



Nachhaltigkeitsbericht 2016

üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe Aktiengesellschaft

ÜSTRA

Wir bringen Hannover nach morgen.

Nachhaltigkeitsbericht 2016

üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe Aktiengesellschaft

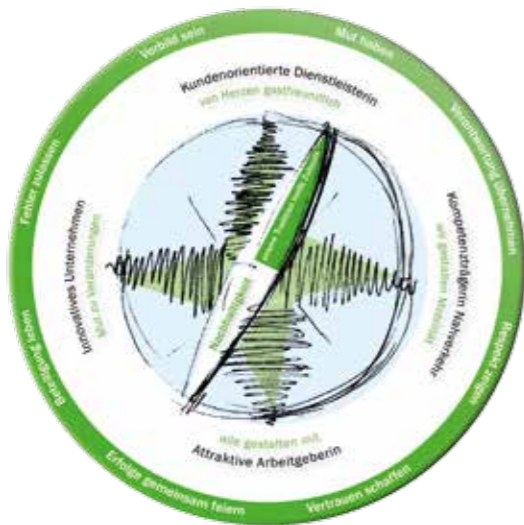
1 Unternehmen und Verantwortung	4
2 Ökonomische Nachhaltigkeit	11
2.1 Rahmenbedingungen.....	11
2.2 Maßnahmen.....	12
3 Ökologische Nachhaltigkeit	18
3.1 Emissionen.....	19
3.2 Maßnahmen zur Ressourcenschonung und zum Klimaschutz.....	20
3.3 Maßnahmen zur Einsparung von Emissionen durch mehr Fahrgäste.....	26
3.4 Maßnahmen zur Lärmreduzierung.....	27
4 Soziale Nachhaltigkeit	28
4.1 Aspekte der Verantwortung gegenüber dem gesellschaftlichen Umfeld.....	28
4.2 Aspekte der Verantwortung gegenüber den Beschäftigten und dem Unternehmen.....	29
4.3 Engagierte Arbeitgeberin in sozialen Angelegenheiten.....	35
5 Nachhaltigkeitsziele	37
6 Ausblick	38

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

Diese Erkenntnisse haben den Vorstand der üstra dazu veranlasst, Nachhaltigkeit zur Überschrift ihrer strategischen Handlungsfelder zu erklären. Damit hat sich das Unternehmen verpflichtet, sein Handeln und Wirken nach den Kriterien der Nachhaltigkeit zu überprüfen und es daran auszurichten. In diesem Bericht wird das nachhaltige Handeln der üstra im Überblick, mit dem Fokus auf die Aktivitäten des Jahres 2016, dargestellt.

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



Auf das Handlungsfeld „Kundenorientierte Dienstleisterin“ zählen zwei Projekte ein. Das Projekt „üstra 2.0“ stellt eine „vernetzte üstra Welt“ sowohl für Kunden als auch für Mitarbeiter mit ganzheitlichem Ansatz für alle Online-Medien (Intranet, Internet, Social Media, etc.) bereit.

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

Im Handlungsfeld „Innovatives Unternehmen“ strebt das Projekt „Pilotversuch mit drei Elektrobussen“ den CO₂-freien Einsatz von Elektrobussen auf den Buslinien 100/200 an.

Das Projekt „Markenbotschafter II – Stärkung der Arbeitgebermarke“ zählt auf das Handlungsfeld „Attraktive Arbeitgeberin“ ein. Einerseits soll im Wettbewerb auf dem Arbeitsmarkt der Gewinn von Fachkräftenachwuchs sowie von qualifiziertem Personal – insbesondere Frauen als neuer Zielgruppe – sichergestellt und andererseits die Mitarbeiter stärker an das Unternehmen üstra gebunden werden. Die Projekte „Flexibilisierung der Arbeitszeit“ sowie „Anpassung der Dienstplanstruktur an die Dienstplanmasse“ beschäftigen sich mit der Schaffung von zeitgemäßen Arbeitszeitstrukturen unter Berücksichtigung der wirtschaftlichen Rahmenbedingungen, des demografischen Wandels sowie der Vereinbarkeit von Beruf und Familie.

Im Handlungsfeld „Kompetenzträgerin Nahverkehr“ werden in dem Projekt „TW 3000 Beschaffung“ weitere Fahrzeuge auf dem neuesten technischen Stand (Aufprallschutz, Lichtkonzept, ergonomischer Fahrerarbeitsplatz, etc.) beschafft. Weiterhin gehört die „Sanierung des Betriebshofs Glocksee“, bei dem eine grundlegende Modernisierung vorgesehen ist, zu diesem Handlungsfeld.

Das Thema „Nachhaltigkeit“ ist zudem als zentraler Gradmesser im Unternehmen verankert. Die Arbeitsschritte und Maßnahmen werden zwischen dem Vorstand, dem Betriebsrat und der zweiten Führungsebene abgestimmt. Das Unternehmen überprüft sein Handeln und Wirken nach den Kriterien der Nachhaltigkeit und richtet es danach aus. Dieses ist ein Prozess, der sich zunächst auf einzelne Aktivitäten des Unternehmens fokussiert. Nach und nach

jedoch soll die nachhaltige Ausrichtung in das alltägliche Handeln übergehen und sämtliche Unternehmensaktivitäten umfassen. Ebenso wurde in der Aktualisierung der Risikomanagementrichtlinie bzw. -checkliste das zehnte Risikofeld „Nachhaltigkeit“ ergänzt, was die Wichtigkeit dieses Handlungsfeldes unterstreicht.

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

Bereits seit vielen Jahren unternimmt die üstra große Anstrengungen, um die durch sie entstehende Umweltbelastung möglichst gering zu halten. Der Betrieb von Bussen und Stadtbahnen ist energieintensiv, sodass jede Möglichkeit zur Senkung des Energieverbrauchs im Rahmen des Energiemanagementsystems geprüft wird. Mit dem Masterplan „Stadt und Region Hannover/100 % für den Klimaschutz“ haben sich die Region Hannover und die Stadt Hannover die Klimaneutralität bis zum Jahr 2050 als Ziel gesetzt. Mit diesem vom Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz und Reaktorsicherheit geförderten Vorhaben haben Stadt und Region eine kommunale Strategie zur Senkung der Treibhausgasemissionen um 95 % und die Senkung des Endenergiebedarfs um 50 % bis 2050 erarbeitet. Diese Klimaschutzziele von Stadt und Region können nur erreicht werden, wenn auch die üstra als kommunales und energieintensives Unternehmen einen Beitrag leistet und Verantwortung dafür übernimmt, dass die Ziele von Stadt und Region erreichbar werden. Damit hat der Baustein „Ökologie“ im übergeordneten Handlungsfeld Nachhaltigkeit ein großes Gewicht für die üstra. Mit Maßnahmen zur Reduzierung des Stromverbrauchs, mit einer Nutzungssteigerung der Angebote und somit einer Senkung des Pro-Kopf-Verbrauchs sowie mit dem Kauf von Strom aus regenerativen Quellen möchte die üstra ihren Teil zur Senkung der Treibhausgasemissionen und des Energiebedarfs leisten. Mit dem Kauf von Strom aus regenerativen Quellen seit Januar 2015 kann die üstra ihren CO₂-Ausstoß der Stadtbahnen auf 0 g pro Personenkilometer senken.

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

Die Unternehmenspolitik

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

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

Nachhaltigkeit – Unsere Tradition heißt Zukunft

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

Kundenorientierte Dienstleisterin – Von Herzen gastfreundlich

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

Kompetenzträgerin Nahverkehr – Wir gestalten Mobilität

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

Innovatives Unternehmen – Mut zu Veränderungen

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

Attraktive Arbeitgeberin – Alle gestalten mit

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

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

- Wir informieren unsere Kunden und die Öffentlichkeit über unsere Ziele und Maßnahmen und laden zum Dialog ein.
- Wir sorgen für die Sicherheit unserer Fahrgäste und Mitarbeiter.
- Wir achten auf Ordnung und ein ansprechendes Erscheinungsbild, um bei unseren Kunden und in der Öffentlichkeit einen positiven Eindruck zu hinterlassen.
- Wir bieten unseren Kunden durch möglichst umfassendes Universal Design einen barrierefreien Zugang zu unseren Angeboten.
- Wir überprüfen und verbessern interne Abläufe und kundenbezogene Prozesse sowie die Energieeffizienz mittels Kennzahlen.
- Wir arbeiten gemeinsam mit unseren Lieferanten an der ständigen Verbesserung der Abläufe und Strukturen im Beschaffungsprozess.
- Wir beteiligen unsere Beschäftigten an den Entscheidungen und wir informieren sie rasch und umfassend.

Basis für die Umsetzung dieser Unternehmenspolitik ist das Engagement aller Beschäftigten. Um die Qualität ihrer Aktivitäten zu gewährleisten, hat die üstra ein integriertes Managementsystem implementiert.

Sie verfügt über ein zertifiziertes Management-

system nach DIN EN ISO 9001 für Qualität, nach DIN EN ISO 14001 für Umwelt und nach DIN EN 50001 für Energie mit dem Geltungsbereich Personennahverkehr und Mobilitätsdienstleister in der Region Hannover sowie für die Instandhaltung von Infrastrukturanlagen, Stadtbussen und Schienenfahrzeugen. Integriert in das System ist die DIN EN 13816 für Servicequalität, die DIN EN 15838 für das Kunden Call Center und ein Arbeitsschutzmanagementsystem auf Basis des NLF/ILO-OSH 2001 sowie das Zertifikat für die Vereinbarkeit von Beruf und Familie, bescheinigt durch die erfolgreiche Durchführung des Audit „berufundfamilie“. Die üstra Fahrerakademie ist zertifiziert nach dem VDV Standard für Ausbildung.

Stärkung der Unternehmenskultur

Seit 2015 verfügt die üstra über den Stabsbereich Kulturentwicklung und interne Kommunikation. Damit unterstreicht das Unternehmen für sich die Relevanz von Unternehmenskultur als Erfolgsfaktor.

Information und Kommunikation sind keine Nettigkeit und Kultur kein Luxus, sondern Alleinstellungsmerkmal für ein Unternehmen. Die üstra zeigte sich im Hinblick auf ihre offene, beteiligungsorientierte Kommunikationskultur bislang vorbildlich und wurde bereits 2003 mit dem Public Relations Preis „Silberne Brücke“ ausgezeichnet. Das interne Kommunikationsmanagement funktioniert bis heute quer durch alle Ebenen unter Beteiligung der Mitarbeiter.

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

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

Sie umlaufen die üstra Strategie mit ihren Handlungsfeldern und bilden den Rahmen. Die Kulturentwicklung hat die Aufgabe diese Werte mit Aktionen und Veranstaltungen immer wieder ins Bewusstsein zu rufen und im Gespräch zu halten. So wurden im Jahr 2015 acht kurze Videoclips gedreht, in denen Mitarbeiter der üstra, Fahrer, Service- und Werkstattpersonale zu den Werten Stellung beziehen. Sie sprechen vor laufender Kamera ganz offen und ohne Drehbuch über den Nutzen der Kulturwerte

für die Kunden, das Unternehmen, die Kollegen und sich selbst. Filmpremiere war beim Sehfest 2015 im Rahmen einer exklusiven Mitarbeiterveranstaltung, um dieses Engagement zu würdigen. Die Filme dienen nun als Anlass, um sich in Team- und Gruppengesprächen zur Art der Zusammenarbeit auszutauschen, sie anzupassen und zu verbessern.

Auf den Bereich Kulturentwicklung und interne Kommunikation ist ebenfalls zurückzuführen, dass nun Bus- und Stadtbahnfahrer einen Männerrock tragen. Die üstra will damit besonders Frauen auf den Fahrerberuf und technische Berufe aufmerksam machen. Die Idee: So selbstverständlich wie Männer Rock tragen, können Frauen große Dienstfahrzeuge fahren. Der Rock als Stilelement ermöglicht es, Konventionen auszuhebeln und ist seit 2015 ein reales Bekleidungsstück zur neuen Dienstiniform. Die üstra ist das erste Unternehmen, das so etwas erlaubt. Dafür wurde die üstra mit dem HR Excellence Award 2015 ausgezeichnet und hat ebenfalls erfolgreich am Econ Award 2016 teilgenommen. Die Fahrer symbolisieren als „rockende“ Markenbotschafter die neue Willkommenskultur und lassen die üstra frischer, moderner und kommunikativer wirken.

