



# üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe AG

Nachrichtigkeitsbericht 2014



# Nachhaltigkeitsbericht

1.	Unternehmen und Verantwortung .....	4
2.	Ökonomische Nachhaltigkeit .....	6
2.1	Rahmenbedingungen .....	6
2.2	Maßnahmen .....	7
3.	Ökologische Nachhaltigkeit .....	10
3.1	Ressourcen .....	10
3.2	Emissionen .....	10
3.2.1	Maßnahmen zur Ressourcenschonung und zum Klimaschutz .....	10
3.2.2	Maßnahmen zur Einsparung von Emissionen durch mehr Fahrgäste .....	13
3.2.3	Maßnahmen zur Lärmreduzierung .....	15
4.	Soziale Nachhaltigkeit .....	15
4.1	Aspekte der Verantwortung gegenüber dem gesellschaftlichen Umfeld .....	15
4.2	Aspekte der Verantwortung gegenüber den Beschäftigten und dem Unternehmen .....	16
4.3	Engagierter Arbeitgeber in sozialen Angelegenheiten .....	20
5.	Ausblick .....	23

## 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 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern möglich.

Diese Erkenntnisse haben den Vorstand der üstra dazu veranlasst, die Nachhaltigkeit zum übergeordneten Thema ihres Strategie-Kompasses zu machen, der dem Unternehmen insgesamt Orientierung auf dem Weg ins Jahr 2030 geben soll. 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 2014, dargestellt.

Die üstra hat für sich fünf strategische Handlungsfelder identifiziert, die das Unternehmen stärken und es zukunftsfähig machen sollen. Die strategischen Handlungsfelder wurden mit zehn ressortübergreifenden, strategisch wichtigen Projekten (A-Projekten) hinterlegt.

Auf das Handlungsfeld „*Kundenorientierte Dienstleisterin*“ zählen drei Projekte ein. 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 Projekt „Mitarbeiter als Markenbotschafter“ sollen die Mitarbeiter im Kundenkontakt, also Fahrer und Servicekräfte, mit zeitgemäßer sowie funktionaler Dienstkleidung ausgestattet werden. Ziel ist es, die Kundenloyalität zu steigern und die Identifikation mit dem Unternehmen zu fördern. Im dritten Projekt wird ein Online-Mobilitätsshop entwickelt. Perspektivisch soll es für den Kunden über diesen Shop möglich sein, nicht nur seine ÖPNV-Nutzung, sondern sich auch mit Hilfe von ergänzenden Angeboten „umfassende Mobilität aus einer Hand“ zu organisieren.

Im Handlungsfeld „*Innovatives Unternehmen*“ strebt das Projekt „Pilotversuch mit drei Elektrobussen“ den CO<sub>2</sub>-freien

Einsatz von Elektrobussen auf den Buslinien 100/200 an. Ein weiteres Projekt mit dem Titel „Biss“ verfolgt das Ziel, die Prozesse des Einkaufs, der Lagerwirtschaft und der Instandhaltung zu optimieren. Weiterhin zählt auch die Sanierung der Hauptverwaltung Am Hohen Ufer, bei dem eine grundlegende Modernisierung vorgesehen ist, in dieses Handlungsfeld ein.

Die „Stärkung der Arbeitgebermarke üstra (Employer Branding)“ ist ein wichtiges Projekt des Handlungsfeldes „*Attraktive Arbeitgeberin*“, welches im Wettbewerb auf dem Arbeitsmarkt den Gewinn von Fachkräftenachwuchs sowie von qualifiziertem Personal sicherstellen soll.

Mit dem Projekt „Flexible Arbeitszeitstrukturen (neue Dienstplanregelung)“ werden zeitgemäße Arbeitszeitstrukturen unter Berücksichtigung der wirtschaftlichen Rahmenbedingungen, des demografischen Wandels sowie der Vereinbarkeit von Beruf und Familie geschaffen.

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

Das strategische Handlungsfeld „*Nachhaltigkeit*“ ist 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*“ als übergeordneter Gradmesser bei der üstra weiterentwickelt. Das Unternehmen überprüft sein Handeln und Wirken nach den Kriterien der Nachhaltigkeit und richtet es danach aus. Dieses ist ein Prozess, der sich zunächst auf einzelne Aktivitäten des Unternehmens fokussiert. Nach und nach jedoch soll die nachhaltige Ausrichtung in das alltägliche Handeln übergehen und sämtliche Unternehmensaktivitäten umfassen. Auch wurde in der Aktualisierung der Risikomanagementrichtlinie bzw. -Checkliste das zehnte Risikofeld „*Nachhaltigkeit*“ ergänzt, was noch einmal die Wichtigkeit dieses Handlungsfeldes unterstreicht.

Die üstra hat die UITP Charta (Internationaler Verband für Öffentliches Verkehrswesen) unterzeichnet und ist ein zentraler Partner der Landeshauptstadt Hannover (LHH) und der Region Hannover bei der für die Erreichung der im Klimaschutzprogramm Region Hannover und im Masterplan 100 % für den Klimaschutz festgelegten Klimaschutz-/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, so dass 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, 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 ÖPNV-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 CO<sub>2</sub>-Ausstoß der Stadtbahnen auf null g pro Fahrgastkilometer senken.

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

#### *Die Unternehmenspolitik*

Wir bieten der Region Hannover und ihren Bürgerinnen und 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 fünf strategische Handlungsfelder festgelegt worden. Mit unserem ganzheit-

lichen 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 demographischen 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 Managementsystem nach DIN EN ISO 9001 für Qualität, nach DIN EN ISO 14001 für Umwelt und nach DIN EN 50001 für Energie mit dem Geltungsbereich Personennahverkehr und Mobilitätsdienstleister in der Region Hannover sowie für die Instandhaltung von Infrastrukturanlagen, Stadtbussen und Schienenfahrzeugen.

Integriert in das System ist die DIN EN 13816 für Servicequalität, die DIN EN 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.

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.

## 2. Ökonomische Nachhaltigkeit

### 2.1 Rahmenbedingungen

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 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. Ein Wirtschaftsprüfer hat bescheinigt, dass die üstra die vereinbarten Zielwerte erreicht.

Vergleichende Untersuchungen zeigen, dass Hannover zu den Regionen mit dem besten Nahverkehrsangebot in Deutschland zählt. Ein gutes Angebot reicht jedoch nicht aus, um Kunden dauerhaft zu überzeugen. Die Kunden erwarten zusätzlich aktuelle Informationen über das Angebot, guten Service und sie möchten das Gefühl haben, dass sie nicht nur „transportiert“ werden, sondern Gäste des Unter-

nehmens sind. Deshalb ist die Kundenorientierung unter dem Titel „Kundenorientierte Dienstleisterin – Von Herzen gastfreundlich“ eines der fünf strategischen Handlungsfelder des Unternehmens.

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

#### *Öffentlicher Dienstleistungsauftrag*

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

Dazu hat die Region Hannover der üstra mit Wirkung vom 1. Juni 2009 die Betreuung und Finanzierungszusage für die Stadtbahnverkehrsleistungen nach Maßgabe der Altmarkt-Trans-Kriterien erteilt. Diese Betreuung ist bis zum 24. September 2015 erteilt.

