



ÜSTRA HANNOVERSCHE VERKEHRSBETRIEBE AKTIENGESELLSCHAFT

# Nachhaltigkeitsbericht 2023

ÜSTRA 

# Nachhaltigkeitsbericht 2023

ÜSTRA HANNOVERSCHE VERKEHRSBETRIEBE AKTIENGESELLSCHAFT

## Nachhaltigkeitsbericht für das Geschäftsjahr 2023

1. Vorwort.....	6
2. Governance und Strategie.....	7
3. Ökonomieische Nachhaltigkeit.....	16
3.1 Rahmenbedingungen.....	16
3.2 Maßnahmen zur Verbesserung des Verkehrsangebotes.....	20
4. Ökologische Nachhaltigkeit.....	25
4.1 Energie und Emissionen.....	27
4.2 Maßnahmen zur Ressourcenschonung und zum Klimaschutz.....	30
4.3 Maßnahmen zur Lärmreduzierung.....	39
5. Soziale Nachhaltigkeit.....	39
5.1 Personalstrategie.....	39
5.2 Barrierefreie Haltestellen und Fahrzeuge.....	45
5.3 Engagierte Arbeitgeberin in sozialen Angelegenheiten.....	47

## 1. Vorwort

Liebe Leserinnen und Leser, liebe Interessierte,

unser unternehmerisches Handeln zeichnet sich seit vielen Jahrzehnten durch das Bestreben aus, wirtschaftliche, soziale und ökologische Belange nachhaltig in ein ausgewogenes Verhältnis zu bringen.

Der ÜSTRA Vorstand hat Nachhaltigkeit ausdrücklich zu einem zentralen Bestandteil der Unternehmensentwicklung erklärt. Zur Weiterentwicklung der Nachhaltigkeit hat der Vorstand gemeinsam mit den Führungskräften 2023 eine Nachhaltigkeitsstrategie entwickelt.

Diese Strategie mit ihren Visionen ordnet sich unter anderem in den politischen Rahmen von Stadt und Region Hannover ein, bis zum Jahr 2035 CO<sub>2</sub>-frei zu sein.

Mit dieser Strategie sind wir integraler Bestandteil einer vernetzten und nachhaltigen Mobilität in Stadt und Region Hannover. Durch diese Ausrichtung leisten wir mit dem öffentlichen Nahverkehr einen großen Beitrag zum Gelingen der Verkehrswende.

Um diese strategischen Ziele mittel- bis langfristig zu erreichen, ist es erforderlich, dass die ÜSTRA als moderne Mobilitätsdienstleisterin weiter konsequent auf innovative Technologien sowie den regelmäßigen Dialog mit Fachleuten und Interessengruppen setzt. Unser Nachhaltigkeitsbericht soll Ihnen einen Überblick über die Weiterentwicklung unserer Nachhaltigkeitsleistung mit dem Fokus auf das Jahr 2023 geben.



Elke Maria van Zadel

Vorsitzende, Vorständin Technik, IT, Infrastruktur und Marketing



Denise Hain

Arbeitsdirektorin  
Vorständin Betrieb und Personal



Regina Oelfke

Vorständin Finanzen und Recht



Christian Bickel

Betriebsratsvorsitzender

*Elke Maria van Zadel*      *Denise Hain*      *Regina Oelfke*      *Christian Bickel*

### Hinweis zu den Inhalten im Nachhaltigkeitsbericht 2023:

Im März 2023 gab es einen Cyberangriff auf die ÜSTRA. Dieser Cyberangriff hat bis heute nachhaltige Folgen für das gesamte Unternehmen. Eine wesentliche Auswirkung ist, dass viele Informationsgrundlagen noch nicht wiederhergestellt werden konnten. Daraus resultiert, dass in Teilen des Nachhaltigkeitsberichts ganze Themenblöcke fehlen oder auch Zahlen, Daten und Fakten für das Jahr 2023 nicht zur Verfügung gestellt werden können.

## 2. Governance und Strategie

### Daseinsvorsorge

Rechtsgrundlagen für den öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) in Deutschland sind das Gesetz zur Regionalisierung des öffentlichen Personennahverkehrs-Regionalisierungsgesetz (RegG), in dem die „Sicherstellung einer ausreichenden Bedienung der Bevölkerung mit Verkehrsleistungen im öffentlichen Personennahverkehr als eine Aufgabe der Daseinsvorsorge“ bezeichnet wird sowie die Nahverkehrsgesetze der Länder.