Seit Januar 2017 gibt es bei der üstra eine Kulturmanagerin im Stabsbereich Kulturentwicklung und interne Kommunikation. Sie erarbeitet gemeinsam mit Führungskräften und Mitarbeitern motivationssteigernde Maßnahmen wie „Obstkörbe für die Fahrer mit Extravitaminen“ oder den 21. März zum „Glückstag“ zu machen, um sich und andere zu befähigen, glücklicher im Job zu sein. Auch die Willkommenskultur soll mit konkreten Angeboten gestärkt werden. Die üstra verfolgt damit das Ziel, den Mitarbeitern zu ermöglichen, die eigene Achtsamkeit, Gesundheit und Leistungsbereitschaft zu stärken. Außerdem will die üstra ihr Image als Arbeitgeberin noch weiter stärken, neue Talente gewinnen und Mitarbeiter binden.

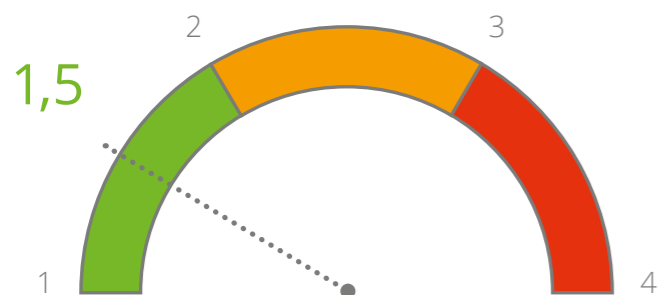
Kulturbarometer

Im Rahmen des Projekts Revitalisierung der Gruppenarbeit, wurde eine Zufriedenheitsbefragung der Mitarbeiter eingeführt. Die Mitarbeiter nehmen unternehmensweit mindestens jährlich teil. Die Befragung orientiert sich an den acht Kulturwerten der üstra: Verantwortung übernehmen, Fehler zulassen, Vertrauen schaffen, Beteiligung leben, Mutig sein,

Erfolge gemeinsam feiern, Vorbild sein und Respekt zeigen.

Das Kulturbarometer kommt unternehmensweit zum Einsatz. Dazu wurde jeweils ein (identischer) Fragebogen mit vierteiliger Skalierung für die Arbeitsgruppen und für die Führungskraft entwickelt. Die Ergebnisse werden zwischen der jeweiligen Führungskraft und Arbeitsgruppe (mit Maßnahmenvereinbarung), in bereichsbezogenen Qualitätszirkeln und im Lenkungsausschuss Gruppenarbeit vorgestellt und besprochen.

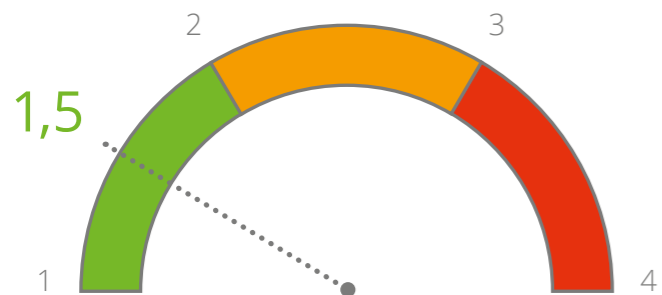
Ergebnisse 2016:



1. Verantwortung übernehmen

- 1.1 Selbstständiges Ausführen von Arbeitsaufgaben
- 1.2 Übernahme der Verantwortung

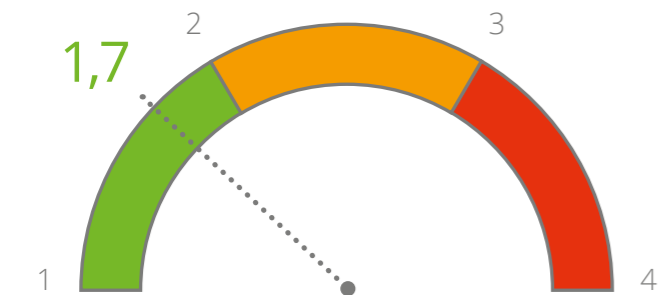
Erreichter Wert: 1,5
Zielwert: 2,0



2. Respekt zeigen

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

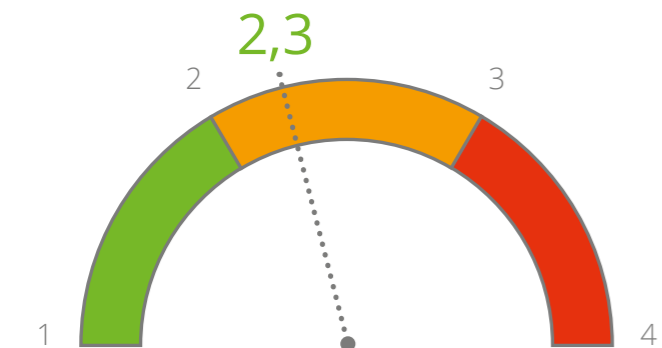
Erreichter Wert: 1,5
Zielwert: 2,0



3. Vertrauen schaffen

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

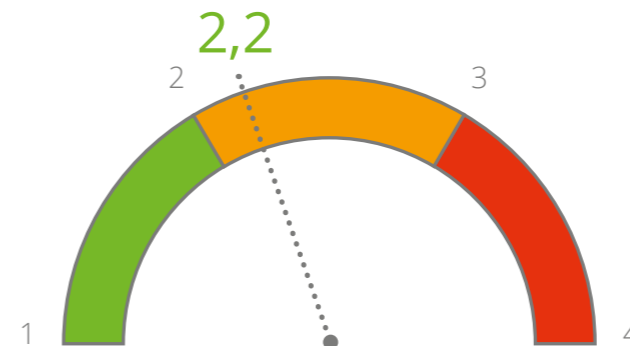
Erreichter Wert: 1,7
Zielwert: 2,0



4. Erfolge gemeinsam feiern

- 4.1 Wertschätzen der Gruppenarbeit

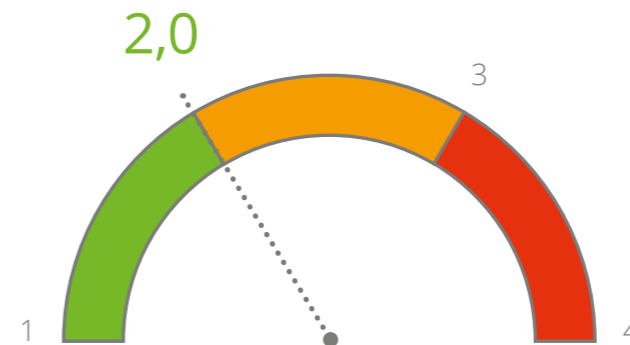
Erreichter Wert: 2,3
Zielwert: 2,0



5. Beteiligung leben

- 5.1 Einbeziehen in Entscheidungen und Prozesse
- 5.2 Nutzen der Möglichkeit der Beteiligung

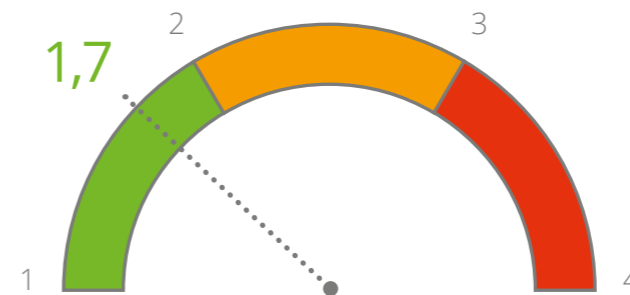
Erreichter Wert: 2,2
Zielwert: 2,0



6. Fehler zulassen

- 6.1 Diskutieren der Fehler

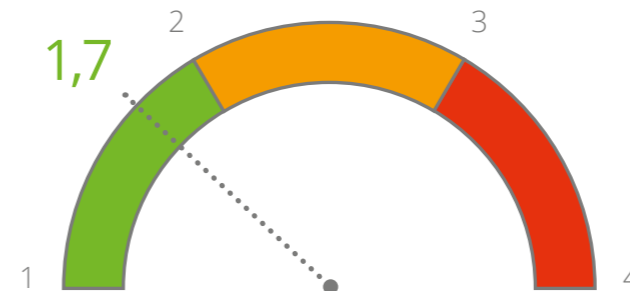
Erreichter Wert: 2,0
Zielwert: 2,0



7. Vorbild sein

- 7.1 in der Gruppe (ggf. Fahrergruppe)
- 7.2 Gruppe gegenüber Führungskraft
- 7.3 Führungskraft gegenüber Gruppe
- 7.4 Gruppen untereinander

Erreichter Wert: 1,7
Zielwert: 2,0



8. Mut haben

- 8.1 in der Gruppe (ggf. Fahrergruppe)
- 8.2 Gruppe gegenüber Führungskraft
- 8.3 Führungskraft gegenüber Gruppe
- 8.4 Gruppen untereinander

Erreichter Wert: 1,7
Zielwert: 2,0

Compliance

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

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

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

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

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

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

Im Besonderen sind hierbei Vorkehrungen zur Korruptionsprävention zu treffen.

Bei der üstra wird Compliance dezentral durch die Unternehmens- und Stabsbereiche verantwortet.

Auf Grundlage der vorhandenen Regelungen wurden diese in 2016 zu einem Compliance-Managementsystem weiterentwickelt. Dieses betrifft alle Unternehmensbereiche, Stäbe und Mitarbeiter, unabhängig von deren Führungsebene. Tochterunternehmen der üstra wurde empfohlen, ebenfalls ein spezifisches Compliance-Managementsystem zu etablieren. Die wichtigsten Grundsätze zur Compliance-Kultur, Organisation und den damit verbundenen Prozessen sind im Handbuch Compliance-Managementsystem vollständig beschrieben und über das Intranet abrufbar.

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

2. Ökonomische Nachhaltigkeit

2.1 Rahmenbedingungen

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

Mit dem Partnerschaftsvertrag hat die üstra den Grundstein für ihr nachhaltiges Handeln gelegt. Der Vertrag gewährleistet dauerhafte Kostenvorteile für den Aufgabenträger, ohne auf kurzfristige Kosteneffekte zu setzen und garantiert gleichzeitig eine hohe Qualität des Produkts. Die Nachhaltigkeit des Vertrags verhindert die Ausbeutung der Arbeitnehmer zugunsten von kurzfristigen Effekten, vielmehr ermöglicht er lang anhaltende Qualität bei optimierten Strukturen. Damit schafft der Partnerschaftsvertrag eine Gewinnsituation für alle Vertragsbeteiligten: Das Unternehmen erhält eine langfristige Auftragssicherung, die Beschäftigten erhalten eine langfristige Beschäftigungs- und Tarifgarantie, die Region Hannover als Aufgabenträgerin für den ÖPNV erhält eine umfassende Kostenentlastung und Qualitätszusage.

Im Partnerschaftsvertrag ist vereinbart, dass die üstra durch ein Restrukturierungsprogramm die vertraglich vereinbarten Kostenstrukturen erreichen musste, um die Region Hannover nachhaltig finanziell zu entlasten. Dieser Prozess wurde durch einen

Wirtschaftsprüfer begleitet und die Zielerreichung von diesem bescheinigt.

Öffentlicher Dienstleistungsauftrag

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

Mit Wirkung vom 25. September 2015 hat die Region Hannover die üstra auf Grundlage eines Öffentlichen Dienstleistungsauftrages (ÖDA) im Sinne der VO (EG) 1370/2007 mit der Erbringung der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen zur Gewährleistung einer ausreichenden Bedienung der Bevölkerung mit Verkehren im öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) durch Linienverkehr mit Kraftfahrzeugen und Stadtbahnen im Tarifgebiet des Großraum-Verkehr Hannover betraut. Der ÖDA umfasst alle bis dahin von der üstra betriebenen Linien (Linienbündel „Stadt Hannover“) und hat eine Laufzeit von 22,5 Jahren. Er endet am 24. März 2038. Für den gleichen Zeitraum hat die Genehmigungsbehörde, die Landesnahverkehrsgesellschaft Niedersachsen mbH (LNVG), die Liniengenehmigungen für das Linienbündel „Stadt Hannover“ erteilt.

Nachhaltige Beschaffung

Im Rahmen der Beschaffungsrichtlinie ist die Nachhaltigkeit als ein wesentliches Merkmal in den Beschaffungsprozess aufgenommen worden. Beschaffungsmaßnahmen müssen nach dem Grundsatz der Nachhaltigkeit durchgeführt werden. Dabei sind sowohl die ökonomischen Aspekte, als auch die sozialen und ökologischen Aspekte mit zu berücksichtigen. Diese sind auch im Zuge der Vergaberechtsnovellierung zum 18. April 2016 als Zuschlagskriterien gem. § 58 Abs. 2 VgV aufgenommen worden.