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

Vor dem Hintergrund der auslaufenden Betreuung und Finanzierungszusage Stadtbahn hat die Region Hannover als zuständige Behörde im Jahr 2014 die Direktvergabe eines Öffentlichen Dienstleistungsauftrages im Sinne der Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 an die üstra vorbereitet, der sämtliche Stadtbahn- und Busverkehrsleistungen der üstra erfassen und zur langfristigen Absicherung von Betrieb und Finanzierung der üstra eine Laufzeit von 22 ½ Jahren haben soll, beginnend ab dem 25. September 2015. Die dazu nach Art. 7 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 und § 8a Abs. 5 Satz 1 Personenbeförderungsgesetz (PBefG) erforderliche Vorabkennzeichnung ist am 16. Mai 2014 im Supplement zum Amtsblatt der Europäischen Union (ABl. 2014/S 094-163846) erfolgt; konkurrierende Anträge anderer Verkehrsunternehmen sind in der Frist des § 8b Abs. 5 Satz 2 PBefG nicht gestellt worden. Die üstra hat die Arbeiten

der Region Hannover im Jahr 2014 intensiv begleitet und unterstützt. In Abstimmung mit der Region Hannover hat die üstra genehmigungsrechtlich die Voraussetzungen dafür geschaffen, dass zeitlich parallel zur Erteilung des Öffentlichen Dienstleistungsauftrags für alle davon erfassten Verkehre neue PBefG-Linienverkehrsgenehmigungen mit einer einheitlichen und die Spielräume des § 16 PBefG voll ausschöpfenden Geltungsdauer durch die LNVG erteilt werden können. Hierfür ist die üstra von der LNVG von über den 24. September 2015 hinausreichenden Verpflichtungen aus den alten Linienverkehrsgenehmigungen entbunden worden und hat die üstra die Voraussetzungen dafür geschaffen, die neuen Linienverkehrsgenehmigungen so frühzeitig zu beantragen, dass sie rechtzeitig von der LNVG erteilt werden können.

#### *2.2 Maßnahmen*

- *Kundeninformation und Kundenbetreuung*  
Klassische Medien wie der gedruckte Fahrplan und die Tarifbroschüre reichen heute nicht mehr aus. An der Haltestelle und im Fahrzeug erwarten die Fahrgäste ebenfalls zuverlässige Informationen, aber auch im Internet und per Mobiltelefon. Die üstra und der GVH bieten in ihren Medien aktuelle Informationen, auch über Baumaßnahmen und Umleitungen. Zurzeit arbeiten die Partner im Großraum-Verkehr Hannover daran, Verspätungen in „Echtzeit“ zu vermitteln und damit auch Umsteigeverbindungen aktualisieren zu können. Eine Testversion der „Echtzeitinformationen“ über Smartphones ist bereits in Erprobung. Mit einer besonderen Kundenzeitung für Abonnenten ging der GVH in 2013 an den Start. Viermal jährlich erhalten die Abonnenten ein GVH-Journal mit aktuellen Informationen für Stammkunden sowie besonderen Aktionen.
- *Internet und Social Media*  
Die Mediennutzung wandelt sich. Das Internet wird nicht nur als Informationsquelle genutzt, sondern als Dialogmedium und als Marktplatz für Produkte. Seit November 2014 haben die ÖPNV-Kunden erstmals die Möglichkeit, bequem von zuhause oder von unterwegs Fahrscheine auch als HandyTicket und als OnlineTicket zu kaufen. Über die GVH App oder über gvh.de können zunächst Einzel- und TagesTickets aus dem GVH Angebot online erworben, zu Hause ausgedruckt oder über die App auf dem Smartphone mit sich geführt werden. Gleichzeitig profitieren registrierte Nutzer des sogenannten Mobilitätsshops von Rabatten, beispielsweise bei Fahrten mit Hallo Taxi 3811. Bereits seit dem Frühjahr 2014 ist die üstra auch auf

den Social Media Kanälen Facebook und Twitter vertreten. Der Fokus bei Facebook liegt auf Unternehmens-themen rund um die üstra. Der Twitterkanal dient vorrangig als Servicekanal mit Schwerpunkt auf Verkehrs-informationen und Anlaufpunkt für Kundenfragen und -beschwerden. In 2015 startet die üstra mit einem komplett überarbeiteten Online-Auftritt. Herzstück der neuen Webseite wird das Fahrgastcenter 2.0 sein, welches dem Kunden eine leichte Orientierung und Auskunft inklusive OnlineTicket-Kauf ermöglichen soll. Ganz neu ist auch ein eigenes Karriereportal, auf dem sich die üstra als attraktive Arbeitgeberin präsentieren und zukünftige Mitarbeiter rekrutieren will. Die neue Webseite wird responsiv gestaltet, so dass sie sich automatisch dem jeweils genutzten Endgerät anpasst, egal ob PC, Tablet oder Smartphone.

- *Kundengarantien*

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

- *Kundendialog/Beschwerdemanagement*

Die üstra hat ein offenes Ohr. An der Hotline beantworten keine Automaten die Anfragen der Kunden, sondern geschulte Mitarbeiter, die sich im Nahverkehr auskennen. Natürlich können sich die Kunden auch per Brief, per E-Mail oder neu auch per Twitter und Facebook an die üstra wenden oder das Personal sowie 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 üstra Leitstelle in Verbindung setzen. Die Fahrerinnen und Fahrer in den Bussen sind immer ansprechbar. In den Stadtbahnen gibt es Sprechstellen an den Türen, über die das Fahrpersonal auch im zweiten Wagen erreicht werden kann. Viele Stationen sind mit Videokameras ausgestattet. Bei Großveranstaltungen aber auch im Alltag sind speziell geschulte Mitarbeiter des Sicherheitsdienstes protec unterwegs und sorgen für mehr Service und Sicherheit.

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

- *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 Angebotsänderungen messen und die Umsetzung von Zielgrößen verfolgen.

- *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.

- *Testkundenverfahren*

Im Jahr 2014 wurde das Testkundenverfahren im Rahmen der unternehmenseigenen Qualitätssicherung erneut ergänzt. Es wurde ein Verfahren zur Kontrolle der Bearbeitungszeiten bei der Abonnementen Verwaltung entwickelt und mit den Kooperationspartnern abgestimmt. Ziel ist es, eine möglichst genaue und gültige Bewertung dieser Dienstleistung – vom Eingang der Kundenanfrage bis zur Beantwortung – zu erhalten.



- *Kontinuierliche Verbesserung durch Audits und Qualitätszirkel*

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

diesen Gremien werden Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen festgelegt und deren Umsetzung überwacht. Der Erfolg der Maßnahmen kann unter anderem anhand von Kennzahlen aus dem Testkundenverfahren und der direkten Leistungsmessung überprüft werden (siehe nächster Abschnitt).

- *Qualitätskennzahlen 2014*

### Stadtbus

	Kennzahl	Sollwert	Untere annehmbare Qualitätslage	Ist-Wert (Jahres-Ø)	Status
1	Pünktlichkeit (-1 bis 5 min)	94,8 %	91,8 %	94,6 %	☹
2	Fahrgastinformation im/am Fahrzeug	98,0 %	95,0 %	99,2 %	☺
3	Sauberkeit der Fahrzeuge	93,8 %	90,2 %	91,3 %	☹
4	Kompetenz	92,0 %	88,0 %	91,4 %	☹
5	Kundenorientierung	90,1 %	87,1 %	91,0 %	☺
6	Ausstattung der Haltestellen	98,0 %	95,0 %	99,5 %	☺

### Stadtbahn

	Kennzahl	Sollwert	Untere annehmbare Qualitätslage	Ist-Wert (Jahres-Ø)	Status
1	Pünktlichkeit (0 bis 3 min)	91,3 %	88,3 %	91,4 %	☺
2	Fahrgastinformation im/am Fahrzeug	98,0 %	95,0 %	99,8 %	☺
3	Sauberkeit der Fahrzeuge	94,0 %	90,4 %	90,7 %	☹
4	Kompetenz	92,0 %	88,6 %	91,6 %	☹
5	Kundenorientierung	90,6 %	87,6 %	91,2 %	☺
6	Ausstattung der Haltestellen	98,0 %	95,0 %	99,9 %	☺

### 3. Ökologische Nachhaltigkeit

#### 3.1 Ressourcen

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. Auch bei den Betriebs- und Hilfsstoffen wird im Rahmen der Gefährdungsanalyse für Gefahrstoffe eine Produktvereinheitlichung angestrebt.

