für Seminare; ohne berufliche Erstausbildung

## V. Ausblick

Die üstra wird ihre Aktivitäten weiter an den Grundsätzen der Nachhaltigkeit ausrichten und auch in 2014 an konkreten Projekten arbeiten, die den strategischen Zielen dienen. 2014 werden schwerpunktmäßig die Projekte zur Verbesserung der Kundenfreundlichkeit im Fokus stehen.

Zudem ist für 2014 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 CO<sub>2</sub>-Emissionen weiter 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.