Als Beispiele für die nachhaltige Beschaffung im Jahr 2016 übergreifend in 2017 gelten insbesondere die Beschaffung von:

Ausschreibung der Strombeschaffung für die Jahre 2019/2020 mit der Option zur Verlängerung bis 2022

Als Grundlage hierfür steht die Konzernstrategie der üstra: „Unsere Vision Null Emission“. Die Beschaffung des Fahrstroms und des allgemeinen Verbrauchsstroms für die Vertragsjahre soll zu 100 % aus CO₂- und atomfreier Erzeugung erfolgen. Diese Vorgabe in den Ausschreibungsunterlagen führt zu Teilnahmeanträgen von zwei Bewerbern, die diese Vorgabe erfüllen können. Die Nachweise, die die Bieter für die Lieferung des Ökostroms zur Verfügung stellen, nennen sich Herkunftsnachweise. Damit bescheinigt der Stromlieferant, wo und mit welcher Anlage der gelieferte CO₂- und atomfreie Strom erzeugt wird. Die Möglichkeit regionalen Ökostrom vergaberechtlich für die üstra beziehen zu können wird voraussichtlich im Jahr 2017 durch das EEG geschaffen.

Energetische Sanierung Busbetriebshof Mittelfeld

Der Busbetriebshof Mittelfeld ist seit den siebziger Jahren in Betrieb. Hierzu zählen unter anderem die Tankstelle, Werkstatt, Waschanlage, Abstellhalle sowie das Lager und der Sozialtrakt. Diese Gebäude- teile werden unter Betrieb saniert. Der Zeitraum beläuft sich dabei auf ca. zweieinhalb bis drei Jahre. Die Sanierung beinhaltet eine neue Buswaschanlage mit aktiver Wasseraufbereitung zur ressourcenschonenden Verwendung von Frischwasser. Hierbei werden üble Gerüche sowie Keime mittels eines Bioreaktors durch Zugabe von Luftsauerstoff aktiv absorbiert. Die gesundheitsschädliche Keimbildung während der Waschvorgänge und Stillstände der Anlage werden verhindert. Die Tankstelle für die Diesel- und Hybridbusse wird mit neuen Auffangsystemen für ggf. auslaufenden Betriebsstoff ausgerüstet und auf neue energiesparendere Pumpensysteme umgerüstet. Der Einbau einer Stempelhebeanlage für Mono- und Gelenkbusse ermöglicht es dem Werkstattpersonal an den Fahrzeugen gem. Arbeitsstättenverordnung gesundheitsschonend zu arbeiten. Im Zuge dieser Sanierung werden ebenfalls belastete Baumaterialien der ordnungsgemäßen Entsorgung zugeführt.

Beschaffung Chronik Unterwegs in Hannover – 125 Jahre üstra

Im Rahmen des 125-jährigen Jubiläums wird auch die Chronik der üstra neu aufgelegt. Bei der Ausschrei-

bung zur Produktion des Buches sind die zertifizierte klimaneutrale Druckproduktion, die FSC-Zertifizierung des Druckbetriebes sowie die Bedingung, dass der eingetragene Mineralölgehalt der eingesetzten Druckfarben 1 % nicht überschreiten darf, zentrale Zuschlagskriterien.

Beschaffung und Einbau von Schienenkammerfüllelementen

Für den geräuscharmen Fahrbetrieb der Stadtbahnen werden in regelmäßigen Abständen Schienenkammerfüllelemente in den Streckenverlauf eingebaut und im Zuge der Schienensanierung auch erneuert. Für den geräusch- und vibrationsarmen Fahrbetrieb sind diese Schienenkammerfüllelemente bestens geeignet. Die Lärm- und Vibrationsbelastung gerade bei Durchfahrten in Wohngebieten wird hiermit erheblich reduziert.

2.2 Maßnahmen

Kundeninformation und Kundenbetreuung

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

Mit der „üstra Fahrgemeinschaft“, einem 14-tägigen Newsletter, mit Störungsinformationen über Twitter, Facebook und Mailing-Dienst, mit dem üstra Blog „Fahrtenbuch“ und weiteren Angeboten bietet die üstra Informationen und Angebote zum Dialog. Bundesweit führend sind üstra und GVH mit dem Onlineangebot auf uestra.de, gvh.de und in der GVH-App, das nicht nur Auskünfte zu Bus und Bahn und ÖPNV-Tickets bietet. Auch Routing zu Carsharing, Fahrrad und Taxi sind verfügbar. Im Mobilitätsshop können die Kunden GVH-Tickets kaufen, direkt ein Taxi rufen oder ein stadtmobil-Auto buchen. Damit werden den Kunden, die ohne eigenes Auto unterwegs sein wollen, über die neuen Medien attraktive Angebote aus einer Hand gemacht.



Kundengarantien

Die Verkehrsunternehmen im GVH garantieren ihren Kunden unter anderem, dass sie pünktlich an ihr Ziel kommen. Wenn sie aus Gründen, die die Verkehrsunternehmen zu vertreten haben, zwanzig Minuten später ihr Ziel erreichen als es der Fahrplan vorsieht, erhält der Kunde eine Entschädigung. Gemeinsam mit der Region Hannover bereiten die Verbundunternehmen eine Neufassung der Modalitäten vor, insbesondere wird die Möglichkeit geschaffen, die Garantie online in Anspruch nehmen zu können.

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. Selbstverständlich ist die üstra auch auf den Kommunikationskanälen Facebook und Twitter für den Kunden erreichbar.

Mitarbeiterschulungen

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

Fahrgastsicherheit

Unsichere Situationen können überall im öffentlichen Leben vorkommen. Entgegen der öffentlichen Meinung passieren aber nur wenige kritische Vorfälle an Haltestellen oder in Bussen und Bahnen. Über Notrufsäulen können sich die Fahrgäste an den Stadtbahnhaltestellen jederzeit mit der üstra Leitstelle in Verbindung setzen. Die Fahrer in den Bussen sind immer ansprechbar. In den Stadtbahnen des Typs TW 2000 und TW 3000 gibt es Sprechstellen an den Türen, über die das Fahrpersonal auch aus dem zweiten Wagen erreicht werden kann. Viele Stationen und Fahrzeuge sind mit Videokameras ausgestattet. Bei Großveranstaltungen aber auch im Alltag sind speziell geschulte Mitarbeiter des Sicherheitsdienstes protec unterwegs und sorgen für mehr Service und Sicherheit.

Durch ein gemeinsames Projekt der Feuerwehr der Landeshauptstadt Hannover, der Medizinischen Hochschule Hannover, der Deutschen Herzstiftung e.V., der Wilhelm Hirte Stiftung, der protec Service GmbH, der Infrastrukturgesellschaft Region Hannover GmbH und der üstra im Kampf gegen den plötzlichen Herztod sind die U-Bahn-Stationen im Stadtgebiet Hannover sowie das üstra Kundenzentrum mit fast 50 mobilen Defibrillatoren ausgestattet.



Kundenbeteiligung/Marktforschung

Nur bei Berücksichtigung der sich wandelnden Anforderungen des Marktes und der Kunden kann die üstra langfristig erfolgreich sein. Bei der Beurteilung von Stärken und Schwächen und bei der Entwicklung neuer Angebote (z.B. Automaten, Fahrzeuge) beteiligt die üstra ihre Kunden und insbesondere Vertreter von mobilitätseingeschränkten Personen. Seit 1998 führt die üstra regelmäßig repräsentative Telefonbefragungen ihrer Kunden durch. Mit dieser Kundenzufriedenheitsbefragung kann die üstra Fehlentwicklungen erkennen, Wirkungen von Ange-

botsänderungen messen und die Umsetzung von Zielgrößen verfolgen. Im bundesweit von TNS Infratest durchgeführten ÖPNV-Kundenbarometer 2016 erreichte die üstra wieder eine „sehr gute“ Bewertung. Bei der Taktfrequenz, der Schnelligkeit der Beförderung und bei den Anschlüssen wurde die üstra am besten bewertet.

Kundenzentrum

Die üstra hat mit dem Kundenzentrum in der Karmarschstraße im Herzen von Hannover eine Anlaufstelle für Kunden, die Fahrkarten kaufen möchten, sich beraten lassen wollen oder ein Abonnement benötigen. Partner, die zur üstra passen, ergänzen das Angebot im Kundenzentrum: der Laporte Kartenshop, stadtmobil Carsharing, das Freiwilligenzentrum Hannover, die Weiterbildungsberatung Hannover, htp und der Servicepoint Klimaschutz.

Internet und Social Media

Die Digitalisierung der Kommunikation schreitet weiter voran: Das Internet ist als wichtige Informationsquelle, aber auch als Dialogmedium und Marktplatz für Produkte fest in den Alltag der Kunden integriert. Die Website der üstra war auch 2016 ein wichtiges strategisches Instrument der Kommunikation. Insgesamt hatte sie im gesamten Jahr 1.417.511 Besuche und 3.186.910 Seitenansichten. Auch die Social Media-Kanäle der üstra bei Facebook und Twitter sind seit ihrem Start im Februar 2014 zu festen Instanzen in der digitalen Unternehmenskommunikation und des Kundenservice geworden. Im dritten Quartal 2016 hat die Facebookseite der üstra, auf der redaktionelle Beiträge rund um das Unternehmen im Vordergrund stehen, die Grenze von 10.000 Fans überschritten, Ende des Jahres hatte sie 10.672 „Likes“. Der Twitterkanal ist komplett auf die Echtzeitkommunikation mit den Usern ausgelegt und informiert über aktuelle Störungen. Hier folgten der üstra Ende 2016 rund 5.455 User. Als weiterer Social Media-Kanal kam am 22. Juni 2016 der Instagram-Auftritt des Nahverkehrsunternehmens hinzu. Auch hier konnten nach einem knappen halben Jahr fast 800 Abonnenten verzeichnet werden. Ein weiterer Teil der Social Media-Aktivitäten ist das Unternehmensblog fahrtenbuch.uestra.de. Dieses verzeichnete über das gesamte Jahr 47.944 Besuche und 83.767 Seitenansichten und erlaubt einen informativen und unterhaltsamen Einblick in die üstra Welt.



WLAN

2016 hat die üstra gemeinsam mit der htp GmbH ein Pilotprojekt für öffentliches WLAN in Hannovers Innenstadt gestartet. Dazu wurden verschiedene Access Points, also Zugangspunkte zum WLAN, in Hannover installiert. Nutzer können sich an verschiedenen Standorten über den sogenannten Hannover HotSpot einloggen und kostenlos im Internet surfen. Die üstra fungiert bei diesem Projekt als Netzgeber, da sie über ein gut ausgebautes Glasfasernetz in der Innenstadt verfügt. Durch die Bereitstellung ihrer Infrastruktur leistet die üstra so einen wichtigen Beitrag zur Digitalisierung der Stadt. Auch bei ihren Fahrzeugen testet die üstra kostenloses WLAN: Die drei 2016 eingeführten Elektrobusse sind mit einem HotSpot ausgestattet.

Digitalisierung der Fahrgastinformation

Die üstra hat schon zur Jahrtausendwende weitreichende Fahrgastinformation betrieben. Diese Technik wurde an Haltestellen verbaut und führt zu aktuellen Abfahrtsauskünften. Um die Qualität dieser Auskünfte zu verbessern und heutige Technik noch besser nutzen zu können, hat die üstra 2016 eine große Initiative zur Optimierung der Fahrgastinformation und der Optimierung der Fahrplanung gestartet. Dabei werden alle Fahrzeuge mit moder-

ner Bordrechnertechnologie ausgestattet und ein modernes Funksystem verbaut. Diese Technologie wird durch eine bessere Ortung der Fahrzeuge noch exaktere Prognosen an den Haltestellen sowie die Grundlage für weitere technische Optimierung liefern. Geplant sind dabei Verbesserungen für die Steuerung von ungeplanten Ereignissen, der Anschlusssicherung und die Fahrzeugdisposition. Durch die moderne Technik werden später Echtzeitinformationen in den Fahrzeugen ermöglicht und weitere Informationen zur persönlichen Fahrplanung der Fahrgäste bereitgestellt werden können. Die durch diese Initiative bereitgestellten Daten werden auch in modernen Medien, die durch das Projekt Move It bearbeitet werden, verarbeitet.



Move it

Move it ist ein, im Jahr 2016 als eigenständige Organisationseinheit gegründetes, Team, das sich hauptsächlich mit den Veränderungen auf dem Mobilitätsmarkt und der Digitalisierung der Kundenbeziehungen befasst und dabei hilft, die üstra in diesen Punkten zukunftssicher aufzustellen. Mittels agiler Methoden entwickelt das Team Ideen und setzt diese auch selbst um – den Kundenfokus dabei immer fest im Blick. Durch die Verwertung neu generierter Daten in Kombination mit bereits vorhandenen (wie z.B. Aufzugs- und Fahrttreppe-

Statusinformationen) gewährleistet das Team sowohl eine schnelle und bedarfsgerechte Information der Fahrgäste als auch eine Verbesserung der internen Prozesse durch neue Möglichkeiten zur systematischen Analyse von Daten.