Der Umgang mit Frischwasser und Abwasser auf allen Liegenschaften wird im Kennzahlenbericht abgebildet. Die Busse und Stadtbahnen werden ausschließlich bedarfsgerecht in den Waschanlagen der üstra gewaschen, um den Wasser- und Reinigungsmittelverbrauch so gering wie möglich zu halten. Auf dem Stadtbahnbetriebshof Leinhausen kommt für die Sanitäranlagen und das Waschen der Stadtbahnen ausschließlich Regenwasser zum Einsatz. Das Regenwasser wird in einer 30 m<sup>3</sup> großen Zisterne gesammelt und reduziert den Frischwasserverbrauch deutlich. 2014 wurde mit der Planung eines neuen Absetzbeckens für Bremsand/Straßenkehrschutt, der vor der Entsorgung entwässert wird, begonnen. Die Baumaßnahme soll 2015 realisiert werden.

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. Elektrofahräder werden von den Kolleginnen und Kollegen immer häufiger genutzt, was weiter ausgebaut werden soll.

Die üstra verfolgt beim Thema der nachhaltigen Mobilität einen ganzheitlichen Ansatz. Bei der Beschaffung von Bussen und Stadtbahnen sowie Dienstfahrzeugen fließen Umweltaspekte in die Kaufentscheidung ein. Dabei liegen die Schwerpunkte beim Energieverbrauch und somit bei den Emissionen.

#### 3.2 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 werden, und gleichzeitig sollen Kosten und Emissionen gesenkt werden. Im jährlichen Kennzahlenbericht werden die CO<sub>2</sub>-Emissionen erfasst. Das Energiemanagementsystem nach der DIN EN 50001 wurde im Jahr 2014 auf die gesamte üstra ausgeweitet.

##### 3.2.1 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 (Personennahverkehr 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 wurde um weitere Energiemanager ergänzt. Aufgabe dieses Teams ist es,

alle Maßnahmen zur Energieeinsparung „üstraweit“ zu ermitteln. Hierfür wurde eine Bestandsaufnahme des Ist-Zustandes durchgeführt. Diese beinhaltet neben Energieeinsparungen aller Unternehmensbereiche auch den aktuellen Energieverbrauch sowie die aktuellen Daten zur Energieerzeugung. Des Weiteren wurde ein geeignetes Instrument (Maßnahmenplan mit Bilanzierungsfunktion) entwickelt, mit dem die energieeinsparenden Maßnahmen der üstra erfasst, bewertet und nachverfolgt werden können.

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. In Folge dessen erhöht sich die Transparenz des gesamten EnMS. Ebenfalls lässt sich durch den Maßnahmenplan die Wirksamkeit der Einzelmaßnahmen besser nachverfolgen. Die im Maßnahmenplan vorhandene Auswertung von Maßnahmen lässt sich in den bestehenden Managementreview integrieren.

- *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, werden die Fahrzeuge über eine verbesserte Rückspeisung der Bremsenergie ins Fahrleitungsnetz verfügen. Im Jahr 2014 wurden 20 TW 3000 mit Fertigungsmängeln am Wagenkasten ausgeliefert. Aufgrund der Mängel war eine Inbetriebnahme in 2014 nicht möglich. Zur Beseitigung der Mängel gibt es einen Maßnahmenplan des Herstellers, der im Jahr 2015 abgearbeitet wird. 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 für das erste Quartal 2015 geplant.

- *Beschaffung von CO<sub>2</sub>-freiem Strom*

Im Jahr 2012 wurde eine EU-weite Ausschreibung für die Beschaffung des Fahrstroms für die Jahre 2015 und 2016 mit einer Option auf zwei weitere Jahre durchgeführt. Ausgeschrieben wurde CO<sub>2</sub>-freier und atomstromfreier Strom. Der Auftrag wurde im Dezember 2012 an die Stadtwerke Hannover AG (enercity) erteilt. Angeboten wurde Strom aus österreichischen Wasserkraftwerken mit einer Option auf Strom aus neueren regionalen Anlagen, die derzeit noch

verhandelt wird. Durch die Verwendung von CO<sub>2</sub>-freiem Strom sinkt der spezifische CO<sub>2</sub>-Ausstoß je Fahrgastkilometer von 100 g/CO<sub>2</sub> auf unter 16 g/CO<sub>2</sub>. Der verbleibende Anteil von unter 16 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 drei Schwungradspeicher im Stadtbahnnetz installiert, die damit den Bedarf an Fahrstrom verringern und zur CO<sub>2</sub>-Reduzierung beitragen. In Zukunft sollen noch weitere Schwungradspeicher errichtet werden, der nächste voraussichtlich im Jahr 2017 im Bereich Altwarmbüchen.

- *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 2016 bis 2017 eine grundlegende Sanierung vorgesehen ist, um die Nutzungsfähigkeit des Gebäudes langfristig sicherzustellen. Neben der Umgestaltung der Arbeitsbereiche zu modernen Büros mit zeitgemäßen Arbeitsplätzen und Kommunikationsstrukturen, soll durch zahlreiche Einzelmaßnahmen der Energiebedarf des Gebäudes auf den ENEC 2009 Standard minus 15 % abgesenkt werden. Weiterhin wird das Gebäude so ausgestattet, dass es auch Menschen mit Behinderung zukünftig in den wesentlichen Teilen problemlos zugänglich sein wird.

- *Beschaffung von weiteren Hybridbussen*

Bis zum Jahr 2014 hat die üstra ihre Busflotte mit 36 Hybridbussen ausgestattet, davon 27 Gelenkbusse (18 Meter lang) und 9 Solobusse (12 Meter lang), die alle von Solaris hergestellt wurden. In 2015 kommen weitere 26 Hybrid-Solobusse von MAN der neusten Generation in Abgasnorm EURO6 hinzu. Damit erhöht die üstra ihren Hybrid-Anteil im Bus-Fuhrpark auf 48 % und betreibt somit den größten Hybridbus-Fuhrpark in Deutschland (62 Hybridbusse, 68 umweltfreundliche Diesel-Busse in EEV-Standard).

Möglich wurde die Investition in Hybridtechnologie nur durch Fördermittel vom Bundesumweltministerium (11 Busse) sowie vom Niedersächsischen Wirtschaftsministerium (51 Busse). Neben der weiteren Verbesserung der Energiebilanz, verbessert die üstra insbesondere die Umweltbilanz, weniger CO<sub>2</sub>, weniger Feinstaub, weniger Lärm. Die weitere Bus-Ersatzbeschaffung ab 2016 wird aktuell entwickelt.

- *Elektrobusse im Linieneinsatz bei der üstra*

Der Pilotversuch mit drei Elektrobusen mit Schnellladung dient dazu, zu testen, welche Verbesserungspotenziale vorhanden sind und diese aufzuzeigen, zu nutzen und zu etablieren. Der geplante Versuch mit drei Elektrobusen auf der Buslinie 100/200 der üstra, die als repräsentative Ringlinie durch die gesamte Innenstadt Hannovers führt (Erlebnislinie), 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.