Im Sinne des Regionalisierungsgesetzes ist „öffentlicher Personennahverkehr die allgemein zugängliche Beförderung von Personen mit Verkehrsmitteln im Linienverkehr, die überwiegend dazu bestimmt sind, die Verkehrsnachfrage im Stadt-, Vorort- oder Regionalverkehr zu befriedigen.“ Rechtlich ist die ÜSTRA dem Straßenpersonennahverkehr (ÖSPV) – auch als Stadtverkehr bzw. Regionalverkehr bezeichnet – zuzuordnen.

Die gesetzliche Grundlage speziell für den Straßenpersonennahverkehr in Deutschland ist das Personenbeförderungsgesetz (PBefG), das für die „entgeltliche oder geschäftsmäßige Beförderung von Personen mit Straßenbahnen, mit Oberleitungsomnibussen (O-Bussen) und mit Kraftfahrzeugen“ gilt. Gemäß diesem Personenbeförderungsgesetz sind Linienverkehre genehmigungspflichtig. Zuständig sind in Deutschland meistens die Bezirksregierungen oder die Landesverwaltungsämter, in Hannover ist es die Landesnahverkehrsgesellschaft Niedersachsen mbH (LNVG).

Die Verantwortung für den ÖPNV als Leistung der Daseinsvorsorge weist das Regionalisierungsgesetz bzw. die jeweiligen Ländergesetze den sogenannten Aufgabenträgern zu. Ein Aufgabenträger im öffentlichen Personennahverkehr ist eine von den Ländern benannte Behörde, die für eine ausreichende Versorgung mit ÖPNV-Verkehrsleistungen zuständig ist. Aufgabenträger für den Nahverkehr, nicht nur für die Landeshauptstadt Hannover, sondern auch für die 21 weiteren Städte und Gemeinden

in der Gebietskörperschaft des Großraumes Hannover, ist die Region Hannover. Grundlage dafür ist das Niedersächsische Nahverkehrsgesetz.

Die Region Hannover plant, finanziert und organisiert den Nahverkehr. So wird im Nahverkehrsplan (NVP) festgelegt, welchen Umfang und welche Qualität der ÖPNV in der Region Hannover haben und wie er sich weiter entwickeln soll. Ebenso legt die Region fest, wie häufig Busse und Bahnen fahren sollen. Sie formuliert und überwacht entsprechende Qualitätsstandards. Da die Kosten des Nahverkehrs auch in der Region Hannover höher sind als die Einnahmen aus dem Fahrkartenverkauf, zahlt die Region den fehlenden Betrag aus ihrem Haushalt und sorgt damit für ein Mindestmaß an Mobilität. Auch die Verkehrsinfrastruktur – zum Beispiel für Bahnlinien und Bushaltestellen – wird von der Region finanziert.

Leistungen und Zahlungen im Personenverkehr werden in einem Verkehrsvertrag geregelt. Auf europäischer Ebene ist die Finanzierung des ÖPNV in der Verordnung (EU) Nr. 1370/2007, welche am 3. Dezember 2009 in Kraft getreten ist, geregelt. Danach ist eine öffentliche Co-Finanzierung des ÖPNV ohne Ausschreibung auf Basis von vier durch den Europäischen Gerichtshof (EuGH) benannten Kriterien möglich. Diese vier Kriterien sind:

- > Es muss eine vorherige, eindeutige und konkrete Vereinbarung zwischen Finanzier (also dem Aufgabenträger des ÖPNV) und dem Verkehrsunternehmen erfolgen.
- > Der Kostenausgleich für die Leistungen im öffentlichen Interesse muss vorab festgelegt werden.
- > Es darf keine Überkompensation stattfinden.
- > Das auf diese Weise mitfinanzierte Unternehmen muss mit einem durchschnittlichen, gut geführten Unternehmen vergleichbar sein.

Auch wurde eine sogenannte In-House-Vergabe ohne Ausschreibung vorgesehen. Eine solche Regelung ermöglicht es den Aufgabenträgern, ÖPNV-Leistungen in Eigenproduktion zu erbringen oder ohne Ausschreibung an im eigenen Besitz befindliche Verkehrsunternehmen zu vergeben. Diese Unternehmen dürfen sich allerdings dann nicht an Ausschreibungen außerhalb des Gebiets ihres Eigentümers beteiligen. Nach wie vor unklar ist vor allem die Abgrenzung der neuen Verordnung zum allgemeinen Vergaberecht. Das deutsche PBefG wurde 2013 an die EU-Verordnung 1370/2007 angepasst. Im Rahmen bedarfsgerechter Nahverkehrsmobilität entwickeln sich immer mehr „alternative Bedienformen“ für den Verkehrsmarkt, beispielsweise setzt die ÜSTRA als moderne Mobilitätsdienstleisterin hier konsequent auf innovative Technologien wie Elektromobilität, On-Demand-Verkehre und die digitale Vernetzung von Verkehrsmitteln. Im ländlichen Raum kommt insbesondere dem On-Demand-Projekt „sprinti“ von Region Hannover, regiobus und ÜSTRA eine wichtige Rolle zu (siehe auch Seite 21 Projekt „sprinti“).