Testkundenverfahren

Im Jahr 2016 wurde ein Projekt zur Optimierung der Datenbanken für das Testkundenverfahren gestartet. Im Rahmen des Projektes werden die vielen einzelnen Datenbanken in einer Anwendung zusammengefasst. Darüber hinaus werden die Papier-Checklisten durch Tablets abgelöst.

Kontinuierliche Verbesserung durch Audits und Qualitätszirkel

Durch die regelmäßige Beurteilung von Abläufen im Rahmen von internen und externen Audits sowie durch die daraus abgeleiteten Maßnahmen wird zu einer kontinuierlichen Verbesserung beigetragen. Die Auditergebnisse werden erfasst und in Qualitätszirkel-Sitzungen ausgewertet. In diesen Gremien werden Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen festgelegt und deren Umsetzung überwacht. Im Jahr 2016 wurde mit der Anpassung des Managementsystems an die überarbeiteten Normen DIN EN ISO 9001:2015 und 14001:2015 begonnen. Der Erfolg der Verbesserungsmaßnahmen kann unter anderem anhand von Kennzahlen aus dem Testkundenverfahren und der direkten Leistungsmessung überprüft werden.

Qualitätskennzahlen 2016

Stadtbus

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

Stadtbahn

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

Services

Kundenzentrum + Fahrscheinverkauf

Kennzahl	Sollwert ÖDA	Ist-Wert (Jahres-Ø)
1 Fachkompetenz	90,6 %	91,7 %
2 Kundenfreundlichkeit	90,0 %	94,5 %

Kundenbetreuung

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

Fahrausweisprüfdienst

Kennzahl	Sollwert ÖDA	Ist-Wert (Jahres-Ø)
1 Fachkompetenz	90,6 %	100,0 %
2 Kundenfreundlichkeit	90,0 %	96,1 %*

* Im März, Juni und November wurden keine Fahrausweisprüfer angetroffen

3. Ökologische Nachhaltigkeit

Im Rahmen des integrierten Managementsystems wird quartalsweise bzw. für Umwelt jährlich ein Kennzahlenbericht zum Thema Qualität und Umwelt erstellt. Im jährlichen Managementreview findet eine genauere Betrachtung der Umweltauswirkungen in Form einer Input-Output-Bilanz statt. In dieser Bilanz werden auf der Input-Seite die verschiedenen Energiearten (Gas, Strom, Fernwärme, Kraftstoffe, spezifischer Energieverbrauch von Fahrzeugen, Fahrzeugflotte, Wagenkilometer, Personenkilometer) betrachtet. Auf der Output-Seite werden die erbrachte Fahrleistung, Abfälle, Emissionen, Abwasser, Kreislaufwirtschaft usw. betrachtet. Das Kennzahlensystem wurde im Rahmen der Einführung eines Energiemanagementsystems in 2013/14 weiter ausgebaut. Auch das Abfallaufkommen wird, differenziert nach den Abfallarten, betrachtet und die Entwicklungen durch Kennzahlen oder Daten im Kennzahlenbericht abgebildet. 2009 wurde auf der Liegenschaft Glocksee ein zentraler Recyclinghof in Betrieb genommen, der eine deutliche Verbesserung bei der Sammlung von Wertstoffen wie Metalle, Altpapier oder Elektroschrott ermöglicht und somit die Recyclingquote erhöht. Der Bau eines weiteren kleineren Recyclinghofs auf dem Stadtbahnbetriebshof Döhren ist 2013/14 realisiert worden. Eine weitere Optimierung der Abfallsammlung wird im Rahmen des Umbaus des Betriebshofs Mittelfeld in 2017 erfolgen. Auch bei den Betriebs- und

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

Der Umgang mit Frischwasser und Abwasser auf allen Liegenschaften wird im Kennzahlenbericht abgebildet. Die Busse und Stadtbahnen werden ausschließlich bedarfsgerecht in den üstra Waschanlagen gewaschen, um den Wasser- und Reinigungsmittelverbrauch so gering wie möglich zu halten. Auf dem Stadtbahnbetriebshof Leinhausen kommt für die Sanitäranlagen und das Waschen der Stadtbahnen ausschließlich Regenwasser zum Einsatz. Das Regenwasser wird in einer 30 m³ großen Zisterne gesammelt und reduziert den Frischwasserverbrauch deutlich.

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

Entwicklung im Vergleich der letzten acht Jahre in g CO₂/Pers.km:

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

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

** ab 2015 CO₂-freier Strom

Die üstra verfolgt beim Thema der nachhaltigen Mobilität einen ganzheitlichen Ansatz. Bei der Beschaffung von Bussen und Stadtbahnen sowie Dienstfahrzeugen fließen Umweltaspekte in die Kaufentscheidung ein. Dabei liegen die Schwerpunkte beim Energieverbrauch und somit bei den Emissionen. Aber auch Themen wie Betriebsmittel und Recycling von Materialien sind wichtig.

3.1 Emissionen

Jeder Fahrgast im ÖPNV trägt aktiv zum Klimaschutz bei und verbessert die Umweltbilanz. Deshalb verfolgt die üstra das Ziel, Fahrgäste zu gewinnen und zu binden, um einen Beitrag zur Verringerung der Emissionen zu leisten. Weiterhin soll die Energie der Fahrzeuge und Betriebsanlagen so effizient wie möglich genutzt und gleichzeitig Kosten und Emissionen gesenkt werden. Im jährlichen Kennzahlenbericht werden die CO₂-Emissionen erfasst. Das Energiemanagementsystem nach der DIN EN 50001 wurde im Jahr 2014 auf die gesamte üstra ausgeweitet. In 2015 wurde damit begonnen, die CO₂-Emissionen durch Herrn Prof. Berninger in Form eines Gutachtens testen zu lassen. Die Gutachten für 2014 und 2015 wurden bereits fertiggestellt und die von der üstra berechneten Emissionen von 51,4 g/Pers.km 2014 und 12,0 g/Pers.km für 2015 bestätigt. Das Gutach-

ten für 2016 befindet sich aktuell in Arbeit. Die CO₂-Emissionen für das Jahr 2016 konnten auf 11,1 g CO₂/Pers.km üstra gesamt gesenkt werden. Diese Reduzierung liegt daran, dass für den Stadtbahnbetrieb keine CO₂-Emissionen mehr anfallen und der verbleibende Anteil aus dem Betrieb der Stadtbusse stammt. Aber auch bei den Stadtbussen gibt es aufgrund der letzten durchschnittlich milden Winter sowie dem steigenden Anteil an Hybridbussen eine Verbesserung der CO₂ Emissionen von 82 g CO₂/Pers.km 2015 auf 81 g CO₂/Pers.km 2016.

Entwicklung des Energieverbrauchs der letzten sieben Jahre in Watt/Pers.km

	Personen- kilometer	Energie- verbrauch (kWh)	Watt/Pers.km
2010	679.870.000	109.597.194	161
2011	660.980.000	108.214.699	163
2012	688.880.000	110.344.510	160
2013	703.470.000	112.634.265	160
2014	708.500.000	108.837.038	153
2015	782.065.000	113.075.646	144
2016	818.573.000	112.785.173	138

3.2 Maßnahmen zur Ressourcenschonung und zum Klimaschutz

Aufbau eines Energiemanagementsystems für die gesamte üstra

Das Energiemanagementsystem (EnMS) soll sicherstellen, dass Energieeinsparungen dokumentiert, umgesetzt und bewertet werden. Bislang wurden bei der üstra bereits diverse Maßnahmen für Energieeinsparungen entwickelt und umgesetzt, allerdings erfolgte die Umsetzung und Ergebnisbewertung bisher eher lückenhaft und unstrukturiert. Mit der Einführung des EnMS gemäß der DIN EN ISO 50001 für den Geltungsbereich Gebäude und Grundstücke wurden im Jahr 2013 Anforderungen für eine systematische Erfassung und Bewertung formuliert. Der Geltungsbereich dieses EnMS wurde im Jahr 2014 auf den gesamten Kernprozess der üstra (Personenahverkehr und die Mobilitätsdienstleistungen in der Region Hannover) erweitert. Dies bedeutet konkret, dass sowohl der Betrieb von Stadtbahnen und Bussen als auch deren Instandhaltung, die Instandhaltung der Infrastruktur und die Verwaltung Inhalt des EnMS sind. Die Umsetzung erfolgt dabei an allen sechs Standorten der üstra sowie an der Unternehmenszentrale. Somit erhöht sich die Notwendigkeit Energieeinsparmaßnahmen einheitlich zu dokumentieren, umzusetzen und zu bewerten.

Das bereits bestehende Energieteam mit Vertretern aus allen relevanten Bereichen, den sogenannten

Energiemanagern, hat sich etabliert. Aufgabe dieses Teams ist es, alle Maßnahmen zur Energieeinsparung „üstraweit“ zu ermitteln. Die Energiemanager fügen sich in die Struktur der vom Vorstand beauftragten Personen nahtlos ein.

Mit der Einführung des Maßnahmenplans werden die Normforderungen der ISO 50001 praxisorientiert umgesetzt. Der Maßnahmenplan dient als zentrale Übersicht für Maßnahmen aller Fachbereiche. Hier können die verschiedenen Energieeinsparpotentiale detailliert erfasst werden. Infolgedessen erhöht sich die Transparenz des gesamten EnMS. Ebenfalls lässt sich durch den Maßnahmenplan die Wirksamkeit der Einzelmaßnahmen besser nachverfolgen. Die im Maßnahmenplan vorhandene Auswertung von Maßnahmen lässt sich in den bestehenden Managementreview integrieren. Zur besseren Sichtbarkeit von Maßnahmen zu Energiereduzierung bzw. Energieeffizienz und zur Erhöhung des Anteils der Fahrgäste, die deshalb auf die üstra umsteigen, wurde gemeinsam mit der Marketingabteilung eine Kampagne zum Branding von Anlagen und Fahrzeugen mit dem Slogan „Unsere Vision Null Emission“ entwickelt. Diese wurde mit dem German Design Award 2017 ausgezeichnet.



Organigramm der Beauftragten des Vorstands

Betriebsleiter	Qualitätsmanagement	Umweltschutz	Arbeits-, Gesundheits- und Brandschutz	Datenschutz	Risiko-management	Elektrische Anlagen	Schweiß-aufsicht	Energie-management
Betriebsleiter Stadtbahn	Qualitätsmanagementbeauftragter	Umweltmanagementbeauftragter	Fachkraft für Arbeitssicherheit	Datenschutzbeauftragter	Risikocontroller	Elektrofachkraft Bahnstrom	Schweißaufsicht Oberbauschweißen	Energiemanagementbeauftragter
Betriebsleiter Bus		Abfallbeauftragter	Betriebsarzt			Elektrofachkraft Elektrische Anlagen (200 – 400 V)	Schweißaufsicht Schienenfahrzeuge	Energiemanager
		Nachhaltigkeitsbeauftragter	Schwerbehindertenvertreter			Elektrofachkraft Fahrstrom		
		Lärmschutzbeauftragter für den Stadtbahnbetrieb	Brandschutzbeauftragter Tunnel			Elektrofachkraft Telekommunikationsanlagen		
			Brandschutzbeauftragter Liegenschaften			Elektrofachkraft Werkstätten		



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. Ein weiteres Los von 50 Fahrzeugen wurde nachgeordert. Die Auslieferung hat im November 2013 begonnen. Neben einem modernen Design und mehr Platz für Fahrgäste verfügen die Fahrzeuge über eine verbesserte Rückspeisung der Bremsenergie ins Fahrleitungsnetz. Im Jahr 2014 wurden 20 TW 3000 mit Fertigungs mängeln am Wagenkasten ausgeliefert. Aufgrund der Mängel war eine Inbetriebnahme in 2014 nicht möglich. Zur Beseitigung der Mängel gab es einen Maßnahmenplan des Herstellers, der im Jahr 2015 abgearbeitet wurde. Vor der Feststellung der Mängel wurde das Fahrzeug bereits im März 2014 der Öffentlichkeit präsentiert und von den Hannoveranern begeistert angenommen.