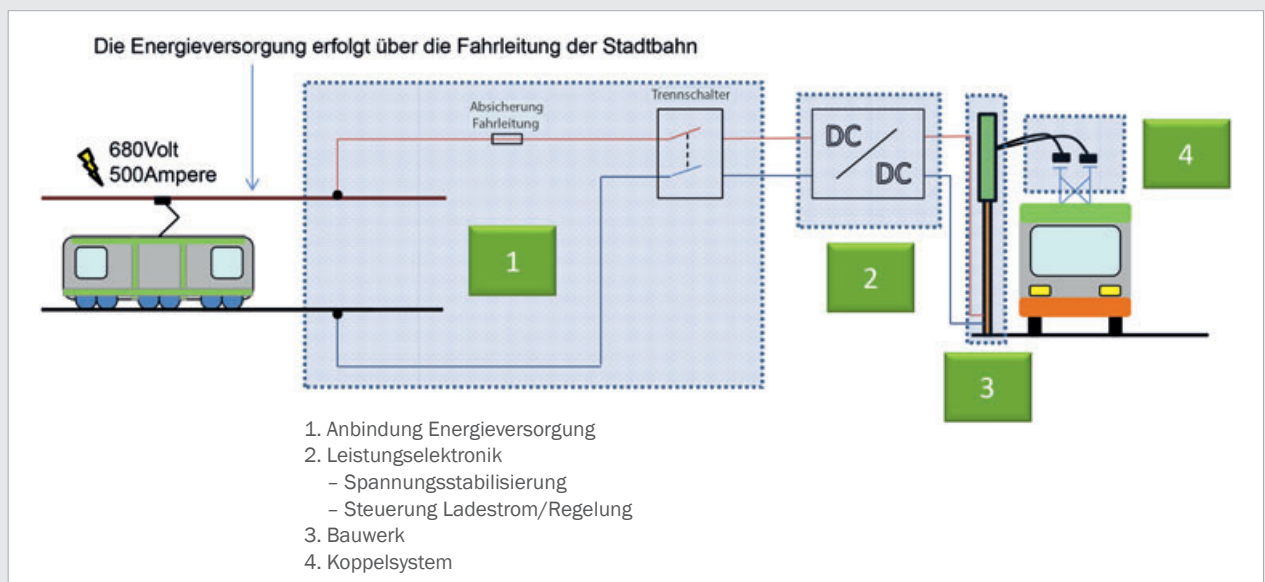
Das innovative Ziel ist es, die Elektrobusse nicht nur auf der Linie zu testen, sondern mit CO<sub>2</sub>-freiem Strom aus dem Fahrleitungsnetz der Stadtbahn zu versorgen. Durch die Fahrleitung der Stadtbahnen steht der Nachladeinfrastruktur eine hohe Energiemenge zur Verfügung, die eine Schnellladung 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.

- *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 dem Institut für Arbeitswissenschaft und dem Institut der Erziehungswissenschaft der RWTH Aachen und der Prospektiv GmbH.

Ziel des Verbundprojektes ist die Professionalisierung multimodaler Mobilitätsberatung mit Schwerpunkt Elektromobilität. Es besteht Handlungsbedarf bei der

### Ladeinfrastruktur mit Pantograph



Qualifizierung von Mitarbeitern in Verkehrsbetrieben, um eine professionelle Mobilitätsberatung zum Thema Elektromobilität zu ermöglichen. Das Projekt verfolgt das Ziel, interaktive Schulungsmodulare 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.

- *Verbesserung der innerbetrieblichen Mobilität*  
Mit den im Folgenden beschriebenen Maßnahmen sollen weitere Schritte zu einer nachhaltigen innerbetrieblichen Mobilität getan werden. Konkret soll
  - ein Beitrag zur CO<sub>2</sub>-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 2014*

- Es wurden zwei weitere E-Bikes angeschafft und auf den Betriebshöfen Leinhausen und Vahrenwald bereitgestellt.
- Es wurde eine Übersicht über alternative Reisemöglichkeiten mit Vergleichen (Zeit, Kosten, CO<sub>2</sub>-Erzeugung) im Intranet für die Mitarbeiter bereitgestellt.
- Es wurde ein E-Auto bestellt.
- *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 führen. Für die üstra wird es ein internes Projekt zur

Umsetzung der neuen Kennzeichnungsverordnung geben, mit dem vorrangigen Ziel, die Anzahl an Produkten stark zu reduzieren. Diese Herangehensweise kann bei der üstra zu einem sinnvollen Beitrag zur Nachhaltigkeit und zum Gesundheitsschutz der Mitarbeiter führen.

- *Austausch von Beleuchtungsanlagen*  
Die üstra tauscht in den Tunnelanlagen und Haltestellen der infra die Beleuchtungsanlagen schrittweise gegen neuere energiesparende Systeme aus. Die üstra hat im Jahr 2014 an acht Stadtbahnhaltestellen ca. 150 Leuchten mit konventionellen Leuchtmitteln gegen LED-Leuchten ausgetauscht. Durch den Tausch wurde die installierte Leistung um etwa 6.500 Watt verringert, was einer jährlichen Stromeinsparung von ca. 26.000 kWh entspricht. Für das Jahr 2015 ist der Austausch an vier weiteren Haltestellen geplant. Der Austausch spart bis zu 50 % Energie und trägt durch die neue Technik deutlich zur Verbesserung der Beleuchtung und somit für ein besseres Sicherheitsgefühl bei.
- *Erzeugung von Solarstrom*  
Die üstra betreibt derzeit vier Photovoltaikanlagen auf drei Betriebshöfen. Insgesamt verfügt das Unternehmen über eine installierte Leistung von über 600 kW Peak und ist damit einer der größten Solarstromproduzenten in Hannover. Der jährliche Stromertrag liegt etwa bei 500.000 kWh und entspricht damit dem Strombedarf von mehr als 120 Einfamilienhäusern.

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

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

Das Ziel der Verkehrsunternehmen im Großraum-Verkehr Hannover (GVH) ist es, kontinuierlich neue Fahrgäste zu gewinnen, Gelegenheitskunden zu Stammkunden zu machen und Stammkunden zu binden. Dazu müssen Angebot und Fahrpreise attraktiv sein und Fahrgastinformation und

Service passen. Es sind auch Anstrengungen erforderlich, neue Angebote zu schaffen, den Service zu verbessern und die Kundenorientierung zu erhöhen.

Besonders erfolgreich war der Verkehrsverbund GVH in den letzten Jahren mit speziellen Angeboten für Firmen und Großkunden. Je mehr Unternehmen Umweltziele verfolgen und auf Nachhaltigkeit setzen, desto attraktiver sind Angebote wie das FirmenAbonnement oder das SammelBestellerAbonnement des GVH, um die jeweilige Umweltbilanz zu verbessern. Der GVH plant zusammen mit Kooperationspartnern, das SammelBestellerAbo auch für kleinere und mittlere Firmen (Mindestabnahme 10 MobilCards) zugänglich zu machen. Bisher liegt die Mindestabnahme bei 50 MobilCards.

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

Insgesamt konnten die Verkehrsunternehmen im GVH die Zahl der Fahrgäste in den letzten sechs Jahren von 179 Millionen auf ca. 201 Millionen steigern. Im gleichen Zeitraum stieg die Zahl der Abonnenten einer GVH-MobilCard von 100.000 auf 118.000 an. Die im Rahmen eines FirmenAbos oder SammelBestellerAbos bezogenen MobilCards hatten den größten Anteil an dieser Steigerung. In sechs Jahren stieg die Zahl der Nutzer von 31.000 auf 44.000.

- *„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 „Mobilitätsverbunds“ 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.

Um diesen Anspruch weiter auszubauen, leitet die üstra das Projekt „Mobilitätsplattform Metropolregion“, das durch Mittel aus dem „Schaufenster Elektromobilität“ gefördert wird. Gemeinsam mit dem Projektpartnern Stadtmobil/cantamen und Volkswagen wird seit Anfang 2013 an der Zusammenführung verschiedener Mobilitätsangebote gearbeitet.

Im Rahmen des GVH verknüpft die üstra diese Aktivitäten mit dem neuen elektronischen Ticketing. Ausgehend von Fahrplanauskunft und GVH-Ticketing entsteht so schrittweise ein umfassender Mobilitätsshop für die Region. Der Kunde profitiert von einem einfachen Zugang zu Informationen, schnellen Buchungsmöglichkeiten von Tickets und Fahrzeugen sowie einer komfortablen bargeldlosen Abrechnung.

