



üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe AG  
Nachhaltigkeitsbericht 2012



# Nachhaltigkeitsbericht

I.	Unternehmen und Verantwortung	4
II.	Ökonomische Aspekte	6
III.	Ökologische Aspekte	9
III.1.	Ressourcen – Aspekte/Kennzahlen	9
III.2.	Emissionen – Aspekte/Kennzahlen	9
	Maßnahmen zur Ressourcenschonung und zum Klimaschutz	9
	Maßnahmen zur Einsparung von Emissionen durch mehr Fahrgäste	11
	HANNOVERmobil 2.0	11
	Maßnahmen zur Lärmreduzierung	12
IV.	Soziale Aspekte in Bezug auf die Gesellschaft	12
IV.1.	Aspekte der Verantwortung gegenüber dem gesellschaftlichen Umfeld	12
	Sozialtarif	12
	Barrierefreie Haltestellen und Fahrzeuge	12
	Mobilität für Mobilitätseingeschränkte: Der Fahrgastbegleitservice der üstra	13
IV.2.	Aspekte der Verantwortung gegenüber den Beschäftigten und dem Unternehmen	13
	Personalstruktur	14
	Beschäftigungssicherung	15
	Beteiligungsorientierte Unternehmenskultur	15
	Engagierter Arbeitgeber in sozialen Angelegenheiten	15
	Aus- und Weiterbildung	17
V.	Ausblick	18

## I. Unternehmen und Verantwortung

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

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

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

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

Das Handlungsfeld „Innovatives Unternehmen“ wird durch das Projekt „CO<sub>2</sub>-Einsparungen“ ausgefüllt. Angestrebt wird der CO<sub>2</sub>-freie Einsatz von Energien: Ab 2015 wird die üstra ihren Strom ausschließlich aus CO<sub>2</sub>-freien Quellen beziehen.

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

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

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

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

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

Bereits seit vielen Jahren unternimmt die üstra große Anstrengungen, um die durch sie entstehende Umweltbelastung möglichst gering zu halten. Die elektrischen Stadtbahnen sind energieintensiv, so dass jede Möglichkeit, den Stromverbrauch zu senken, gründlich geprüft wird. Mit dem Masterplan „Stadt und Region Hannover/100 % für den Klimaschutz“ haben sich die Region Hannover und die Stadt Hannover die Klimaneutralität bis zum Jahr 2050 als Ziel gesetzt. Mit diesem vom Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz und Reaktorsicherheit geförderten Vorhaben,

wollen Stadt und Region eine kommunale Strategie für die Senkung der Treibhausgasemissionen um 95 % und die Senkung des Endenergiebedarfs um 50 % bis 2050 erarbeiten. Diese Klimaschutzziele von Stadt und Region können nur erreicht werden, wenn auch die üstra als kommunales und energieintensives Unternehmen einen Beitrag leistet und Verantwortung dafür übernimmt, dass die Ziele von Stadt und Region erreichbar werden. Damit hat der Baustein „Ökologie“ im Handlungsfeld „Nachhaltigkeit“ ein großes Gewicht für die üstra. Mit Maßnahmen zur Reduzierung des Stromverbrauchs, mit einer Erhöhung der Nutzung der Angebote und somit einer Senkung des Pro-Kopf-Verbrauchs sowie mit dem Kauf von Strom aus regenerativen Quellen möchte die üstra ihren Teil zur Senkung der Treibhausgasemissionen und des Energiebedarfs leisten. Mit dem Kauf von Strom aus regenerativen Quellen ab 2015 wird die üstra ihren CO<sub>2</sub>-Ausstoß auf 35 g pro Fahrgastkilometer senken.

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

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

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

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

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

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

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

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

Um die Qualität ihrer Aktivitäten zu gewährleisten, hat die üstra diverse Managementsysteme implementiert. Sie verfügt über ein geprüftes Managementsystem für Qualität und Umwelt nach DIN EN ISO 9001:2008 für Qualität und DIN EN ISO 14001:2005 für Umwelt mit dem Geltungsbereich Personennahverkehr und Mobilitätsdienstleister in der Region Hannover sowie für die Instandhaltung von Infrastrukturanlagen, Stadtbussen und Schienenfahrzeugen.