Die Inbetriebnahme der ersten TW 3000 im Linienbetrieb der üstra ist im ersten Quartal 2015 erfolgt. Derzeit sind 40 Fahrzeuge in Betrieb. Die Gesamtleistung beträgt in Summe 4,0 Mio. km. Bis zum Jahresende 2017 sind 60 Fahrzeuge ausgeliefert. Insgesamt werden es 146 Stück, die bis Anfang 2020

in Betrieb gehen. Die Fahrzeuge erzeugen durch ihre Laufruhe geringere Lärmemissionen als die Bestandsfahrzeuge. Das hat zur Folge, dass die Lärmbelastung für die Fahrgäste und Bürger im Stadtgebiet beim Stadtbahnbetrieb weiter sinkt. Trotz der neu installierten Klimatechnik, die für den Fahrgast einen Komfortgewinn bringt, ist der spezifische Energieverbrauch pro Kilometer geringer als bei den TW 6000. Aufgrund der stark gestiegenen Fahrgastzahlen bleiben 24 TW 6000 bis Mitte der 20er Jahre in Betrieb.

Beschaffung von CO₂-freiem Strom

Im Jahr 2012 wurde eine EU-weite Ausschreibung für die Beschaffung des Fahrstroms für die Jahre 2015 und 2016 mit einer Option auf zwei weitere Jahre durchgeführt. Ausgeschrieben wurde CO₂-freier und atomstromfreier Strom. Der Auftrag wurde im Dezember 2012 an die Stadtwerke Hannover AG (enercity) erteilt. Angeboten wurde Strom aus europäischen Wasserkraftwerken. Durch die Verwendung von CO₂-freiem Strom sinkt der spezifische CO₂-Ausstoß je Fahrgastkilometer von 51,4 g/CO₂ in 2014 auf 12 g/CO₂ in 2015. Der verbleibende Anteil von 12 g resultiert aus der Diesel- und Hybridbustechnologie im Unternehmensbereich Stadtbus.



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 CO₂-Reduzierung beiträgt. In Zukunft sollen noch weitere Schwungradspeicher errichtet werden. Voraussichtlich im Jahr 2019 soll ein Speicher im Bereich Altwarmbüchen installiert werden.

Projekt „Umbau Hohes Ufer“

Das Verwaltungsgebäude der üstra „Am Hohen Ufer 6“ wurde Anfang der sechziger Jahre errichtet. In den ver-

gangenen Jahrzehnten wurden bis auf die Sanierung der Fassade im Jahr 1992 keine grundlegenden Modernisierungen an dem Gebäude vorgenommen, sodass nun mit einer grundlegenden Sanierung begonnen wurde. 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 barrierefrei zugänglich sein wird.

Beschaffung von weiteren Hybridbussen 2016 bis 2019

Im Herbst 2015 wurden die letzten 26 Hybrid-Solobusse von MAN der neuesten Generation mit Abgasnorm EURO6 geliefert, die vom Land Niedersachsen gefördert wurden.

In 2017 erhöht sich der Hybrid-Anteil bei der üstra auf 60 % und ist der größte Hybridbus-Fuhrpark in Deutschland (80 Hybridbusse, 52 umweltfreundliche Diesellbusse in Mindest-Standard EEV). Neben einer verbesserten Energie- und Umweltbilanz wird weniger CO₂, Feinstaub und Lärm produziert. In 2016 wurden für den Zeitraum 2016 bis 2019 als Bus-Ersatzbeschaffung weitere Hybridbusse ausgeschrieben. Nach abgeschlossener Ausschreibung werden es 18 MAN A37H Solo- und 20 SOLARIS H18 Gelenk-Hybridbusse. Im Frühjahr 2017 werden zwei Solo- und fünf Gelenkbusse und im Herbst 2017 werden weitere sechs Solo- und fünf Gelenkbusse für 2017 geliefert. Die Lieferlose 2016 und 2017 werden auch vom Land Niedersachsen gefördert. Für den Zeitraum 2018 bis 2019 sind weitere 10 Solo- und 10 Gelenkbusse als Option vorgesehen.

Bei positiver Entwicklung des Pilotversuchs mit drei Elektrobussen auf Line 100/200, der im April 2016 gestartet ist, und weiterer Fördermöglichkeit für Elektrobuse, könnten im Zeitraum 2018 bis 2019 anstatt der geplanten Hybridbusse anteilig weitere Elektrobuse beschafft werden.

Elektrobusse im Linieneinsatz bei der üstra

Der Testversuch mit drei Elektrobusen mit Schnellladung soll Erkenntnisse darüber bringen, welche Verbesserungspotenziale vorhanden sind. Diese gilt es aufzuzeigen, zu nutzen und zu etablieren. Der Versuch mit drei Elektrobusen auf der Buslinie 100/200 der üstra bietet beste Voraussetzungen die angestrebten Ziele und Ergebnisse zu erreichen und Umweltpotenziale nutzbar zu machen. Es sollen dabei Erkenntnisse gewonnen werden, wie wirtschaftlich und ökologisch ein sinnvoller Beitrag zur Minderung der verkehrsbedingten Treibhausgasemissionen erfolgen kann.

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

Das innovative Ziel ist es, die Elektrobusse nicht nur auf der Linie zu testen, sondern gleichzeitig dabei mit CO₂-freiem Strom aus dem Fahrleitungsnetz der

Stadtbahnen zu versorgen. Durch die Fahrleitung der Stadtbahnen steht der Nachladeinfrastruktur eine hohe Energiemenge zur Verfügung, die eine Schnellladung der Elektrobusse möglich macht. Weiterhin soll geprüft werden, wie der von den Stadtbahnen generatorisch erzeugte und zurückgespeiste Bremsstrom effektiv von den Elektrobusen genutzt werden kann.

Der erste Bus wurde im Januar 2016 ausgeliefert. Die zwei weiteren Busse folgten dann im März 2016. Im April 2016 wurde der Testbetrieb aufgenommen und es gab eine feierliche Eröffnung mit der Bundesumweltministerin Frau Hendricks, der niedersächsischen Staatssekretärin Frau Behrens, dem Regionspräsidenten Herrn Jagau und dem Wirtschaftsdezernenten der Region Hannover Herrn Franz. Seit April fahren die Busse im Testbetrieb und seit September 2016 im Linieneinsatz. Die Ladeinfrastruktur konnte größtenteils bereits im Herbst/Winter 2015 fertiggestellt werden. Seit November 2016 sind die Elektrobusse im Fahrplan ausgewiesen. Erste Messungen des Energieverbrauchs zeigen, dass der Energieverbrauch von ursprünglich angenommenen 1,5 kWh im Sommerbetrieb bei 1,0 kWh liegt. Der Elektrobus hat damit einen äquivalenten Energieverbrauch von 10 Litern Dieselfuelstoff auf 100 km.



Das Projekt ProMobiE

Die üstra beteiligt sich am Projekt „Professionelle Mobilitätsberatung für multimodale Verkehrsangebote mit Elektromobilität – ProMobiE“. An dem Verbundprojekt nehmen neben der üstra die Modellbetriebe Bogestra, RNV und Stadtwerke Baden-Baden teil. Wissenschaftliche Unterstützung erfährt das Projekt durch die VDV-Akademie sowie das Institut für Arbeitswissenschaft und das Institut der Erziehungswissenschaft der RWTH Aachen und die Propektiv GmbH. Ziel des Verbundprojektes ist die Professionalisierung multimodaler Mobilitätsberatung mit Schwerpunkt Elektromobilität. Es besteht Handlungsbedarf bei der Qualifizierung von Mitarbeitern in Verkehrsbetrieben, um eine professionelle Mobilitätsberatung zum Thema Elektromobilität zu ermöglichen. Das Projekt verfolgt das Ziel, drei interaktive Schulungsmodule zu entwickeln, um Beratungsstandards für eine mehrperspektivische multimodale Mobilitätsberatung bei der Elektromobilität der Zukunft zu ermöglichen. Durch eine professionalisierte Beratung zur Elektromobilität kann die Akzeptanz und Marktdurchdringung von Elektromobilitätsangeboten, beispielsweise die Entscheidung für die verstärkte Nutzung multimodaler Verkehrsangebote mit Elektromobilität, nachhaltig gefördert werden. Das Projekt wird im Frühling 2017 abgeschlossen.

Verbesserung der innerbetrieblichen Mobilität

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

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

Maßnahmen 2015/2016

- Anschaffung weiterer E-Bikes für den Betriebshof Glocksee
- Bereitstellung einer Übersicht für die Mitarbeiter im Intranet über alternative Reisemöglichkeiten mit Vergleichen (Zeit, Kosten, CO₂-Erzeugung)
- Verlängerung des Leasing eines E-Autos für den Stabsbereich Betrieb und Personal
- Branding von Fahrzeugen und Abstellplätzen



Austausch von Beleuchtungsanlagen

Die üstra tauscht in den Tunnelanlagen und Haltestellen der infra die Beleuchtungsanlagen schrittweise gegen neuere energiesparende Systeme aus. Im Jahr 2016 wurden an acht Stadtbahnhaltestellen ca. 315 Leuchten mit konventionellen Leuchtmitteln durch LED-Leuchten ersetzt. Dadurch wurde die installierte Leistung um etwa 11.000 Watt verringert, was einer jährlichen Stromersparung von ca. 44.000 kWh entspricht. Für das Jahr 2017 ist der Austausch der Beleuchtung an acht weiteren Haltestellen und zwei U-Bahnstationen geplant. Diese Maßnahme spart bis zu 40 % Energie und trägt durch die neue Technik deutlich zur Verbesserung der Beleuchtung und somit zu einem besseren Sicherheitsgefühl bei.

Erzeugung von Solarstrom

Die üstra betreibt derzeit drei Photovoltaikanlagen auf drei Betriebshöfen. Insgesamt verfügt das Unternehmen über eine installierte Leistung von über 400 kW Peak und ist damit einer der größten Solarstromproduzenten in Hannover. Der jährliche Stromertrag liegt etwa bei 400.000 kWh und entspricht damit dem Strombedarf von mehr als 110 Einfamilienhäusern.

3.3 Maßnahmen zur Einsparung von Emissionen durch mehr Fahrgäste

Neben den betrieblichen Beispielen zur Schonung von Ressourcen leistet die üstra den wesentlichen Beitrag durch die sichere und schnelle Beförderung von mittlerweile 176 Millionen Fahrgästen pro Jahr. 2016 konnten die Fahrgastzahlen der üstra um 3,8 % auf diesen neuen Rekordwert gesteigert werden. Durch das attraktive hannoversche ÖPNV-System wird der motorisierte Individualverkehr reduziert, was letztendlich den größten positiven Umwelteffekt mit sich bringt. Die Gewinnung neuer Fahrgäste spielt deshalb eine wichtige Rolle. Umsteiger vom Autoverkehr auf Busse und Bahnen vermindern die von ihnen verursachten CO₂-Emissionen um etwa die Hälfte.

Besonders erfolgreich war der Verkehrsverbund GVH mit Angeboten im Sozialtarif. Mit der „MobilCard S“ und dem 2016 umgesetzten Angebot von „Tages-Tickets S“ ohne Wertmarke konnten die Fahrgastzahlen in diesem Segment 2016 um 37 % gesteigert werden. Dazu trug auch der Anstieg der Geflüchte-

ten in Hannover bei, die sozialtarifberechtigt sind. Überdurchschnittliche Steigerungen gab es auch mit den Angeboten für Firmen und Großkunden. Je mehr Unternehmen Umweltziele verfolgen und auf Nachhaltigkeit setzen, desto attraktiver sind Angebote wie das FirmenAbonnement oder das SammelBesteller-Abonnement des GVH, um die jeweilige Umweltbilanz zu verbessern. Mit einem Kooperationspartner, dem Unternehmensverband AGA, bietet die üstra das SammelBestellerAbo auch für kleinere und mittlere Firmen an (Mindestabnahme zehn MobilCards). Von Sommer 2015 bis Ende 2016 konnten über 1.000 neue Kunden in diesem Angebot verzeichnet werden.

Um weitere Fahrgäste zu gewinnen, werden die Modernisierung der Fahrzeugflotte und der Stadtbahnausbau durch Streckenverlängerungen und den Bau von weiteren Hochbahnsteigen kontinuierlich vorangetrieben. Mit dem regelmäßigen Einsatz des neuen Fahrzeugs TW 3000 wird ein zusätzlicher Anreiz zur Nutzung geschaffen.