Der Mobilitätsshop wird folgende Funktionen bieten:

- Umfassende Informationen zu den verschiedenen Mobilitätsangeboten in der Region.
- Einmalige zentrale Registrierung für die Nutzung der Angebote (Single-Sign-On).
- Multimodales Routing einschließlich Buchungsmöglichkeit, d. h. die verschiedenen Verkehrsmittel werden in der Verbindungsauskunft in Bezug auf Reisezeit und Kosten gegenübergestellt und können nach Auswahl direkt vom Kunden gebucht werden.
- Zentrale bargeldlose Abrechnung für die genutzten Verkehrsmittel.

Die erste Stufe des Mobilitätsshops steht den Kunden seit November 2014 über das Internet und über die GVH-App zur Verfügung. In Kürze wird der Shop auch direkt auf den Seiten der üstra verfügbar sein. Mit dem Shop wird erstmals ein elektronisches Ticketing im GVH realisiert und mit der Fahrplanauskunft verknüpft. Im Rahmen der Anmeldung können sich die Kunden direkt im Shop per Klick für die Nutzung von Hallo Taxi 3811 und Stadtmobil CarSharing registrieren. Sie profitieren bei beiden Partnern von Sonderkonditionen sowie der integrierten bargeldlosen Abrechnung über den Shop.

Die Angebote des Mobilitätsshops werden bereits intensiv genutzt und die Kundenresonanz ist insgesamt sehr positiv. Im Zeitraum von Mitte November 2014 bis Mitte Januar 2015 konnten bereits 6.000 Anmeldungen im Mobilitätsshop verzeichnet werden.

Im Jahr 2015 wird das Angebot schrittweise erweitert. Geplant sind die Anbindung weiterer Mobilitätsangebote und die Einführung der multimodalen Routenplanung und Buchung. Auch die Bestellung und Verwaltung von GVH-Abos wird dann online möglich sein. Damit sind die Grundlagen gelegt, um die üstra bzw. den GVH schrittweise als zentralen Mobilitätsanbieter in der Region Hannover zu etablieren.

### 3.2.3 Maßnahmen zur Lärmreduzierung

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

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

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

Im Bereich Oberbau wurde bei der Stadtbahnverlängerung nach Misburg das System verbaut, dass Erschütterungen verhindert und den Anwohnern mehr Ruhe schafft. 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 2014 wurden weitere sieben Hybridbusse in Betrieb genommen. Hierdurch werden deutlich geringere Lärmemissionen verursacht. Für die Zukunft ist die weitere Beschaffung von Hybridbussen vorgesehen.

## 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 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.

Insgesamt gibt es über 120.000 Berechtigte in der Region Hannover. Monatlich werden etwa 12.000 „Wertmarken S“ genutzt. Seit 2014 gibt es zusätzlich die „MobilCard S“, die für Berechtigte um 40 % gegenüber der normalen MobilCard rabattiert ist. Die „MobilCard S“ wird ebenfalls von etwa 12.000 Berechtigten genutzt.

Für die Mindereinnahmen durch den Sozialtarif erhalten die Verkehrsunternehmen einen Ausgleich durch die Region Hannover.

#### • Barrierefreie Haltestellen und Fahrzeuge

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

Die langjährige und konsequente Arbeit hat inzwischen dazu geführt, dass das Unternehmen bundesweit führend und beispielgebend bei der Gestaltung eines barrierefreien ÖPNV ist. Alleinstellungsmerkmale wie z. B. der sprechende Fahrkartenautomat, Hybridbusse mit zwei Rollstuhlstellplätzen und zwei Rampen zeichnen das Unternehmen aus. Mit der Auflage des Fahrplans 2012, in dem erstmals sämtliche für rollstuhlfahrende Fahrgäste wichtige Informationen integriert sind, gelingt es, den in der UN-Behindertenrechtskonvention definierten Gedanken der Inklusion in Gänze umzusetzen.

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

Bei den Stadtbahnhaltestellen sind alle Tunnelstationen und aktuell 121 Haltestellen an der Oberfläche mit Hochbahnsteigen ausgestattet und verfügen somit über einen höhengleichen Einstieg in die Fahrzeuge. Dies entspricht einem Anteil von mehr als 70 % der gesamten Haltestellen im Stadtbahnnetz. Im Jahr 2013 wurden zwei Haltestellen im Bereich Stöcken auf der Strecke Richtung Garbsen zu Hochbahnsteigen umgebaut. In den nächsten Jahren wird das Ausbauprogramm, mit dem Ziel bei allen Haltestellen einen höhengleichen Einstieg zu erreichen, kontinuierlich fortgeführt.

In 2014 wurde der Hochbahnsteig Saarbrückener Straße in Betrieb genommen. Der Hochbahnsteig ersetzt die bisherigen nicht barrierefreien Haltestellen Mettlacher Straße und Kaiser-Wilhelm-Straße. Außerdem konnte auch die Verlängerung der Stadtbahnlinie 7, mit dem neuen Endpunkt Misburg, in Betrieb genommen werden. Im Rahmen der Verlängerung wurden auch die Haltestellen Kafkastraße und Am Forstkamp gebaut. Die drei neuen Haltestellen sind barrierefrei ausgebaut und verfügen über Hochbahnsteige.

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

- *Mobilität für Mobilitätseingeschränkte:  
Der Fahrgastbegleitservice der üstra*

Seit 2006 betreibt die üstra den Fahrgastbegleitservice. Das Projekt, das im Rahmen des § 16d SGB II (Arbeitsgelegenheiten) durchgeführt wird, verbindet die Wiedereingliederung von erwerbslosen Menschen in das Arbeitsleben mit der Unterstützung von Menschen, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Fahrgastbegleitservices begleiten die Menschen bei der Nutzung des ÖPNV und ermöglichen ihnen so eine aktivere Teilnahme am öffentlichen Leben. Die Maßnahme wird jährlich neu beantragt und ist vorerst bis zum 31. Dezember 2015 befristet.

- *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. Zum Tag der Deutschen Einheit am 3. Oktober 2014 konnte das Infomobil erstmals der Öffentlichkeit vorgestellt werden. Im Fahrzeug ist der Verkauf von Tickets möglich, es steht genügend Platz für individuelle Beratung zur Verfügung. 2015 sind durchschnittlich vier Einsätze pro Woche in Stadtteilen und Vororten fest eingeplant, dazu kommt die Präsenz auf Veranstaltungen wie dem Regions-Entdeckertag, dem Hannover-Marathon oder auch bei Firmen und Großkunden.

#### 4.2 *Aspekte der Verantwortung gegenüber den Beschäftigten und dem Unternehmen*

Die üstra ist seit über 120 Jahren mit der Stadt Hannover untrennbar verbunden. Sie gehört zur Spitzengruppe der deutschen Nahverkehrsunternehmen und ist mit rund 163 Millionen Fahrgästen im Jahr der leistungsstärkste Dienstleister für Nahverkehr in Niedersachsen.

Die üstra ist jedoch nicht nur für ihre Kunden ein kompetenter und verlässlicher Dienstleister, sondern ebenfalls für ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die in Hannover täglich und quasi rund um die Uhr für Mobilität sorgen, eine attraktive Arbeitgeberin. Grundlage hierfür ist der Partnerschafts- und Beschäftigungssicherungsvertrag mit der Region Hannover. Gemäß dem Motto „Unsere Tradition heißt Zukunft“ wird sich die üstra auch zukünftig als attraktive Arbeitgeberin am Markt positionieren und die Herausforderungen des demografischen Wandels meistern.



- *Personalstrategie*

Vor dem Hintergrund des demografischen Wandels und der damit einhergehenden Auswirkungen einer „alternden und schrumpfenden“ Gesellschaft ist es die zentrale Aufgabe für die üstra auf der einen Seite, neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu rekrutieren, um freiwerdende Stellen besetzen zu können. Auf der anderen Seite ist es ebenso bedeutsam, die vorhandenen Beschäftigten an das Unternehmen zu binden und sie bis zum Renteneintritt leistungsbereit und leistungsfähig zu halten. Die Lösungen und Lösungsansätze der daraus abzuleitenden personalwirtschaftlichen und arbeitsorganisatorischen Handlungsfelder müssen nachhaltig in sozialer und ökonomischer Verantwortung gemeinsam zwischen Arbeitgeber und Betriebsrat diskutiert und umgesetzt werden.