### Die Nachhaltigkeitsstrategie der ÜSTRA

#### Ökonomische Nachhaltigkeit bedeutet für uns:

- > Im Sinne der Kundinnen und Kunden und Bürgerinnen und Bürger der Stadt und Region Hannover denken und handeln
- > Qualität effizient auf hohem Niveau sicherstellen und weiterentwickeln
- > Die Finanzierung notwendiger Investitionen sicherstellen
- > Wirtschaftlich handeln

- > Stakeholder\*innen<sup>1</sup> einbinden
- > Prozesse kontinuierlich optimieren
- > Geschäftsfelder und Marke kontinuierlich den Marktbedingungen anpassen

#### Soziale Nachhaltigkeit bedeutet für uns:

- > Gesellschaftlich engagieren
- > Barrierefreiheit<sup>2</sup> und Sicherheit für unsere Fahrgäste garantieren
- > Für attraktive und chancengleiche Arbeitsbedingungen sorgen
- > Die Beschäftigungsfähigkeit unserer Mitarbeitenden fördern
- > Partnerschaftlichen Umgang mit Geschäftspartnerinnen und -partnern sowie Bürgerinnen und Bürgern pflegen
- > Werteorientiert<sup>3</sup> handeln
- > Mitarbeitendenbeteiligung und Co-Management<sup>4</sup> leben
- > Verantwortung für die Arbeitsbedingungen in unseren Lieferketten übernehmen

#### Ökologische Nachhaltigkeit bedeutet für uns:

- > Vorbildlichen Klimaschutz praktizieren
- > Umwelt- und ressourcenschonend handeln und Abfälle vermeiden
- > Innovationen bei Energieeffizienz und Technik vorantreiben
- > Biodiversität<sup>5</sup> in der Stadt und Region Hannover fördern
- > Lokale Emissionen<sup>6</sup> vermeiden
- > Eigene Umweltauswirkungen kontinuierlich verringern

<sup>1</sup> Stakeholder\*innen meint Interessen- oder Anspruchsgruppen.

<sup>2</sup> In der analogen (Nutzung von Gebäuden, Fahrzeugen etc.) und digitalen (Nutzung von Apps, Onlineangeboten, etc.) Welt können alle Menschen gleichermaßen teilhaben.

<sup>3</sup> Werteorientierung bezieht sich auf unsere ÜSTRA spezifischen Kulturwerte.

<sup>4</sup> Co-Management bedeutet, dass Vorstand und Betriebsrat auf strategischer und prozessualer Ebene gemeinsam Entscheidungen treffen und gegenüber der Belegschaft vertreten.

<sup>5</sup> Biodiversität meint die Vielfalt der Tier- und Pflanzenarten sowie die ihnen zur Verfügung stehenden Lebensräume (Ökosysteme).

<sup>6</sup> Lokale Emissionen umfassen sämtliche Treibhausgase, Feinstäube, Schadstoffe, Lärm und Licht, die in die Umwelt abgegeben werden.

<sup>7</sup> Digitale Vernetzung von unterschiedlichen Mobilitätsformen.

<sup>8</sup> Umweltverbund meint klimafreundliche Verkehrsmittel außerhalb des klassischen motorisierten Individualverkehrs (ÖPNV, Car-Sharing, Fahrrad etc.).

<sup>9</sup> Die für den unmittelbaren Betrieb unserer Stadtbahnen und Stadtbusse eingesetzten Energieträger verursachen weder bei der Energiegewinnung noch beim Energieverbrauch CO<sub>2</sub>-Emissionen.

<sup>10</sup> Die für den Betrieb der Anlagen, Gebäude und Infrastruktur erforderliche elektrische Energie und Wärme werden CO<sub>2</sub>-frei produziert und verursachen auch bei der Nutzung keine CO<sub>2</sub>-Emissionen.