„Umfassende Mobilität aus einer Hand“ – der Mobilitätsshop

Die Welt der Mobilität befindet sich in einem grundlegenden Wandel. Wesentliche Treiber sind die „digitale Revolution“ einschließlich einer fast flächendeckenden Verbreitung mobiler Endgeräte, die Ausdehnung der „Sharing-Economy“ auf den Mobilitätsbereich und die Transformation vom „Ölzeitalter“ zu einer „postfossilen Mobilität“. Aber auch die Einstellung der Bürger zur Mobilität verändert sich: Verkehrsmittel werden flexibler genutzt und gewechselt, die Bedeutung des Autos als Statussymbol nimmt spürbar ab. Die üstra kann von diesen Trends erheblich profitieren, indem sie sich als zentraler Organisator eines modernen „Mobilitätsverbundes“ von ÖPNV und ergänzenden Mobilitätsangeboten positioniert. Mit dem Angebot Hannovermobil ist die üstra bereits seit 2004 Vorreiter als integrierter Mobilitätsdienstleister. Zentrale Ziele sind dabei, dem Kunden jeweils passende und einfach zu nutzende Mobilitätsangebote zur Verfügung zu stellen und ihn dabei gleichzeitig zur verstärkten Nutzung von Bussen und Bahnen anzuregen. Im November 2014 hat die üstra mit dem Mobilitätsshop einen Onlineshop für Fahrplanauskunft, Ticketing und weitere Dienstleistungen eingerichtet. Im Februar 2016 wurden erweiterte Möglichkeiten für Fahrtauskunft (auch Taxi-, Carsharing- und Radverbindungen) sowie Buchungsmöglichkeiten für stadtmobil-Fahrzeuge,



ein Taxiruf und Bestellmöglichkeit für das „Mobilitätspaket“ Hannovermobil integriert. Mit diesem Mobilitätsmix hat die üstra ein richtungsweisendes Onlineangebot, das über die Grenzen Deutschlands hinaus Beachtung findet. Im Sommer 2016 wurde der Mobilitätsshop von Sustainia, einer internationalen Organisation, die sich weltweit für Nachhaltigkeit engagiert, unter die 100 besten und hoffnungsvollsten Lösungen mit Potenzial für eine nachhaltigere Zukunft gewählt. Die Juroren bezeichneten den Shop als „vorbildlich, innovativ und nachhaltig“. Der Shop erleichtert demnach den Zugang zum ÖPNV und multimodalen Angeboten, verringert die Notwendigkeit, einen eigenen PKW zu besitzen und beeinflusst die Verkehrsmittelwahl zu Gunsten umweltfreundlicher Verkehrsarten.

Umweltschutz-Kampagne

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

3.4 Maßnahmen zur Lärmreduzierung

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

Vor diesem Hintergrund hat im Jahr 2012 eine interne Arbeitsgruppe unter Beteiligung der infra als Eigentümerin der Stadtbahninfrastrukturmaßnahmen zur Lärmreduzierung erarbeitet. Umgesetzt wurden diese im neuen Fahrzeug TW 3000. Die sogenannten „ungefederten Massen“ konnten reduziert werden, was zu einem ruhigeren Lauf des Fahrzeugs führt und weniger Lärm verursacht. Zusätzlich wurden einige Fahrzeuge mit Schallabsorbieren an den Rädern ausgestattet, die den Lärm, insbesondere in den Kurvenfahrten, reduzieren sollen. Dies soll messtechnisch begleitet werden, um eine Entscheidungsgrundlage für die Ausstattung von weiteren Fahrzeugen zu erhalten.

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

In 2016 wurden weitere Kurvenschmieranlagen auf den neuesten Stand der Technik gebracht und eine neu in Betrieb genommen. Diese Anlagen sorgen für eine ruhigere Kurvendurchfahrt und minimieren außerdem den Schienenverschleiß.

4. Soziale Nachhaltigkeit

4.1 Aspekte der Verantwortung gegenüber dem gesellschaftlichen Umfeld

Sozialtarif

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

Seit Dezember 2013 wurde das Angebot im Sozialtarif auch auf Monatskarten erweitert. Mittlerweile nutzen über 20.000 Berechtigte pro Monat die MobilCard S. Nachdem 2016 die Wertmarke S abgeschafft wurde, ist auch die Nutzung von TagesTickets im Sozialtarif auf über 200.000 Stück pro Monat angestiegen. Für die Nutzung des Sozialtarifs ist jetzt nur noch der Berechtigungsausweis der Region Hannover, die Region-S-Karte, erforderlich.

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

Barrierefreie Haltestellen und Fahrzeuge

Die Gestaltung eines barrierefreien ÖPNV ist vielfach die Grundvoraussetzung für die Mobilität 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 die üstra bundesweit führend und beispielgebend bei der Gestaltung eines barrierefreien ÖPNV ist. Alleinstellungsmerkmale wie z.B. der sprechende Fahrkartenautomat, Hybridbusse mit zwei Rollstuhlstellplätzen und zwei Rampen, zeichnen das Unternehmen aus.

Etwa 10 % der Menschen in der Landeshauptstadt

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



Bei den Stadtbahnhaltestellen sind alle Tunnelstationen und aktuell 131 Haltestellen an der Oberfläche mit Hochbahnsteigen ausgestattet und verfügen somit über einen höhengleichen Einstieg in die Fahrzeuge. Dies entspricht einem Anteil von dreiviertel der Haltestellen im Stadtbahnnetz. In 2016 wurden die Hochbahnsteige Krepfenstraße, Goetheplatz und Großer Hillen in Betrieb genommen. Aber auch im Busbereich wurden in Zusammenarbeit mit der Stadt Hannover etwa 20 Haltestellen neu gestaltet und damit der Zugang von Mobilitätseingeschränkten zu unseren Bussen wesentlich erleichtert. In den nächsten Jahren wird das Ausbauprogramm, mit dem Ziel bei allen Haltestellen einen höhengleichen Einstieg zu erreichen, kontinuierlich fortgeführt.

Neues Infomobil

In 2014 hat die üstra ein neues Infomobil beschafft und ausgerüstet, um auf Veranstaltungen, Messen und Märkten mit ihren Mobilitätsberatern präsent sein zu können. Seitdem ist die üstra mit ihrem Infomobil fast täglich in Einkaufszentren und bei Veranstaltungen vor Ort. Aber auch bei Großmessen und Großveranstaltungen zeigt die üstra ihre Präsenz.

Mobilität für Mobilitätseingeschränkte: Der Fahrgastbegleitservice der üstra

Seit 2006 betreibt die üstra den Fahrgastbegleitservice. Das Projekt, das im Rahmen des § 16d SGB II (Arbeitsgelegenheiten) durchgeführt wird, verbindet die Wiedereingliederung von erwerbslosen Menschen in das Arbeitsleben mit der Unterstützung von Menschen, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind. Die Mitarbeiter des Fahrgastbegleitservices begleiten die Menschen bei der Nutzung des ÖPNV und ermöglichen ihnen so eine aktivere Teilnahme am öffentlichen Leben. Die Maßnahme muss jedes Jahr neu beantragt werden und wird zzt. jeweils für 12 Monate genehmigt. Die aktuelle Genehmigung des Job Centers ist bis zum 31. März 2017 befristet. Ein neuer Antrag ist bereits eingereicht und befindet sich in der Genehmigungsphase.

Alkoholkonsumverbot

Die üstra hat im Sommer 2016 bekannt gegeben, dass ab dem 1. Januar 2017 ein Alkoholkonsumverbot in allen Fahrzeugen und U-Stationen gilt. Damit ist die üstra einem Wunsch der überwiegenden Mehrheit ihrer Fahrgäste nachgekommen. Im Sommer war bei einer Kundenbefragung heraus gekommen, dass 83 % der Fahrgäste es befürworten, das Trinken von Alkohol in den Fahrzeugen der üstra zu verbieten. Die Mehrheit hatte dabei erklärt, sich bei einem solchen Verbot sicherer in Bus und Bahn zu fühlen. Analog zum Rauchverbot, das seit langem besteht, bezieht die üstra auch die unterirdischen Tunnelstationen in das Alkoholkonsumverbot mit ein. Durch das Verbot soll nicht nur das Sicherheitsempfinden der Fahrgäste gesteigert werden. Auch zur Reduzierung von Verunreinigungen und Vandalismus kann das Verbot beitragen.



4.2 Soziale Verantwortung gegenüber den Beschäftigten und dem Unternehmen

Im Jubiläumsjahr 2017 ist die üstra seit 125 Jahren mit der Stadt Hannover verbunden und Synonym für verlässliche, wirtschaftliche und kundenorientierte Mobilitätsdienstleistung. Sie gehört zur Spitzengruppe der deutschen Nahverkehrsunternehmen und ist mit rund 176 Millionen Fahrgästen im Jahr der leistungsstärkste Dienstleister für Nahverkehr in Niedersachsen.

Garant dieser Leistungsfähigkeit sind in ganz besonderem Maße die Mitarbeiter der üstra. Sie sorgen mit ihrem Engagement und ihrem Einsatz insbesondere im Fahrdienst, aber auch in den Instandhaltungs- und Verwaltungsbereichen dafür, dass die üstra als kompetente und verlässliche Partnerin im öffentlichen Personennahverkehr wahrgenommen wird und dies nicht nur von den Bürgern der Landeshauptstadt, sondern ebenfalls von den nationalen und internationalen Besuchern und Gästen der Stadt. Die üstra ist jedoch nicht nur der kompetente und verlässliche Profi für öffentlichen Personennahverkehr, sondern auch eine attraktive Arbeitgeberin für ihre Mitarbeiter, die in Hannover täglich nahezu rund um die Uhr für Mobilität sorgen. Gemäß dem Motto „Unsere Tradition heißt Zukunft“ wird sich die üstra auch zukünftig als attraktive Arbeitgeberin am Markt positionieren und die personalwirtschaftlichen Herausforderungen meistern.

Personalstrategie

Vor dem Hintergrund des demografischen Wandels und den damit einhergehenden Auswirkungen einer alternden und schrumpfenden Gesellschaft, ist die zentrale Aufgabe für die üstra auf der einen Seite, neue Mitarbeiter zu gewinnen, um die freiwerdenden Stellen in den nächsten Jahren zu besetzen. Auf der anderen Seite gilt es, die Beschäftigten an das Unternehmen zu binden und Rahmenbedingungen zu schaffen, die die Mitarbeiter in die Lage versetzen, leistungsfähig bis zum Rentenbeginn tätig sein zu können.

Die Lösungen und Lösungsansätze der daraus abzuleitenden personalwirtschaftlichen und arbeitsorga-

nisatorischen Handlungsfelder müssen nachhaltig in sozialer und ökonomischer Verantwortung gemeinsam zwischen Arbeitgeber und Betriebsrat diskutiert und umgesetzt werden.

Die Entwicklung innovativer und belastungsreduzierender Arbeitszeitmodelle, insbesondere von Schicht- und Dienstplänen, sowie der Ausbau und die organisatorische Verankerung sogenannter Mischarbeitsplätze, stellen dabei eine zentrale Aufgabe dar. Dem Begriff der Flexibilität kommt in diesem Zusammenhang und im Hinblick auf die Schaffung zeitlicher und personeller Einsatzflexibilität eine entscheidende Bedeutung zu. Zumal die technische Entwicklung, hier seien lediglich die Begriffe „Digitalisierung“ und „Autonomes Fahren“ erwähnt, auch an der üstra nicht spurlos vorbei gehen werden, sondern sich im

Gegenteil die klassischen Berufsbilder – zwar nicht heute und morgen, aber vielleicht übermorgen – verändern werden und ein Mehr an fachlicher und überfachlicher Flexibilität den Beschäftigten abverlangen. Existenziell wird sein, auf diese Herausforderungen die richtigen personalwirtschaftlichen Antworten und Lösungen zu finden, weswegen die üstra schon heute mit dem Fahrdienst, mit der Technik, den Verwaltungsbereichen und dem Betriebsrat im Diskurs gemeinsam Modelle und Wege entwickelt. Der Unternehmensbereich Personal und Organisation hat sich mit einer Restrukturierung im Jahr 2016 auf diese Herausforderungen ausgerichtet. Dabei wurden die Aufgabenfelder Personalrekrutierung und Organisations- und Personalentwicklung in der Organisationsstruktur als Bereiche positioniert und gestärkt.

Personalstruktur

Entwicklung der Beschäftigten (absolut in Personen)

	31.12.2016	31.12.2015	31.12.2014
Anzahl Beschäftigte insgesamt	2.105	2.038	2.023
Beschäftigte in ATZ-Ruhe	67	103	141
Frauen	402	362	319
Ausländer	132	119	116
Schwerbehinderte	188	190	167
Teilzeitbeschäftigte	336	318	205
darunter TZ-Beschäftigte in der „leichten Vollzeit“	207	189	104

Entwicklung einzelner Beschäftigtengruppen (in %)

	2016	2015	2014
Anteil der Beschäftigten in ATZ-Ruhe	3,2	5,1	7,0
Anteil der Frauen	19,1	17,8	15,8
Anteil der Ausländer	6,3	5,8	5,7
Anteil der Teilzeitbeschäftigten	16,0	15,6	10,1
darunter TZ-Beschäftigte in der „leichten Vollzeit“	9,8	9,3	5,1
Anteil der Auszubildenden	5,6	5,3	4,5
Anteil der Schwerbehinderten*	9,7*	9,6	9,1
Fluktuationsquote	2,3	1,7	1,5

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

Ferner gilt es weiterhin, die Arbeitgebermarke üstra nachhaltig nach innen und nach außen zu stärken, um die Attraktivität der üstra als Arbeitgeberin mittel- und langfristig sicherzustellen und um neue potenzielle, im Unternehmen bisher unterrepräsentierte, Bewerbergruppen zu erschließen. An diesen Themen wird auch nach der erfolgreichen Arbeitgeberkampagne „üstra rockt“ intensiv weiter gearbeitet.