In diesem Zusammenhang stellen weiterhin die Entwicklung innovativer und belastungsreduzierender Arbeitszeitmodelle, insbesondere von Schicht- und Dienstplanmodellen, so-

wie der Ausbau und die organisatorische Verankerung sogenannter Mischarbeitsplätze eine große Herausforderung dar. Ferner gilt es, die Arbeitgebermarke üstra nachhaltig nach innen und 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 intensiv gearbeitet. Ziel ist es dabei den Frauenanteil im Unternehmen, insbesondere auch im Fahrdienst, zu erhöhen.

- *Personalstruktur*

Am 31. Dezember 2014 waren insgesamt 2023 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der üstra beschäftigt. Die Fluktuationsquote, also die Anzahl der nicht geplanten Abgänge aufgrund von zum Beispiel Arbeitnehmerkündigungen, liegt weiterhin auf niedrigem Niveau und ist im Vergleich zum Vorjahr sogar leicht gesunken und liegt nun bei 1,5 %.

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

	31. 12. 2014	31. 12. 2013	31. 12. 2012
Anzahl Beschäftigte insgesamt	2.023	2.034	1.974
Beschäftigte in ATZ-Ruhe	141	176	139
Frauen	319	298	279
Ausländer	116	125	105
Schwerbehinderte	167	164	160
Teilzeitbeschäftigte	205	129	93
darunter TZ-Beschäftigte in der „leichten Vollzeit“	104	20	-

#### Entwicklung einzelner Beschäftigtengruppen (in %)

	31. 12. 2014	31. 12. 2013	31. 12. 2012
Anteil der Beschäftigten in ATZ-Ruhe	7,0	8,7	7,0
Anteil der Frauen	15,8	14,7	14,1
Anteil der Ausländer	5,7	6,1	5,3
Anteil der Teilzeitbeschäftigten	10,1	6,3	4,7
darunter TZ-Beschäftigte in der „leichten Vollzeit“	5,1	1,0	-
Anteil der Auszubildenden	4,5	4,0	4,0
Anteil der Schwerbehinderten*	8,7	9,0	8,9
Fluktuationsquote	1,5	1,8	1,0

\* nach Herausrechnung der Auszubildenden, der gesetzlich freigestellten Betriebsräte und der Teilzeitbeschäftigung unter 18 Stunden wöchentlicher Arbeitszeit; für den 31.12.2014 ist die Kennzahl vorläufig

- *Berufsausbildung*

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 Ausbildungsrahmen-

pläne 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.

Bedarfsgerechte Ausbildung ist in den letzten Jahren das erklärte Ziel. Dies betrifft sowohl die Anzahl der Auszubildenden als auch die Ausbildungsberufe. Derzeit wird bei der üstra wie folgt ausgebildet:

Ausbildung	2014	2013	2012
Anzahl Auszubildende gesamt	91	82	82
Weibliche Auszubildende	20	15	16
Männliche Auszubildende	71	67	66
Ausbildung für Fremdbetriebe	10	10	7
Anzahl bezahlte Praktikanten	1	4	-
Erfolgreiche Ausbildungsabschlüsse	27	25	28
Verkürzte Ausbildung	2	3	4
Übernahmequote in %	81,5	100,0	96,4

In der größten Berufsgruppe, der Fachkräfte im Fahrbetrieb, gibt es eine Neuerung. Die Auszubildenden werden sowohl für den Stadtbus als auch für die Stadtbahn ausgebildet. Das Unternehmen verspricht sich davon eine erhöhte Arbeitszufriedenheit bei den Fachkräften im Fahrbetrieb, sowie eine schnellere und effizientere Reaktion auf Kapazitätsschwankungen.

Die üstra hat sich zum Ziel gesetzt, vermehrt junge Frauen für Berufe einzustellen, in denen bisher traditionell der Frauenanteil eher gering ist. Die Erfahrungen der letzten Jahre haben gezeigt, dass die weiblichen Auszubildenden in technischen Berufen und als Fachkraft im Fahrbetrieb hervorragende Leistungen erbracht haben. Um diese Zielgruppe vermehrt in diese Berufe zu integrieren, werden neue Wege im Ausbildungsmarketing und in der Struktur der Ausbildung beschritten.

In dem Portfolio des Ausbildungsmarketingmix wurde dieses Jahr erstmalig ein Nachmittag der Ausbildung angeboten. Vorher wurde intensiv Werbung in den Fahrzeugen und Stationen für diesen Tag gemacht, um ausbildungswillige

Jugendliche in die Ausbildungswerkstatt einzuladen. Am entsprechenden Sonntagnachmittag waren dann etwa 300 Interessierte auf dem Betriebshof Glocksee und informierten sich über Berufe und Ausbildungsmöglichkeiten. 30 Jugendliche bewarben sich gleich vor Ort und ließen sich durch die Ausbilder und Auszubildenden der üstra bei der Bewerbung helfen.

- *Personalentwicklung*

Aufgrund des demografischen Wandels, einhergehend mit längerer Lebensarbeitszeit, steigendem Altersdurchschnitt und potenziellem Fachkräftemangel für Schlüsselpositionen einerseits und sich verändernden, sowie steigenden qualifikatorischen Anforderungen andererseits, gewinnt die Personalentwicklung stark an Bedeutung. In diesem Sinne ist es Aufgabe einer nachhaltigen Personalentwicklung, ihre Instrumente und Maßnahmen für Führungskräfte und Mitarbeiter systematisch und kontinuierlich weiter zu entwickeln, sinnvoll miteinander im Sinne der Unternehmensstrategie zu verknüpfen und perspektivisch auszubauen. In diesem

Zusammenhang wurde im Jahr 2014 mit der Entwicklung eines Kompetenzmanagements für den Kreis der oberen Führungskräfte begonnen. Im Rahmen von Arbeitsgruppen bestehend aus Führungskräften unterschiedlicher Bereiche und Ebenen wurden Anforderungsprofile vor dem Hintergrund der aktuellen und zukünftigen Erwartungen und Anforderungen an Führungskräfte und deren Qualifikationen entwickelt. Das Kompetenzmanagement soll als zentrales Instrument zur Ermittlung von Qualifizierungsbedarf weiterentwickelt und etabliert werden.

Über dieses Projekt hinaus waren im Jahr 2014 neben fachlicher Qualifizierung und einem ausgewogenen internen Weiterbildungsangebot für Führungskräfte und Mitarbeiter (u. a. Führungskompetenz, Methoden- und Kommunikationskompetenz und Stressprävention), die Weiterentwicklung und Qualifizierung für das Arbeitsmodell der Gruppenarbeit, sowie das Schulungskonzept „Mitarbeiter als Markenbotschafter in neuer Dienstkleidung“ die größten Projekte.