Integriert in das System ist die DIN EN 13816:2002 für Servicequalität, das Qualitätssiegel Zertifikat für das Kunden Call Center nach TÜV NORD CERT Standard A61VA-02, ein Arbeitsschutzmanagementsystem auf Basis des NLF/ILO-OSH 2001 sowie das Zertifikat für die Vereinbarkeit von Beruf und Familie, bescheinigt durch die erfolgreiche Durchführung des Audit berufundfamilie. Die üstra Fahrerakademie ist zertifiziert nach der Anerkennungs- und Zulassungsverordnung Weiterbildung.

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

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

## II. Ökonomische Aspekte

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

Die üstra hat 2008 den Partnerschaftsvertrag mit der Region Hannover, den Arbeitnehmervertretern des Unternehmens sowie der Gewerkschaft ver.di abgeschlossen. Mit diesem Vertrag wird die Grundlage für eine langfristige Betrauung der üstra mit den gemeinwirtschaftlichen Verkehrsleistungen im Gebiet der Stadt Hannover geschaffen. Gleichzeitig verpflichtet sich das Unternehmen zum wirtschaftlichen Handeln und stellt sich in einem von einem Wirtschaftsprüfer überwachten und testierten Verfahren dem Marktvergleich, um den wirtschaftlichen Einsatz der Mittel zu gewährleisten. Dabei wird die Wirtschaftlichkeit über die geleistete Produktivität erreicht, nicht jedoch über ein Absenken des Gehaltsniveaus. Der Partnerschaftsvertrag legt bewusst die Einhaltung des einschlägigen Tarifvertrags fest und schließt betriebsbedingte Kündigungen aus, so dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein sicheres Beschäftigungsverhältnis erhalten. Gleichzeitig erklärt die üstra mit dem Vertrag, dass sie sich als Partner der Region versteht, der einen wichtigen Beitrag zur Erreichung der Klimaschutzziele der Region leisten kann und will.

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

Im Partnerschaftsvertrag ist vereinbart, dass die üstra bis 2012 durch ein Restrukturierungsprogramm die vertraglich vereinbarten Kostenstrukturen erreichen musste, um die Region Hannover nachhaltig finanziell zu entlasten. Ein Wirtschaftsprüfer hat bescheinigt, dass die üstra im Jahr 2012 die vereinbarten Zielwerte erreichen wird.