#### Unsere Vision für eine gute Zukunft:

1. Wir sind die Kompetenzträgerin für vernetzte und kombinierte Mobilität<sup>7</sup> im Umweltverbund<sup>8</sup> der Region Hannover.
2. Wir betreiben alle Stadtbus- und Stadtbahnlinien CO<sub>2</sub>-frei<sup>9</sup>.
3. Wir sind ein CO<sub>2</sub>-freies Unternehmen<sup>10</sup>, einschließlich Anlagen, Gebäuden und Infrastruktur.
4. Wir gehen schonend mit allen Ressourcen um und verbessern kontinuierlich unsere Energieeffizienz.
5. Wir vermeiden Abfälle.
6. Unsere Liegenschaften, Gebäude und Infrastrukturanlagen sind naturnah<sup>11</sup> gestaltet.
7. Wir haben gemeinsam mit unserem Aufgabenträger die dauerhafte Finanzierung des ÖPNV sichergestellt.
8. Durch unser diverses Angebot haben wir den Anteil des Umweltverbunds am gesamten Verkehrsaufkommen in der Region von heute 55 % auf 77 % und den Anteil des ÖPNV von derzeit 14 % auf 22 % gesteigert.
9. Durch einen kontinuierlichen Abgleich haben wir die Bedürfnisse unserer Mitarbeitenden mit den Unternehmenszielen<sup>12</sup> in Einklang gebracht.
10. Wir zählen zu den besten Arbeitgebern in der Region Hannover.
11. Wir bieten allen Menschen barrierefreie Mobilität und einfach nutzbaren ÖPNV.
12. Durch unser großes Engagement in der Gesellschaft sowie in der Verbands- und Netzwerkarbeit fördern wir eine nachhaltige Entwicklung über unsere Unternehmensgrenzen hinaus.
13. Unsere Mitarbeitenden haben Eigenverantwortung übernommen und leben unsere Nachhaltigkeitsstrategie durch aktive Beteiligung.

#### Die strategischen Handlungsfelder der ÜSTRA

Die Rahmenbedingungen für die Arbeit der ÜSTRA haben sich in den vergangenen Jahren grundlegend gewandelt. Daher hat sich der Bedarf ergeben, den strategischen Rahmen für das Unternehmen einer Überprüfung zu unterziehen und ihn zu aktualisieren und zu konkretisieren. Ziel war es, allen Mitarbeitenden und Führungskräften der ÜSTRA Leitplanken zu bieten, die eine Priorisierung und Fokussierung in Projekten und im Alltagsgeschäft erleichtern. Gleichzeitig sollte die Nachhaltigkeit einen noch höheren Stellenwert im Unternehmen erhalten.

Das Ergebnis ist eine Mission, ein Selbstverständnis sowie eine Weiterentwicklung der bestehenden strategischen Handlungsfelder aus dem Jahr 2013. Gemeinsam bilden sie als Unternehmensleitbild zukünftig den sinnstiftenden Rahmen für unser Handeln. Ergänzt werden sie durch Zielbilder für das Jahr 2035, die den angestrebten Zustand beschreiben.

Das Unternehmensleitbild hilft dabei, die Energien und Ressourcen innerhalb der ÜSTRA deutlich zielgerichteter und unternehmensübergreifend abgestimmt einzusetzen. Gleichzeitig bietet es die Grundlage dafür, auch die einzelnen Umsetzungsstrategien, systematisch zu synchronisieren.

#### Mission und Selbstverständnis

Die bisherige Mission wurde durch eine Erläuterung klarer gefasst und mit überarbeiteten Handlungsfeldern geschärft. Gleichzeitig wurde die Rolle der ÜSTRA als Mobilitätsdienstleisterin in den Kontext der Verkehrs-wende gesetzt und um die Perspektive von Kundinnen und Kunden ergänzt. Zudem wurden die drei Dimensionen der Nachhaltigkeit auf die oberste strategische Ebene gehoben:

<sup>11</sup> Naturnah meint den Erhalt oder die Wiederherstellung von Lebensräumen für die Pflanzen- und Tierwelt.

<sup>12</sup> Übergeordnete Ziele, die die ÜSTRA aus eigenem Antrieb (Nachhaltige Unternehmensstrategie) oder aufgrund externer Vorgaben (Aufgabenträger, ÖDA, Gesetze) erreichen will oder muss.

## ÜSTRA – Wir bringen Hannover nach morgen.

Die ÜSTRA ist das Rückgrat der Mobilität und treibende Kraft der Verkehrswende in und um Hannover. Unsere Fahrgäste bringen wir komfortabel, klimafreundlich und zuverlässig ans Ziel. So sind wir fester Bestandteil eines modernen, nachhaltigen und urbanen Lebensstils. Wir handeln wirtschaftlich, sozial und ökologisch verantwortungsvoll.

### Strategische Handlungsfelder

Die bestehenden strategischen Handlungsfelder wurden inhaltlich konkretisiert und aktualisiert und sprachlich vereinheitlicht. Zudem wurden sie um Zielbilder ergänzt, die den jeweiligen Sollzustand für das Jahr 2035 beschreiben.