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

Die üstra hat 2014 ihre neue Unternehmensbekleidung für Fahr- und Servicepersonal eingeführt. Die Bekleidung zeichnet sich durch einen modernen frischen Auftritt der Mitarbeiter aus. Ziel ist, die Mitarbeiter in ihrem Rollenverständnis als Markenbotschafter zu stärken. Die Kunden- wie Mitarbeiterloyalität soll ebenfalls gestärkt werden. Der neue Bekleidungsstil verkörpert das Image: „sportlich-elegant mit natürlicher Kompetenz“. Kunden wie Mitarbeiter wurden von einem Marktforschungsinstitut befragt und ermittelten diesen neuen Stil. Regionale Designer und Studenten der Akademie für Mode und Design Hannover gestalteten daraufhin die neue Bekleidungsline. Die Bekleidung wurde in Europa produziert, auch unter Einhaltung der ILO Kernarbeitsnormen. Die Mitarbeiter testeten die Bekleidung und die Kunden wurden erneut befragt, ob der gewünschte Stil getroffen wurde. Dafür gab es hohe Zustimmungswerte von 85%. Die Bekleidung zeichnet sich durch eine zeitgemäße und qualitativ hochwertige (auch Verwendung von Recyclingmaterialien) Kollektion aus. Sie ist einzigartig nach Kunden-, Mitarbeiter- und üstra-Vorgaben für die üstra gestaltet. Elegante, schmal geschnittene Kostüme und Anzüge in Dunkelblau mit frischen Akzenten in üstra Grün verleihen den kundenorientierten Berufsbildern des Verkehrsunternehmens mehr Charakter, Status und Attraktivität. Designklassiker, wie Businessmantel, Trenchcoat, Wollcaban, Blazermantel, und gezieltes Branding definieren die Designer-Kollektion. Das Gesamtkonzept ist einmalig auf die Rolle des Mitarbei-

ters als Markenbotschafter eines Verkehrsunternehmens zugeschnitten. Mittlerweile hat die neue üstra Unternehmensbekleidung weitere positive Aufmerksamkeit von Kunden wie Mitarbeitern bekommen. Die üstra beabsichtigt mit dieser Initiative ihr modernes, dienstleistungsfreundliches Image zu steigern und sich als attraktive Arbeitgeberin zu positionieren.

- *Schulungskonzept „Mitarbeiter als Markenbotschafter“ im Rahmen der Einführung neuer Dienstkleidung*

Alle Mitarbeiter mit direktem Kundenkontakt wurden 2014 mit der neuen Dienstkleidung ausgestattet. Im Rahmen dieses Projektes wurde sowohl auf die moderne und kompetente Außenwirkung Wert gelegt, als auch auf die Zufriedenheit der Mitarbeiter mit ihrer neuen Kleidung und der Stärkung und Aufwertung ihrer Tätigkeit. Die Einführung wurde seitens der Personalentwicklung mit einem Schulungsprogramm begleitet. In halbtägigen Schulungen stand die Rolle des Mitarbeiters als Markenbotschafter und die Wichtigkeit der Außenwirkung im Mittelpunkt. Weiterhin wurde die neue Dienstkleidung, ihre Kombinations- und Wirkungsmöglichkeiten umfassend vorgestellt und anschaulich vermittelt.

Knapp 1.200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nahmen an den 100 Schulungsterminen teil.

Das Qualifizierungskonzept wird im Sinne eines nachhaltigen Lernprozesses weiter ausgearbeitet und in ein kontinuierliches Qualifizierungsprogramm überführt.

- *Qualifizierung und Begleitung der betrieblichen Akteure zur Revitalisierung der Gruppenarbeit*

Mit einer neuen Betriebsvereinbarung zur Gruppenarbeit haben sich Arbeitgeber und Betriebsrat der üstra für die Weiterentwicklung, Optimierung und Ausweitung dieser Form der Arbeitsorganisation im Unternehmen ausgesprochen.

Ein fünfköpfiges internes Trainer-Team hat 2014 ein Konzept zur Qualifizierung und Begleitung von Führungskräften und Arbeitsgruppen entwickelt, um das Arbeitsmodell der Gruppenarbeit zielorientiert weiter zu entwickeln und die verschiedenen Akteure dabei zu unterstützen, diese in der täglichen Zusammenarbeit zielführend und gewinnbringend für Mitarbeiter und Unternehmen einzusetzen. Das Programm startete 2014 mit flächendeckenden Infoveranstaltungen für Führungskräfte und Mitarbeiter, einer Qualifizierung für Führungskräfte zum Thema „Gruppenarbeit und Führung“

und der Begleitung von Arbeitsgruppen und ihren direkten Vorgesetzten in Form von moderierten Gruppensitzungen. Das Qualifizierungskonzept wird 2015 mit der Begleitung der Gruppen und Qualifizierungsmaßnahmen für Gruppensprecher fortgesetzt und evaluiert.

Berufliche Weiterbildung	2014	2013	2012
Ausgaben für berufliche Weiterbildung*	392.900 €	393.500 €	436.100 €
Stunden für Maßnahmen der beruflichen Weiterbildung (ohne Fahrdienst)	17.700	14.600	15.100
Stunden pro Mitarbeiter	20,9	17,2	17,7

\* Sachkosten für Seminare; ohne berufliche Erstausbildung

- *Weiterentwicklung von Arbeitszeitmodellen und Dienstplanstrukturen*

Mit der nachhaltigen Weiterentwicklung flexibler Arbeitszeitmodelle, moderner Dienstplanstrukturen und optimierten Schichtmodellen bietet die üstra Arbeitsbedingungen, die sowohl ökonomischen als auch sozialen, arbeitsmedizinischen und wissenschaftlichen Kriterien gerecht werden.

Im Jahr 2013 wurde eine neue Betriebsvereinbarung zur Arbeitszeit abgeschlossen. In einer ergänzenden Prozessvereinbarung wurden die Handlungsfelder beschrieben und Arbeitspakete vereinbart. Da Veränderungen in Dienstplanstrukturen und Arbeitszeitmodellen erheblichen Einfluss auf betriebliche Prozesse wie Personal-, Kapazitäts- sowie Arbeits- und Einsatzplanung haben, bedarf eine Umstellung einer gewissen Vorlaufzeit. Darüber hinaus ist die üstra auch hier bestrebt, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aktiv in den Prozess einzubinden, denn die Weiterentwicklung von Arbeitszeitmodellen hat neben den ökonomischen Gesichtspunkten gleichzeitig zum Ziel, die Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter zu erhalten und die Zufriedenheit mit den Arbeitsbedingungen zu steigern.

Im Jahr 2014 startete die Überarbeitung der Schichtmodelle in den Werkstattbereichen mit dem Aufbau einer Projektstruktur unter Beteiligung der verschiedenen betrieblichen Akteure aus den Fachbereichen, dem Bereich Personal und Organisation sowie dem Betriebsrat. Ziele einer neuen Schichtplangestaltung sind die Erhöhung der Flexibilität für Arbeitgeber und Mitarbeiter und die damit einhergehende Harmonisierung von beruflicher und außerberuflicher Zeit.

Weiterhin sollen durch größtmögliche Beachtung „gesundheitsförderlicher“ Maßnahmen bei der Schichtplangestaltung, die Risiken steigender gesundheitsbedingter Fehlzeiten und zunehmender Schichtuntauglichkeit reduziert werden.

Im Handlungsfeld der flexiblen Dienstplangestaltung für den Fahrdienst wurden erste Parameter für die Umsetzung entwickelt. Der sogenannte „Flexplan“ könnte den Mitarbeitern im Fahrdienst ermöglichen, selbst auf ein Dienstplanungsprogramm zuzugreifen und online ihre Dienstwünsche einzugeben. Zum Testen des Verfahrens wurde ein Pilotprojekt für einen Betriebshof Stadtbahn und einen Betriebshof Bus vereinbart.

- *Ideenmanagement*

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

Ideenmanagement	2014	2013	2012
Anzahl der eingereichten Ideen	408	266	219
Anzahl der durchgeführten Ideen	80	53	175
Anzahl der Einreicher	259	204	219
Gesamtnutzen* in Tsd. €	164	132	144

\* entspricht dem Einsparvolumen des jeweiligen Geschäftsjahres

#### 4.3 *Engagierter Arbeitgeber in sozialen Angelegenheiten*

- *Tarifvertrag und Betriebsvereinbarung Demografie*

Zum 01. Januar 2014 ist der Tarifvertrag zur Bewältigung des demografischen Wandels im Nahverkehr in Kraft getreten. Ziel des Tarifvertrages ist es, Antworten auf die demo-

grafischen Herausforderungen zu geben und insbesondere zu einem grundlegenden Mentalitätswechsel in Hinblick auf die Verbesserung der Leistungs- und Beschäftigungsfähigkeit sowie der tatsächlichen Beschäftigung älterer Arbeitnehmer in den Unternehmen beizutragen. Der Tarifvertrag benennt Handlungsfelder wie beispielsweise ein betriebliches Gesundheitsmanagement, Maßnahmen zur Arbeitsorganisation und -gestaltung und zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie, in denen vor dem Hintergrund einer durchzuführenden Demografieanalyse Betriebsrat und Arbeitgeber in einer Betriebsvereinbarung Maßnahmen festlegen, die aus einem jährlich zu bestimmenden Demografiebudget finanziert werden. Dieses Budget beträgt 1 % der Summe der Monatstabellenentgelte und der tariflichen Sonderzahlungen des jeweiligen Vorjahres. Dem Leitbild des Tarifvertrages „Fördern und Fordern“ entsprechend soll der Eigenbeitrag der Beschäftigten ebenfalls 1 % des jeweiligen Jahrestabellenentgelts nicht überschreiten.