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

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

- *Kundeninformation und Kundenbetreuung*

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

- *Internet und Social Media*

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

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

- *Kundengarantien*

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

- *Kundendialog/Beschwerdemanagement*

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

- *Mitarbeiterschulungen*

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

- *Fahrgastsicherheit*

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

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

- *Kundenbeteiligung/Marktforschung*

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

- *Quartiersmarketing*

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

- *Testkundenverfahren*

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

- *Kontinuierliche Verbesserung durch Audits und Qualitätszirkel*

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

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

Qualitätskennzahlen gem. Finanzierungszusage  
Januar–Dezember 2012

#### Unternehmensbereich Stadtbus:

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

#### Unternehmensbereich U-/Stadtbahn:

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



### III. Ökologische Aspekte

#### III.1. Ressourcen – Aspekte/Kennzahlen

Im Rahmen des Integrierten Managementsystems wird quartalsweise ein Kennzahlenbericht zum Thema Qualität und Umwelt erstellt. Im jährlichen Managementreview findet eine genauere Betrachtung der Umweltauswirkungen in Form einer Input-Output-Bilanz statt. In dieser Bilanz werden auf der Input-Seite die verschiedenen Energiearten (Gas, Strom, Fernwärme, Kraftstoffe, spezifischer Energieverbrauch von Fahrzeugen, Fahrzeugflotte, Wagenkilometer, Personenkilometer) betrachtet. Auf der Output-Seite werden die erbrachte Fahrleistung und deren Emissionen berechnet. Das Kennzahlensystem wird im Rahmen der Einführung eines Energiemanagementsystems in 2013 weiter ausgebaut. Auch das Abfallaufkommen wird, differenziert nach den Abfallarten, betrachtet und die Entwicklungen durch Kennzahlen oder Daten im Kennzahlenbericht abgebildet. 2009 wurde auf der Liegenschaft in Glocksee ein zentraler Recyclinghof in Betrieb genommen, der eine deutliche Verbesserung bei der Sammlung von Wertstoffen wie Metalle, Altpapier oder Elektroschrott ermöglicht und somit die Recyclingquote erhöht. Für das Jahr 2013 ist der Bau eines weiteren kleineren Recyclinghofs auf dem Stadtbahnbetriebshof in Döhren geplant. Auch bei den Betriebs- und Hilfsstoffen wird im Rahmen der Gefährdungsanalyse für Gefahrstoffe eine Produktvereinheitlichung angestrebt.

Der Umgang mit Frischwasser und Abwasser auf allen Liegenschaften wird im Kennzahlenbericht abgebildet. Die Busse und Stadtbahnen werden ausschließlich bedarfsgerecht in den Waschanlagen der üstra gewaschen, um den Wasser- und Reinigungsmittelverbrauch so gering wie möglich zu halten. Auf dem Stadtbahnbetriebshof in Leinhausen kommt für die Sanitäranlagen und das Waschen der Stadtbahnen ausschließlich Regenwasser zum Einsatz. Das Regenwasser wird in einer 30 m<sup>3</sup> großen Zisterne gesammelt und reduziert den Frischwasserverbrauch deutlich.

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

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

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

#### III.2. Emissionen – Aspekte/Kennzahlen

Jeder Fahrgast im ÖPNV trägt aktiv zum Klimaschutz bei und verbessert die Umweltbilanz. Deshalb verfolgt die üstra das Ziel, Fahrgäste zu gewinnen und zu binden, um einen Beitrag zur Verringerung der Emissionen zu leisten. Weiterhin soll die Energie der Fahrzeuge und Betriebsanlagen so effizient wie möglich genutzt werden und gleichzeitig sollen Kosten und Emissionen gesenkt werden. Im jährlichen Kennzahlenbericht werden die Emissionen CO<sub>2</sub>, CO, HC und Partikel erfasst. Für die Zukunft ist die Einführung eines Energiemanagementsystems nach der DIN EN 16.001 geplant. Ziel des Energiemanagementsystems ist die kontinuierliche und systematische Verbesserung der Energieeffizienz und der energetischen Leistung in allen Betriebsanlagen, Fahrzeugen und Gebäuden der üstra. Um ein effektives Energiecontrolling zu ermöglichen, wird eine monatliche Verbrauchsdatenerfassung mit der Möglichkeit zur zeitnahen Gegensteuerung bei Abweichungen aufgebaut. Die daraus resultierenden Energiekennzahlen, der Energieertrag durch eigene Stromerzeugung sowie die Emissionen sollen dann zukünftig im vierteljährlichen Kennzahlenbericht abgebildet werden.

#### Maßnahmen zur Ressourcenschonung und zum Klimaschutz

- *Anschaffung neuer Stadtbahnfahrzeuge*  
Derzeit werden als Ersatz für die zum Teil über 30 Jahre alten grünen Stadtbahnfahrzeuge vom Typ TW 6000 neue Fahrzeuge beschafft. In einem ersten Los wurden 50 neue Fahrzeuge bestellt, die ab Ende 2013 ausgeliefert werden. Neben einem modernen Design und mehr Platz für Fahrgäste werden die Fahrzeuge über eine verbesserte Rückspeisung der Bremsenergie ins Fahrleitungsnetz verfügen.
- *Beschaffung von CO<sub>2</sub>-freiem Strom*  
Im Jahr 2012 wurde eine EU weite Ausschreibung für die Beschaffung des Fahrstroms für die Jahre 2015 und 2016 mit einer Option auf zwei weitere Jahre durchgeführt. Ausgeschrieben wurde CO<sub>2</sub>-freier und atomstromfreier Strom. Der Auftragserteilung wurde im Dezember 2012 an die Stadtwerke Hannover (enercity) erteilt. Angeboten wurde

Strom aus österreichischen Wasserkraftwerken mit einer Option auf Strom aus neueren regionalen Anlagen, die derzeit noch verhandelt wird. Durch die Verwendung von CO<sub>2</sub>-freiem Strom sinkt der spezifische CO<sub>2</sub>-Ausstoß je Fahrgastkilometer von 100 g/CO<sub>2</sub> auf unter 35 g/CO<sub>2</sub>. Der verbleibende Anteil von 35 g resultiert aus der Dieseltechnologie im Busbereich.