### Die Handlungsfelder inkl. Zielbilder im Detail

#### Kundenzentriert handeln

##### Wir wollen zufriedene Fahrgäste.

Die Bedürfnisse bestehender und zukünftiger Kund\*innen stehen stets im Mittelpunkt unseres Handelns. Darum hören wir ihnen auch sehr aufmerksam zu. Lob und Kritik spornen uns alle an, noch besser zu werden.

#### Zielbild 2035

Die Menschen in der gesamten Region Hannover sind ohne eigenes Auto uneingeschränkt mobil. Ihre Ziele erreichen sie bequem und preiswert mit der ÜSTRA und ihren Partner\*innen. Das gemeinsame Mobilitätsangebot haben wir konsequent an den Bedürfnissen der Kund\*innen ausgerichtet. Wir kommunizieren mit ihnen verbindlich, offen und direkt. Unser Angebot ist modern, komfortabel und bestechend einfach. Buchung und Bezahlung erfolgen möglichst digital und automatisch. Mit dem ÖPNV unterwegs zu sein ist in allen Gesellschaftsschichten selbstverständlich und akzeptiert. Der Anteil des Umweltverbands am gesamten Verkehrsaufkommen in der Region Hannover beträgt mittlerweile mehr als 75 %. Die Innenstadt von Hannover ist weitestgehend autofrei.

#### Lebensraum gestalten

##### Wir bereichern die Region Hannover.

Unser Produkt ist zukunftsgerichtete Mobilität. Daran arbeiten wir alle gemeinsam mit einem hohen Qualitätsanspruch. Mit unseren Ideen, unserem Wissen und unserer Erfahrung machen wir die Region noch lebenswerter.

#### Zielbild 2035

Wenn es um nachhaltige Mobilität geht, ist die ÜSTRA in der Region Hannover die erste Ansprechpartnerin. Im engen Zusammenspiel mit Politik und Verwaltung bringen wir unser Wissen zielgerichtet in alle relevanten Projekte der Verkehrs- und Stadtentwicklung ein. Eine systematische und bedarfsgerechte Ausbildung von Fachkräften bildet hierfür die Grundlage. Durch Weiterbildungsmaßnahmen, Gremienarbeit und branchenübergreifende Austauschformate reichern wir unser Wissen systematisch an, teilen es untereinander und geben es zwischen den Generationen weiter.

#### Innovation leben

##### Wir gestalten gemeinsam Zukunft.

Den Markt für Mobilität beobachten wir genau. Neuen Entwicklungen stehen wir offen gegenüber, gestalten diese aktiv mit und schaffen daraus attraktive Lösungen für die Region Hannover. Bewährtes entwickeln wir kontinuierlich weiter – genauso wie uns selbst.

#### Zielbild 2035

In der Region Hannover ist die Verkehrswende gelungen – dank konsequenter Anwendung innovativer, intelligenter und abgestimmter Konzepte. Diese entwickelt die ÜSTRA in einem vitalen Netzwerk mit Partner\*innen aus Wirtschaft, Forschung und Verwaltung. Häufig sind wir Vorreiterin bei der Anwendung neuer Technologien. Unsere Organisation und Abläufe sind zeitgemäß und weitgehend digitalisiert. Von überflüssiger Bürokratie haben wir uns befreit. Mit Fehlern gehen wir offen um und lernen gemeinsam daraus.

#### Mitarbeitende begeistern

##### Wir sind etwas ganz Besonderes.

Die ÜSTRA ist ein Unternehmen mit viel Erfahrung und einem ausgeprägten Wir-Gefühl. Unseren Mitarbeitenden bieten wir ein hoch-

attraktives, sicheres Arbeitsumfeld und für alle Menschen gleiche Chancen. Vielfalt, Transparenz und Fairness leben wir aktiv nach innen und außen.

#### Zielbild 2035

Die ÜSTRA ist bunt und Spiegel einer modernen und weltoffenen Gesellschaft. Die Arbeit hier ist sinnstiftend und folgt einem übergeordneten gesellschaftlichen Ziel. Genauso wie ihr Angebot ist auch die ÜSTRA selbst barrierefrei. In Sachen Arbeitszeitmodelle, Organisation und Prozesse gehen wir neue Wege und setzen damit Impulse in der Branche und darüber hinaus. Wichtige Entscheidungen trifft die Unternehmensleitung transparent und mit dem Betriebsrat im Co-Management. Schlüssel für unseren Erfolg sind unsere Mitarbeitenden. Wir bieten ihnen vielfältige Möglichkeiten, mit uns zu wachsen und gesund zu bleiben. Persönliches und soziales Engagement fördern wir gezielt, im Unternehmen und darüber hinaus. Das alles macht uns stolz – und die ÜSTRA zu einer der angesehensten Arbeitgeberinnen.