Personalrekrutierung

Vor dem Hintergrund der personalwirtschaftlichen Herausforderung, dass bis zum Jahr 2025 nach aktuellem Stand bis zu 1000 Stellen wiederbesetzt werden müssen, ist die Personalrekrutierung in den nächsten Jahren ein wichtiger Erfolgsfaktor. Der Unternehmensbereich Personal und Organisation richtet sich mit einem neu geschaffenen Team „Rekrutierung“ darauf aus, das sich ausschließlich auf die Bewerberkommunikation und die Personalbeschaffung konzentriert und die Verfahren hierzu weiter optimiert. Zu den konkreten Zielen gehören die persönliche Kommunikation mit den Bewerbern, die Beschleunigung der Reaktionszeiten und der Dauer des Gesamtprozesses sowie der weitere Ausbau des vorhandenen Hochschulmarketings und bestehender Partnerschaften, wie beispielsweise mit dem Job Center der Region Hannover. Neue ergänzende Verfahren der Personalgewinnung wie Telefoninterviews und Active Sourcing wurden bereits ins operative Tagesgeschäft integriert. Nun gilt es, die neuen Strukturen zu etablieren und zu evaluieren, um die Personalgewinnung quantitativ und qualitativ nachhaltig sicherzustellen und das Employer Branding unter Berücksichtigung der Unternehmensstrategie weiter zu stärken.

Berufliche Weiterbildung

	2016	2015	2014
Ausgaben für berufliche Weiterbildung*	511.269 €	522.403 €	392.931 €
Stunden für Maßnahmen der beruflichen Weiterbildung (ohne Fahrdienst)	21.048	20.100	17.700
Stunden pro Mitarbeiter	22,9	22,4	20,9

* Sachkosten für Seminare; ohne berufliche Erstausbildung

Erhöhung des Frauenanteils im Unternehmen

Die üstra hat sich bezüglich der Frauenquote konkrete Ziele gesetzt. Im Jahr 2022 soll der Frauenanteil bei 22 % liegen. Mit einem Frauenanteil von 19,1 % zum Ende des Jahres 2016 ist sie auf einem sehr guten Weg und hat ihr Zwischenziel mehr als erreicht.

Personalentwicklung

Technische Entwicklungen wie die Digitalisierung von Prozessen, sich verändernde Kommunikationsformen beispielsweise in der Kundenberatung, die Weiterentwicklung von Mobilitätsangeboten und die möglicherweise rasante Entwicklung beim Thema fahrerloses Fahren fordern vorausschauende Personalentwicklungsplanung, zeitgemäße, aus der Unternehmensstrategie abgeleitete Konzepte und zielgruppenspezifische Qualifizierungsmaßnahmen.

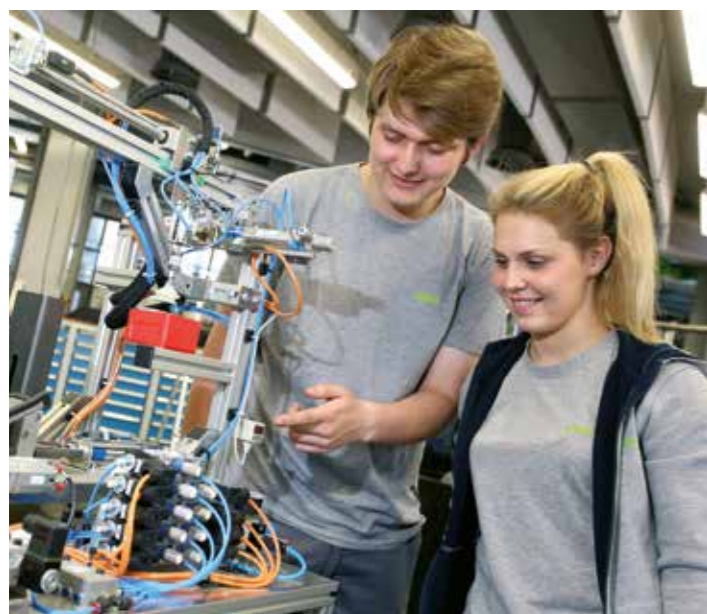
Immer im Mittelpunkt steht bei der üstra als Dienstleistungsunternehmen die Kunden- und Serviceorientierung. Wissen, Fähigkeiten, Motivation und Verhalten der Beschäftigten bestimmen maßgeblich, wie leistungsfähig eine Organisation ist. Hier sind Personalentwicklung und Organisationsentwicklung gefordert, Handlungsfelder im Sinne der Personalstrategie zu erkennen, Veränderungsprozesse zu konzipieren und zu begleiten und zielgerichtete Weiterentwicklung zu fördern. Ein konkretes Ziel der Personalentwicklung ist es, zielgruppenspezifische Qualifizierungskonzepte nachhaltig zu etablieren. Beispiel dafür ist ein neues Qualifizierungsprogramm für Kundenberater, das als Modulsystem entwickelt wurde und auf nachhaltige, kontinuierliche Qualifizierung aller Mitarbeiter dieser Zielgruppe setzt. Die Umsetzung erfolgt ab 2017.

Weiterentwicklung flexibler Arbeitszeitgestaltung

Die flexible und lebensphasenorientierte Arbeitszeitgestaltung ist ein wichtiger Bestandteil der Personalpolitik, um damit auch die Wettbewerbsposition der üstra als innovativer und sozialer Arbeitgeber zu stärken.

Für Mitarbeiter, die in festen Dienst- oder Schichtplänen arbeiten, ist es eine Herausforderung, Arbeits- und Privatleben in Einklang zu bringen. Aus diesem Grund ist die üstra gemeinsam mit dem Betriebsrat und den Beschäftigten dabei, Arbeitszeitmodelle zu entwickeln, die sowohl die betrieblichen Interessen als auch die sozialen Belange der Beschäftigten berücksichtigen.

Im Werkstattbereich des Betriebshofes Glocksee ist die Überarbeitung der Schichtmodelle zum Ende des Jahres 2016 erfolgt. Die Ziele des neuen Schichtplanes sind die Erhöhung der Flexibilität für Arbeitgeber und Mitarbeiter und die damit einhergehende Harmonisierung von beruflicher und außerberuflicher Zeit. Insbesondere sollen durch größtmögliche Beachtung gesundheitsfördernder Maßnahmen bei der Schichtplangestaltung die Risiken steigender gesundheitsbedingter Fehlzeiten und zunehmender Schichtuntauglichkeit reduziert werden. Das neue Schichtmodell wird mit einer Pilotphase zum 1. Januar 2017 eingeführt und kontinuierlich evaluiert.



Für den Fahrdienstbereich Bus wurden zum Ende des Jahres 2016 die notwendigen Parameter für die Umsetzung einer flexiblen Dienstplangestaltung erarbeitet. Diese soll zukünftig den Mitarbeitern im Fahrdienst ermöglichen, selbst auf ein Dienstplanungsprogramm zuzugreifen und online ihre Dienstwünsche einzugeben. Auch hier gilt es nun, die neue Dienstplangestaltung zu testen und auszuwerten, ob sich das Verfahren etabliert.

Berufsausbildung

Die üstra bietet eine praxisnahe und zukunftsorientierte Berufsausbildung in verschiedenen Ausbildungsberufen an, die auf die Unternehmensziele und den zukünftigen Personalbedarf ausgerichtet sind. Um der zu erwartenden technischen Weiterentwicklung der Stadtbahnen und Busse gerecht zu werden, wird die technische Ausbildung den

Erfordernissen kontinuierlich angepasst. Neue Assistenzsysteme für die Stadtbahnen sowie das Arbeiten an der Automatisierung der Linienfahrzeuge sind aktuelle Themen, sodass die Ausbildung in Richtung Automatisierungstechnik gestärkt werden muss. Ziel ist neben der Anpassung der technischen Ausbildung auch die Vorbereitung auf mögliche Umschulungen vorhandener Mitarbeiter auf die neuen Techniken.

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

Dennoch ist bei der Übernahmequote tendenziell ein Rückgang zu erkennen. Eine Ursache hierfür ist, dass sich immer mehr Ausgelernte für ein anschließendes Studium entscheiden. Dies betrifft insbesondere den technischen Bereich. Im Jahr 2015 haben drei von insgesamt sechs Mechatronikern bzw. Elektronikern für Betriebstechnik das Unternehmen verlassen, um zu studieren. Auf diese Entwicklung stellt sich die üstra ein und bietet ambitionierten Auszubildenden vermehrt an, den Weg des Studiums gemeinsam zu gehen.

Ausbildung

	2016	2015	2014
Anzahl Auszubildende gesamt	116	107	91
Weibliche Auszubildende	44	37	20
Männliche Auszubildende	72	70	71
Ausbildung für Fremdbetriebe	0	0	10
Anzahl bezahlte Praktikanten	1	1	1
Erfolgreiche Ausbildungsabschlüsse	24	26	27
Verkürzte Ausbildung	5	3	2
Übernahmequote in %	100	77	81,5

Die üstra übernimmt soziale Verantwortung und erschließt in der Berufsausbildung neue Zielgruppen in dem sie Jugendlichen eine Chance auf eine Berufsausbildung gibt, die beispielsweise aus einem problematischen sozialen Umfeld kommen oder Probleme in der Schulausbildung haben. Diese Jugendlichen absolvieren ein zweiwöchiges Praktikum bei der üstra statt dem üblichen Auswahlverfahren und erhalten bei gutem Verlauf und positiver Einschätzung die Chance auf eine Berufsausbildung. In einem weiteren Projekt absolvieren junge Mütter in einem Teilzeitmodell ihre Berufsausbildung in technischen, kaufmännischen und fahrtechnischen Berufen. Diese neuen Auszubildenden stellen die Ausbilder vor ganz andere Herausforderungen. Der Ausbilder wird neben dem Wissens- und Kompetenzvermittler immer mehr auch zum Coach und Berater in sozialen Fragen.

Ideenmanagement

Ziel des Ideenmanagements ist es, die Mitarbeiter zu motivieren, sich aktiv durch Vorschläge am stetigen Verbesserungsprozess des Unternehmens zu beteiligen. Dadurch leistet das Ideenmanagement einen Beitrag zur Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit, der Kundenorientierung und zur mitarbeiter- und beteiligungsorientierten Unternehmenskultur.

Durch Sonderaktionen sowie der Teilnahme an einem betriebsübergreifenden Ideenwettbewerb wird Ideenreichtum und Innovation kontinuierlich bei den Beschäftigten abgefragt.

	2016	2015	2014
Anzahl der eingereichten Ideen	261	232	408
Anzahl der durchgeführten Ideen	44	52	80
Anzahl der Einreicher	174	158	259
Gesamtnutzen* in Tsd. €	67	84	164

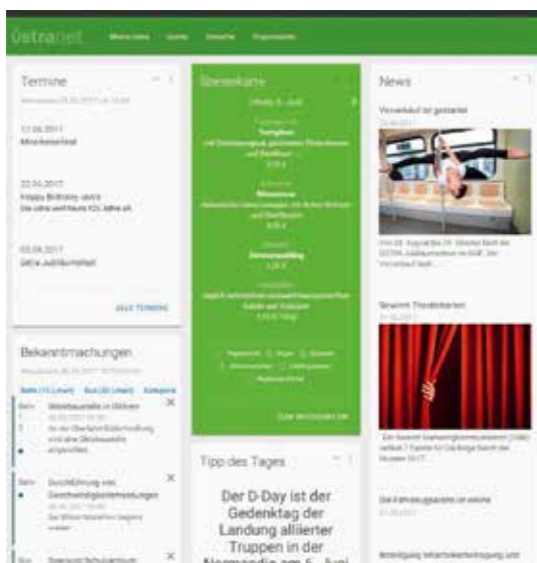
* entspricht dem Einsparvolumen des jeweiligen Geschäftsjahres

Innovative Betriebsgastronomie

Mit dem Angebot der eigenen Betriebsgastronomie fördert die üstra die Gesunderhaltung ihrer Mitarbeiter. Seit mehr als zwei Jahren vertraut die üstra der Essenszeit GmbH, die in den üstra Restaurants und Kantinen abwechslungsreiches und gesundes Essen serviert und dabei überwiegend auf regionale und biologische Produkte setzt. Die Essenszeit GmbH wurde 2016 im Rahmen des Wettbewerbs „Betriebliche Esskultur 3.0 – nachhaltig gut essen“ für ihre umfangreichen Aktivitäten und Erfolge im Erreichen von Nachhaltigkeitszielen ausgezeichnet.