- *Installation eines weiteren Schwungradspeichers*

Um die rückgespeiste Bremsenergie von Stadtbahnfahrzeugen noch wirkungsvoller zu nutzen, werden im Streckennetz sogenannte Schwungradspeicher als rotierende Massen eingesetzt. Mit diesen Anlagen wird beim Bremsen, sofern kein anderes Fahrzeug vorhanden ist, welches die rückgespeiste Energie direkt aufnehmen kann, über einen Motor eine Masse in Rotation gebracht. Dies kann man sich ähnlich wie bei einem Brummkreisel vorstellen. Wird nun durch ein anfahrendes Stadtbahnfahrzeug Energie benötigt, treibt diese Masse einen Generator an, der den benötigten Anfahrtsstrom liefert. Derzeit sind zwei Schwungradspeicher im Stadtbahnnetz installiert. Für 2013 ist geplant im Gleichrichterwerk Langenhagen eine weitere Anlage zu errichten, die damit den Bedarf an Fahrstrom verringert und zur CO<sub>2</sub>-Reduzierung beiträgt.

- *Projekt „Umbau Hohes Ufer“*

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

- *Beschaffung von weiteren Hybridbussen 2013*

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

- *Evaluierung eines Pilotversuchs mit einem Elektrobuss*

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

- *Umbau der Buswerkstatt Vahrenwald*

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

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

- *Neue Kennzeichnungsverordnung GHS*

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

- *Austausch von Beleuchtungsanlagen*

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

- *Bau eines weiteren Blockheizkraftwerks*

Die üstra hat auf dem Betriebshof Mittelfeld bereits im Jahr 2011 ihr erstes Blockheizkraftwerk in Betrieb genommen. Da der Betriebshof nicht an die Fernwärme angebunden war, bot sich die Installation einer solchen Anlage zur Erzeugung von Strom und gleichzeitigen Nutzung der Abwärme an. Insgesamt werden mit der Anlage jährlich 125 Tonnen CO<sub>2</sub> eingespart. In einer Gesamtbetrachtung mit den bestehenden Photovoltaikanlagen auf dem Betriebshof gelingt es, den Busbetriebshof weitestgehend CO<sub>2</sub>-neutral zu betreiben. Aufgrund der guten Erfahrungen aus der Anlage wird im Jahr 2013 auf dem Betriebshof Döhren ein weiteres Blockheizkraftwerk errichtet. Auch diese Anlage soll mit CO<sub>2</sub>-neutralem Biogas betrieben werden.

- *Erzeugung von Solarstrom*

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

#### *Maßnahmen zur Einsparung von Emissionen durch mehr Fahrgäste*

Neben diesen Beispielen zur Schonung von Ressourcen leistet die üstra den wesentlichen Beitrag durch die sichere und schnelle Beförderung von mittlerweile beinahe 160 Millionen Fahrgästen pro Jahr. Durch das attraktive hannoversche ÖPNV-System wird der motorisierte Individualverkehr reduziert, was letztendlich den größten positiven Umwelteffekt mit sich bringt. Die Gewinnung neuer Fahrgäste spielt deshalb eine wichtige Rolle. Umsteiger vom Autoverkehr auf Busse und Bahnen vermindern die von ihnen verursachten CO<sub>2</sub>-Emissionen um etwa die Hälfte.