#### Nachhaltig wirtschaften

##### Wir handeln im Sinne zukünftiger Generationen.

Die ÜSTRA ist Vorreiterin im Umwelt- und Klimaschutz in der Region Hannover. Zudem ist sie wirtschaftlich und sozial verantwortungsvoll unterwegs und inspiriert andere, ihrem Vorbild zu folgen.

#### Zielbild 2035

Wir im Konzernverbund der ÜSTRA glauben fest an eine nachhaltige Lebensweise und ihre Bedeutung für die Zukunft der Menschheit. Natürlich fährt und wirtschaftet die ÜSTRA CO<sub>2</sub>-neutral. Den Einsatz von Energie und weiteren Ressourcen haben wir minimiert. Abfälle und Emissionen vermeiden wir systematisch und setzen konsequent auf Wertstoffkreisläufe. Auf unseren Anlagen und Gebäuden bieten wir Pflanzen und Tieren Raum zur Entfaltung und leisten einen wichtigen Beitrag für ein gutes Klima in der Region Hannover. Den Auftrag und die Finanzierung des ÖPNV in und um Hannover haben wir gemeinsam mit unserer Aufgabenträgerin dauerhaft sichergestellt. Fördermittel- und Fremdkapitalgebende

schätzen uns als verlässliche Partnerin. Unsere Tochterunternehmen teilen unsere Werte und Ziele. Sie leisten einen wichtigen Beitrag zu unserer Wertschöpfungskette. Und auch bei der Auswahl unserer Lieferant\*innen und Partner\*innen ist Nachhaltigkeit für uns besonders wichtig.

#### Transparente Unternehmensregeln

Die ÜSTRA hat viele Anforderungen zu berücksichtigen und zur Erfüllung derer entsprechende Prozesse und Verfahren festzulegen. Die Dokumentation erfolgt gemäß den Vorgaben internationaler Standards (ISO 9001 etc.) und wird in dem unternehmensweit geltenden Regelwerk „Konzernhandbuch“ zusammengefasst. Das Konzernhandbuch wird in elektronischer Weise im ÜSTRAnet für alle Mitarbeitenden bereitgestellt. Die Aktualisierung erfolgt kontinuierlich bei Bedarf. Einmal jährlich findet eine systematische Kontrolle der Aktualität statt.

#### Interessengruppen der ÜSTRA

Die Kundinnen und Kunden der ÜSTRA (Fahrgäste) haben einen wesentlichen Einfluss auf die strategische Ausrichtung des Unternehmens. Allerdings spielen neben den Fahrgästen weitere Interessengruppen eine wichtige Rolle für das Unternehmen. Deshalb wurde im Rahmen des integrierten Managementsystems eine Analyse der Interessengruppen durchgeführt. Dabei wurden systematisch mögliche Interessengruppen ermittelt und deren Anforderungen identifiziert. In einem zweiten Schritt wurden die Anforderungen priorisiert und Maßnahmen zur Erfüllung der Anforderungen festgelegt. Die Kommunikation mit den Interessengruppen erfolgt über diverse Gremien, Medien und Netzwerke und beinhaltet alle strategischen Themen der ÜSTRA wie z. B. Kundenbelange, Qualität, Barrierefreiheit, Klimaschutz, um nur einige zu nennen.

#### Wesentliche Interessengruppen der ÜSTRA sind:

Kundinnen und Kunden (Fahrgäste), Region Hannover (Aufgabenträgerin), Aufsichtsrat, Landeshauptstadt Hannover, Mitarbeitende, Betriebsrat, Gewerkschaft, Behörden, Berufsgenossenschaft, Verband Deutscher Verkehrs-

unternehmen sowie die Verbände für Menschen mit Behinderung.

#### Zielvereinbarungen bei der ÜSTRA

Der Präsidialausschuss des Aufsichtsrates und der ÜSTRA Vorstand schließen Zielvereinbarungen für ein Wirtschaftsjahr ab. Die an die Zielerreichung gekoppelte variable Vergütungskomponente basiert auf einer mehrjährigen Bemessungsgrundlage und bestimmt sich nach der Zielerreichung im Ausgangs- und den beiden darauffolgenden Geschäftsjahren. ÜSTRA intern bilden die Zielvereinbarungen, die auf dem Unternehmensführungskonzept Management by Objectives beruhen, die Grundlage für die Formulierung von Zielvereinbarungen für die dem Vorstand nachgeordneten Hierarchieebenen.