Neues Intranet

Im November 2016 ist das neue Intranet der üstra, das üstranet, online gegangen. Durch die moderne Gestaltung sowie viele neue Funktionen ist es eine geeignete Plattform für den internen Informations- und Wissensaustausch, der gleichzeitig einen fundierten Wissenstransfer zwischen Unternehmen und Kunden ermöglicht. Mitarbeiter erhalten so z.B. morgens ihre digitalen Dienstpläne, aktuelle Bekanntmachungen sowie alle wichtigen Nachrichten aus dem Unternehmen. Gleichzeitig wird durch die verbesserte interne Vernetzung die Eigenverantwortung der Mitarbeiter gestärkt, Prozesse verschlankt und die Verfügbarkeit von aktuellen Informationen verbessert.



360Grad Feedback der Führungskräfte

Für die Führungskräfte der ersten bis dritten Ebene der üstra wurde im Zeitraum November 2015 bis April 2016 erstmalig das 360Grad Feedback eingeführt. Dieses Feedback-Verfahren dient den Teilnehmern (Feedbacknehmern) zur Selbstreflexion und zur eigenen Erkenntnis über Entwicklungs- und Veränderungspotenziale. Die Führungskräfte stellen ihrer eigenen Perspektive (Selbstbild) die Rückmeldungen der Perspektive anderer Feedbackgeber (Fremdbild) gegenüber. Feedbackgeber sind: Vorgesetzte, Mitarbeiter, Kollegen und interne Kunden. Alle Führungskräfte nutzten das Instrument für ihre persönliche Weiterentwicklung und führten ein vertrauliches Entwicklungsgespräch mit einem externen Coach. Das Instrument wird als reines Feedbackinstrument genutzt: Es liegt in der Verantwortung der Führungskraft selbst, die Ergebnisse zu kommunizieren und aufgrund der mit dem Coach erarbeiteten Schlussfolgerungen weiter an sich zu arbeiten.

Ziele des 360Grad Feedbacks sind:

- eine neue Feedback-Kultur schaffen, welche die Voraussetzung für Lernen und weitere Entwicklung ist
- sich mit den eigenen Stärken und Schwächen proaktiv auseinander zu setzen
- die Passung zwischen Selbst- und Fremdbild im eigenen Handeln zu fördern
- sich mit den internen Kunden zu beschäftigen und aktiv in den Dialog mit ihnen einzusteigen

Diese Ziele wurden allesamt erreicht:

- Die Führungskräfte tauschten sich mehrheitlich mit ihren Feedbackgebern aktiv über die erhaltenen Rückmeldungen – positive wie negative – freiwillig und offen aus.
- Ein Drittel der Führungskräfte stieß als Folge ihres Feedbacks persönliche oder organisatorische Entwicklungsmaßnahmen mit der Führungskräfteentwicklung an. Auch Monate später beschäftigt sich die Mehrheit der Führungskräfte mit ihren Ergebnissen und steht im Dialog mit ihren Feedbackgebern.
- Das Bewusstsein für die Fragestellungen „Wer ist mein Kunde? Wie ist meine Beziehung zum Kunden?“ hat sich erhöht und wird in strategischen Runden zunehmend diskutiert.
- Der Bedarf an individuell maßgeschneiderten Personalentwicklungsmaßnahmen (insbesondere

Coachings und Trainings zur Persönlichkeitsentwicklung) ist um 50 % gestiegen.

- Die Evaluation bei den Führungskräften ergab, dass das Instrument und Verfahren als positiv (29 %) bis sehr positiv (57 %) bewertet wird. 94 % der erhaltenen Rückmeldungen gaben an, dass die erhaltenen Informationen als sehr nützlich für die persönliche und berufliche Weiterbildung empfunden wurden.
- In diesem Verfahren kamen erstmalig die für diese Zielgruppe erarbeiteten 11 Kompetenzdimensionen zur Anwendung. Vorgesetzter und Führungskraft beurteilten die Kompetenzen im Mittel mit „sehr wichtig“ bis „essentiell“ für die betrachteten Funktionen. Somit kann das Kompetenzmodell für diese Zielgruppe als geeignet angesehen werden.

Vorstand und Projektgruppe haben entschieden, dass das 360Grad Feedback integraler Bestandteil der Führungskräfteentwicklung bleibt und für die Zielgruppe im Jahr 2018/19 wiederholt wird. Gemeinsam mit dem Betriebsrat wird hierzu die Betriebsvereinbarung weiterentwickelt. Im Jahr 2017 wird das 360Grad Feedback auf freiwilliger Basis allen Führungskräften angeboten werden.

4.3 Engagierte Arbeitgeberin in sozialen Angelegenheiten

Tarifvertrag und Betriebsvereinbarung Demografie

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

Zertifikat Demografiefest: Sozialpartnerschaftlicher Betrieb

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

agentur für einen Zwei-Jahreszeitraum eine Zielvereinbarung getroffen. Maßnahmen zur Umsetzung und Erfüllung der Ziele sind 2016 sozialpartnerschaftlich entwickelt worden.

Vereinbarkeit von Beruf und Familie

Die Vereinbarkeit von Beruf und Familie nimmt einen immer größeren Stellenwert für Mitarbeiter ein. Die üstra hat das früh erkannt und lässt sich seit 2006 im bundesweiten Audit berufundfamilie zertifizieren. Dieses wird in regelmäßigen Abständen überprüft. Damit wird eine familienbewusste Personalpolitik unterstützt.

Insbesondere in einem Schichtbetrieb ist es wichtig, passende Angebote zu machen. So wird bei der Einrichtung von Schichtplänen im Fahrdienst darauf geachtet, dass die Mitarbeiter auch verlässliche Zeitfenster haben, die sie für Familienangelegenheiten nutzen können. Denn planbare Zeiten sind sowohl bei der Kinderbetreuung als auch bei der Pflege von Angehörigen notwendig. Zum Thema Pflege kooperiert die üstra mit anderen Unternehmen in Hannover. Regelmäßige Informationsveranstaltungen finden großen Zuspruch.

Neben bewährten Beratungsangeboten, einem Kontakttheloprogramm für Beschäftigte in Familienzeit und diversen Teilzeitmodellen, wurde 2016 das bereits seit einigen Jahren bewährte Modell der Telearbeit durch den Abschluss einer neuen Betriebsvereinbarung auf ein neues Fundament gestellt. Waren bisher die Zugangsvoraussetzungen anhand bestimmter Kriterien und durch eine limitierte Gesamtzahl begrenzt, soll das Modell der Telearbeit nun zukünftig noch mehr Mitarbeitern als Option zur Verfügung stehen.

Für Beschäftigte in Familienzeit wurden Kontakttheloprogramme aufgelegt, die die Verbindung zu Kollegen und dem Arbeitsplatz erhalten sollen. Des Weiteren steht ein qualifiziertes Beratungs- und Vermittlungsangebot zur Verfügung. Am Thema Vereinbarkeit wird in einer Arbeitsgruppe kontinuierlich gearbeitet, um die Maßnahmen zu überprüfen und neue Entwicklungen aufzugreifen.

Betriebliches Gesundheitsmanagement

Bei dauerhaft einseitigen Belastungsmerkmalen wie beispielsweise der Tätigkeit im Fahrdienst, Verlänge-

zung der Lebensarbeitszeit, einhergehend mit einer älter werdenden Belegschaft, und kontinuierlicher Arbeitsverdichtung, besitzt ein ganzheitliches, in die Unternehmensstrategie eingebettetes, Gesundheitsmanagement großen Stellenwert. Das breit aufgestellte Gesundheitsmanagement der üstra bietet von der Einzelberatung und Betreuung durch Betriebsarzt und Mitarbeiterberatung über individuelle und zielgruppenspezifische Gesundheitsförder- und Präventionsmaßnahmen bis hin zur kontinuierlichen Optimierung von Arbeitsplatzergonomie und gesundheitsorientierter Arbeitsorganisation ein weites Spektrum aufeinander abgestimmter Maßnahmen.

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

Eine bereichsübergreifende Arbeitsgruppe beschäftigt sich kontinuierlich mit der Erfassung und Redu-

zierung von psychischen Belastungen und initiiert und optimiert diesbezügliche Aktivitäten. Beispiele hierfür sind Gesundheitstage für neue Stadtbahnfahrer, ein Präventionskonzept zur Vermeidung von psychischen Folgeschäden für dienstlich in schwere Unfälle oder Übergriffe verwickelte Personen, oder auch Deeskalationsschulungen für Fahrbedienstete und Fahrausweisprüfer für den richtigen Umgang mit konfliktbehafteten Situationen. Da Stressbelastung und daraus resultierende Krankheiten gesamtgesellschaftlich zunehmen und jeden betreffen können, bietet die üstra neben Einzelberatungen regelmäßig Seminare zur Stressprävention und Stressreduktion an, an dem alle Mitarbeiter teilnehmen können.

Ferner finden regelmäßig Weight Watchers at Work-Kurse im Unternehmen statt. Viele Beschäftigte, darunter erfreulicherweise auch viele Fahrbedienstete, nutzten die Gelegenheit des Arbeitsplatz- und zeitenahen Angebots. Wegen der guten Ergebnisse und der großen Nachfrage wurden in den Folgejahren weitere Kurse angeboten. Der nächste Kurs startet im März 2017. Ergänzend besteht auch hier die Möglichkeit, sich in Ernährungsfragen individuell beraten zu lassen. Das Kantinenessen bietet die Möglichkeit einer ausgewogenen Ernährung unter Verwendung hochwertiger Produkte.

Gesundheitsstände in %*

	2016	2015	2014
Gesamt-Unternehmen	93,7	93,9	94,2
Fahrdienst	93,5	93,7	94,2
Werkstatt	94,3	94,4	93,9
Verwaltung	94,9	95,1	95,8

* Berücksichtigung der bezahlten, krankheitsbedingten Ausfallzeiten

Arbeitsunfälle

	2016	2015	2014
Krankheitsbedingte Fehlzeiten in Std.*	7.009	8.504	7.804
Ausfallzeit in Std. je Beschäftigten	3,3	4,2	3,9
Anzahl Unfälle (> 3 Ausfalltage)	60	75	68

* bezahlte Ausfallzeiten innerhalb der ersten 6 Wochen

5. Nachhaltigkeitsziele

Ökonomie-Ziele

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

Ökologie-Ziele

Kompetenzträgerin Nahverkehr	Verbesserung der Elektromobilität in der üstra	• Durchführung des Pilotprojektes E-Bus ab 2016, sowie dessen Analyse der Machbarkeit für das gesamte Busnetz, ggf. Beschaffung weiterer E-Busse; • Optimierung der innerbetrieblichen Mobilität	• Fahrgast- und Mitarbeiterakzeptanz, Energiebilanz, Fahrzeug- und Infrastrukturverfügbarkeit; Umstellung der Busbeschaffung auf 100 % Elektrobusse bis 2025
Innovatives Unternehmen	Erreichung Energieverbrauch bei Bus und Stadtbahn von nicht mehr als 160 Watt/Pers. km	• Im Rahmen des Energiemanagements wird zur Zeit ein umfangreicher Maßnahmenplan zur Reduzierung und Verbesserung der Energieeffizienz erstellt	• Jährliche Berechnung mit Testat durch den TÜV Cert
Innovatives Unternehmen	Reduzierung des CO ₂ -Ausstoßes Bei Bus und Stadtbahn auf max. 15 Gramm/Pers. km	• Einkauf von CO ₂ -neutralem Strom sowie die kontinuierliche Verminderung des Energieverbrauchs	• Jährliche Berechnung mit Testat durch den TÜV Cert

Sozial-Ziele

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

6. Ausblick

Die üstra wird ihre Aktivitäten weiter an den Grundsätzen der Nachhaltigkeit ausrichten und auch in 2017 an konkreten Projekten arbeiten, die den strategischen Zielen dienen. Ein großer Schwerpunkt wird dabei auf der Integration der Nachhaltigkeit in die operativen Prozesse der üstra liegen. Mit der Inbetriebnahme der drei Elektrobusse Anfang 2016 beginnt der Weg hin zum CO₂-freien ÖPNV.



**üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe
Aktiengesellschaft**

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



Dieser Nachhaltigkeitsbericht
wurde CO₂-neutral gedruckt.