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

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

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

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

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

#### *HANNOVERmobil 2.0*

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

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

#### *Maßnahmen zur Lärmreduzierung*

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

Vor diesem Hintergrund hat im Jahr 2012 eine interne Arbeitsgruppe unter Beteiligung der infra als Eigentümerin der Stadtbahninfrastrukturmaßnahmen Maßnahmen zur Lärmreduzierung erarbeitet. Um die Quietschgeräusche, die durch das Schwingen der Räder erzeugt werden, zu verringern, wurde vereinbart, testweise an den Rädern von zwei Fahrzeugen des Typ TW 2000 Radbeschichtungen aufzubringen. Die hierdurch erzielten Effekte werden messtechnisch begleitet, um eine Entscheidungsgrundlage für die weitere Beschichtung der Fahrzeugräder zu erhalten.

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

Im Bereich Oberbau wurden Messungen durchgeführt, um zu ermitteln, welche Oberbauformen bei den spezifischen Eigenschaften des Stadtbahnsystems den geringsten Lärm emittieren. Hieraus wurden Regelbauformen abgeleitet, die zukünftig zur Anwendung kommen sollen. Neben diesen Maßnahmen werden die Gleise weiterhin intensiv gepflegt, indem die Schienen regelmäßig geschliffen und Rillen gereinigt werden. Denn saubere Gleise tragen ebenfalls maßgeblich zur Lärmreduzierung bei.

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

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

## IV. Soziale Aspekte in Bezug auf die Gesellschaft

### *IV.1. Aspekte der Verantwortung gegenüber dem gesellschaftlichen Umfeld*

#### *Sozialtarif*

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

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

#### *Barrierefreie Haltestellen und Fahrzeuge*

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

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

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

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

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

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

#### *Mobilität für Mobilitätseingeschränkte: Der Fahrgastbegleitservice der üstra*

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

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

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

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

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

## Personalstruktur

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

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

**Entwicklung einzelner Beschäftigtengruppen (in %)**

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

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

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

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

### *Beschäftigungssicherung*

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

### *Beteiligungsorientierte Unternehmenskultur*

#### *Mitarbeiterbefragung*

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

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

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

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

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

### *Engagierter Arbeitgeber in sozialen Angelegenheiten*

#### *Wertkonto*

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

#### *Beruf und Familie*

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

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

#### Betriebliches Gesundheitsmanagement

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

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

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

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

\* Berücksichtigung der bezahlten, krankheitsbedingten Ausfallzeiten

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

\* bezahlte Ausfallzeiten innerhalb der ersten 6 Wochen

#### Ideenmanagement

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

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

<sup>1)</sup> bei der mittleren Arbeitszeit sind die aufwendigen Testzeiten berücksichtigt

<sup>2)</sup> entspricht dem Einsparvolumen des jeweiligen Geschäftsjahres



### Betriebsfest und Tag der offenen Tür

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

### Aus- und Weiterbildung

#### Berufsausbildung

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

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

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

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

#### Fort- und Weiterbildung

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

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

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

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

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

\* Sachkosten für Seminare; ohne berufliche Erstausbildung

## V. Ausblick

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

Zudem ist für 2013 der Start eines Projekts zur Verbesserung der betrieblichen Mobilität geplant. Durch die Bearbeitung verschiedener Themenfelder, insbesondere Dienstreisen/-wege, Arbeits-/Heimwege, Mitarbeiterschulungen und Fuhrparkmanagement, soll ein Beitrag zur Nachhaltigkeit des Unternehmens geleistet werden. Mit der Umsetzung des Projekts sollen nach Möglichkeit die CO<sub>2</sub>-Emissionen reduziert, der Anteil der Mitarbeiter die den ÖPNV zur Anreise zur Arbeitsstelle nutzen erhöht, Kosten gesenkt und ein Beitrag zur Gesundheitsförderung der Mitarbeiter geleistet werden. Die Dauer des Projekts beträgt voraussichtlich zwei Jahre.



**üstra**

**Hannoversche Verkehrsbetriebe  
Aktiengesellschaft**

Am Hohen Ufer 6  
30159 Hannover

Telefon: 05 11 / 166 80

Telefax: 05 11 / 166 820 10

info@uestra.de · www.uestra.de



**üstra**