#### Aufbau der Zielvereinbarungssystematik des Vorstands

Das Zielvereinbarungssystem soll eine enge Verzahnung mit den strategischen Handlungsfeldern der ÜSTRA sicherstellen sowie die Einhaltung der im Partnerschaftsvertrag definierten Zielgrößen gewährleisten.

Darüber hinaus dient es der Überprüfung der Einhaltung der in der bestehenden Betrauung festgelegten Qualitätsziele. Aus diesen Gründen enthält das Zielvereinbarungssystem nachstehende vier Zielbereiche:

- > Finanzziele
- > Kundenziele
- > Führungs- und Personalziele
- > Projekt- und Prozessziele

#### Zielvereinbarungen der Unternehmensbereichsleitungen

Die für den Vorstand geltenden Ziele finden ihren Niederschlag in den Zielvereinbarungen der Unternehmensbereichsleitungen der ÜSTRA, welche sich an den o.g. Zielbereichen orientieren. Die Ziele werden in allen Unternehmensbereichen kommuniziert, dabei kommen das unternehmenseigene Intranet und die Mitarbeitendenzeitschrift „starter“ zum Einsatz. Nach Verabschiedung der Zielvereinbarungen der Unternehmensbereichsleitun-

gen erfolgt in der Regel eine kaskadenförmige Konkretisierung der Zielvereinbarungen auf weitere Ebenen bis auf die Ebene der Gruppenleitungen.

#### Vergütungen für den Vorstand, Führungskräfte und Mitarbeitende

Die Vergütung erfolgt grundsätzlich auf der Grundlage des Tarifvertrages Nahverkehr Niedersachsen. In einer Betriebsvereinbarung sind die Voraussetzungen für die Gewährung einer jährlichen, erfolgsabhängigen Bonuszahlung für die Beschäftigten der ÜSTRA geregelt.

Der Vorstand sowie die erste Führungsebene erhalten ein fixes Jahreseinkommen sowie einen variablen Vergütungsanteil, dessen Höhe vom Grad der Erreichung definierter Ziele abhängig ist. Auf die Darstellung des Vergütungs-/Leistungsindikators G4-54 (GRI) wird verzichtet, da das Verhältnis des höchstbezahlten Personals zum mittleren Niveau (Median) keine konkrete Aussagekraft hat.

#### Stärkung der Unternehmenskultur und internen Kommunikation

Wir bewegten uns im Jahr 2023 und bewegen uns noch heute durch sehr lebhaftes Zeiten. Ein Cyberangriff, der die Arbeit und unsere Kommunikation vorerst zum Erliegen brachte, sowie immer schneller voranschreitende Veränderungen in der Gesellschaft und der Welt führen dazu, uns als ÜSTRA zu hinterfragen und uns neuen Themenfeldern zu stellen. Herausforderungen, die wir zu tragen haben mit Blick in die Zukunft – uns auf unsere Kernkompetenz zu besinnen, die ÖPNV-Dienstleisterin in und um Hannover zu sein, zu wachsen gemeinsam mit unserem regionalen Verkehrsunternehmen regiobus.

Aus diesem Grund haben wir uns im Jahr 2023 – neben vielen weiteren Kernthemen der Unternehmenskultur und internen Kommunikation – intensiv der kommunikativen Begleitung nach dem Cyberangriff und der Wiederinbetriebnahme von Kommunikationsmedien sowie dem Themenfeld Vielfalt, welches aktueller denn je ist, gewidmet.