Die üstra und der Betriebsrat der üstra haben eine Betriebsvereinbarung zur Umsetzung des Tarifvertrages abgeschlossen und sich in einem ersten Schritt zum einen auf die Einführung des Angebots einer Berufsunfähigkeitsversicherung im Rahmen der Bruttoentgeltumwandlung verständigt. Zum anderen hat man sich auf die Entwicklung von Teilzeitmodellen geeinigt, die älteren Arbeitnehmern besonders belasteter Berufsgruppen (z.B. Fahrdienst) die Möglichkeit eines gleitenden Übergangs in den Ruhestand mit reduzierter Arbeitszeit ermöglichen.

- *Wertkonto*

Das betriebliche Wertkonto ist ergänzend zu den anderen Bausteinen zur Altersvorsorge wie der betrieblichen Altersversorgung (Zusatzrente) oder der direkten Entgeltumwandlung ein weiteres, vom Arbeitgeber gefördertes Instrument, mit dem die Mitarbeiter ihre individuelle Lebensarbeitszeit flexibel gestalten und verkürzen können.

Im Wertkonto können Beschäftigte Geld anlegen, das verzinst wird und in Zeit wieder entnommen werden kann, entweder für Sabbaticals oder für ein früheres Ausscheiden aus dem aktiven Arbeitsleben. Neben den individuell gestaltbaren Einzahlungen der Beschäftigten werden die Wertkonten seitens des Arbeitgebers durch eine Startgutschrift und weitere Boni gefördert. Zum Jahresende 2014 haben 1.631 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein Wertkonto eingerichtet. Im Monat wandeln im Schnitt rund 420 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Beträge aus eigenem Entgelt um und transferieren es in die Wertkonten.

- *Beruf und Familie*

Die Vereinbarkeit von Beruf und Familie nimmt einen immer größeren Stellenwert für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein. Die üstra hat das früh erkannt und lässt sich seit 2006 im bundesweiten Audit „berufundfamilie“ zertifizieren. 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 konsequent 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.

Darüber hinaus bietet die üstra unterschiedliche Teilzeitmodelle an. Telearbeit ist schon seit geraumer Zeit ein dauerhaftes Angebot. Für Beschäftigte in Familienzeit wurden Kontakthalteprogramme aufgelegt, die die Verbindung zu Kollegen und 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, Verlängerung der Lebensarbeitszeit, einhergehend mit einer älter werdenden Belegschaft, und kontinuierlicher Arbeitsverdichtung, besitzt ein ganzheitliches, in die Unternehmensstrategie eingebettetes, Gesundheitsmanagement großen Stellenwert. Das breit aufgestellte Gesundheitsmanagement der üstra bietet, von der individuellen Beratung und Betreuung durch Betriebsarzt und Mitarbeiterberatung, über individuelle und zielgruppenspezifische Gesundheitsförder- und Präventionsmaßnahmen, bis hin zur kontinuierlichen Optimierung von Arbeitsplatzergonomie und gesundheitsorientierter Arbeitsorganisation ein weites Spektrum an aufeinander abgestimmten Maßnahmen.

Ein inhaltlicher Schwerpunkt der Gesundheitsförderungsmaßnahmen liegt weiterhin auf der Prävention von psychischen Erkrankungen. Neben individuellen Beratungsangeboten zur Stressbewältigung durch die Mitarbeiterberatung und die Betriebsärztliche Betreuungsstelle werden Führungs-

kräfteseminare durchgeführt, in denen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Führungspositionen für den Umgang mit psychisch erkrankten Beschäftigten sensibilisiert werden.

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

Da Stressbelastung und daraus resultierende Krankheiten gesamtgesellschaftlich zunehmen und jeden betreffen können, bietet die üstra Seminare zur Stressprävention und Stressreduktion an, an dem alle Mitarbeiter teilnehmen können.

Ferner fand schon im Jahr 2012 ein erster Weight Watchers at Work-Kurs im Unternehmen statt. Über 30 Beschäftigte, darunter erfreulicherweise auch viele Fahrbedienstete, nutzten die Gelegenheit des arbeitsplatz- und zeitnahen Angebots. Wegen der guten Ergebnisse und der großen Nachfrage wurden in den Folgejahren weitere Kurse angeboten. Der nächste Kurs wird im Februar 2015 stattfinden.

Gesundheitsstände in %*	2014	2013	2012
Unternehmen gesamt	94,2	94,0	93,9
Fahrdienst	94,2	93,7	93,8
Werkstatt	93,9	93,9	93,7
Verwaltung	95,8	95,6	95,6

\* Berücksichtigung der bezahlten, krankheitsbedingten Ausfallzeiten

Arbeitsunfälle	2014	2013	2012
Krankheitsbedingte Fehlzeiten in Std.*	7.804	7.125	6.917
Ausfallzeit in Std. je Beschäftigten	4,3	3,5	3,5
Anzahl Unfälle (> 3 Ausfalltage)	68	55	58

\* bezahlte Ausfallzeiten innerhalb der ersten 6 Wochen

#### CSR Aktivitäten

Bei der üstra gibt es viele positive Beispiele für den freiwilligen Beitrag des Unternehmens zur nachhaltigen Entwicklung. Ein vom CEEP (European Center of Employers and Enterprises providing Public services) bereitgestellter Selbsttest bestätigte dies. Für die nachfolgend beschriebenen Aktivitäten wurde die üstra am 26. November 2014 mit dem CSR-Siegel des Vereins Pro Hannover Region – Verein zur Entwicklung der regionalen Wirtschaft e.V. (PHR) ausgezeichnet.

#### Übersicht der CSR-Aktivitäten

Themenfeld	Aktivität der üstra
A. Markt und Lieferkette	1. Mitarbeiter als Markenbotschafter am Beispiel neuer Dienstkleidung 2. Neues Stadtbahnfahrzeug
B. Arbeitsplätze und Beschäftigte	1. Flexible Arbeitszeitstrukturen 2. Wertkonto 3. Gruppenarbeit 4. Mitarbeiter-Portal 5. Gesundheitsmanagement/ Kooperation Medizinische Hochschule Hannover (MHH) 6. Frauen in der üstra
C. Umwelt	1. Pilotprojekt E-Bus 2. Energiemanagement 3. Innerbetriebliche Mobilität
D. Gemeinwesen	1. Defibrillatoren 2. Soziales (ÜSG, Wunschbaum, NKD-Entenrennen)

## 5. Ausblick

Die üstra wird ihre Aktivitäten weiter an den Grundsätzen der Nachhaltigkeit ausrichten und auch in 2015 an konkreten Projekten arbeiten, die den strategischen Zielen dienen.

2015 ist der Aufbau der Ladeinfrastruktur für das Projekt Elektrobus ein großer Schwerpunkt. Für die dafür erforderlichen Baumaßnahmen gibt es bei der üstra noch keine Erfahrungen. Die Ladeinfrastruktur soll im Spätsommer 2015 fertiggestellt werden und die Elektrobusse Anfang 2016 auf Strecke gehen.

**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**