Viele Unternehmen haben schon heute Probleme Personale zu finden, Dienste zu besetzen, Arbeit angemessen zu verteilen – so auch die ÜSTRA. Umso mehr stellt sich für uns die Frage, wie es uns zukünftig gelingen kann Mitarbeitende zu binden und neue zu gewinnen, um uns den Herausforderungen im Arbeitsalltag zu stellen. Vielfalt kann uns dabei in vielen Dimensionen bereichern. Gemeinsam mit unserer Führungskräfteentwicklung haben wir ein Format entwickelt, um aufzuzeigen, warum es wichtig sein kann, von gängigen Denk- und Handlungsmustern abzuweichen, um uns als ÜSTRA und attraktive Arbeitgeberin gut aufzustellen. Auf unserer „Expedition ins Land der unentdeckten Potenziale – Kolleginnen und Kollegen durch Vielfalt gewinnen“ haben wir uns auf eine Reise begeben. Wie kann die richtige Formulierung in Stellenausschreibungen dazu beitragen, dass man sich angesprochen oder ausgeschlossen fühlt? Gleich und gleich gesellt sich gern? Anhand typischer Fehler in Bewerbungsgesprächen wurden Möglichkeiten erarbeitet, um Fehler in diesen Gesprächen zu vermeiden und Personalentscheidungen gegebenenfalls zu verbessern. Stellt Generation Z tatsächlich eine Herausforderung für Führungskräfte dar, oder sollte diese eher als Chance für die ÜSTRA erkannt werden? Kann geteilte Führung ein geeignetes Modell im ÜSTRA Kosmos darstellen? Wie gehen wir im Führungsalltag mit Diskriminierung um? Welche Hilfestellungen gibt es dazu bereits und welche werden noch benötigt? Mit der Unterzeichnung der Charta der Vielfalt hat sich die ÜSTRA klar zu einer Organisationskultur der Diversität, Fairness und Transparenz bekannt. Doch was bedeutet das und wie können ÜSTRA Führungskräfte zu einer Kultur der Vielfalt und der Akzeptanz beitragen? Liegt Schubladen denken auch bei mir vor? Und wie kann ich damit umgehen, wenn ich dies bei mir erkenne? All diesen Fragen haben wir uns im Januar 2024 im Rahmen von sieben Workshops gestellt, sie ergründet, sensibilisiert und referiert. Dieses Themenfeld wird uns als ÜSTRA auch in Zukunft noch begleiten, denn der Drang nach Wissen und Austausch ist groß. Vielfalt muss auch über die Führungskräfteebene hinaus ins Unternehmen hineingetragen werden. Wir müssen darüber sprechen und sensibilisieren.

Dies gilt es anhand von redaktionellen Beiträgen, Impulsen und Veranstaltungsformaten auch im Jahr 2024 auszubauen, weiter zu begleiten und allen Mitarbeitenden, ob Führungskraft oder nicht, zu eröffnen.

Ende März 2023 ereilte die ÜSTRA ein Cyberangriff. Von einer Minute auf die nächste mussten alle Systeme abgeschaltet werden. Aufgrund einer Trennung zum Betrieb, konnten die Fahrzeuge aber weiter im Einsatz sein. In weiten Teilen der ÜSTRA war eine Weiterarbeit jedoch nicht möglich. Sämtliche Kommunikationsmedien fielen aus: Kein Intranet, kein Versenden von Informationen per E-Mail, keine Telefonie, keine Nutzung von Desktop-Rechnern. Schnell wurde ein Krisenstab einberufen, in der die interne Kommunikation eine wesentliche Rolle einnahm: Kommunikation zu betreiben, Informationen zu versenden, alle Mitarbeitenden immer über den aktuellen Stand auf dem Laufenden zu halten. Eine große Herausforderung ohne funktionierendes Werkzeug. Unsere Mitarbeitenden-App war die einzige Anwendung, die genutzt werden konnte, da sie nicht an unser IT-Netzwerk angebunden ist. Da jedoch nicht alle Kolleg\*innen in der Mitarbeitenden-App registriert sind, mussten darüber hinaus weitere (private) Kanäle aktiviert werden, um die Reichweite zu vergrößern. Bei diesem Ereignis zeigte sich die Kultur, der Spirit, der ÜSTRA. Die Mitarbeitenden hielten zusammen, hielten sich auf dem Laufenden und teilten die Informationen mit ihren Kolleg\*innen. Videobotschaften des Vorstandes und Betriebsrates wurden gedreht und über die zur Verfügung stehenden Kanäle versendet. Schnell konnte IT-seitig aber eine erste Basislösung für eine Weiterarbeit und Bereitstellung von Informationen wieder hergestellt werden. Da es kein Intranet mehr gab, wurde in MS-Teams ein Teams eingerichtet, über das alle Mitarbeitenden Zugriff zu Informationen hatten. Hauptverantwortlich für Pflege und Steuerung von Informationen war die interne Kommunikation. Nach und nach konnten einzelne Systeme wieder in Betrieb genommen werden – in allen Bereichen. Der gesamte Prozess wurde von der internen Kommunikation begleitet und stetig an die Begleitschaft weitergegeben. Im Dezember 2023

wurde der Krisenstab aufgelöst. Zwar spürte man an einigen Stellen immer noch die Auswirkungen des Cyberangriffs, allerdings wurden diese noch fehlenden Systeme in eine Projektstruktur übergeben. Auch hier wird die interne Kommunikation weiter ins Boot geholt, um über aktuelle Sachstände zu informieren.

Die interne Kommunikation ist seit Ende 2023 wieder gut aufgestellt und verfügt über ein funktionierendes und neues Intranet, die Mitarbeitenden-App läuft, ad-hoc Informationen konnten schnell wieder versendet werden und das Mitarbeitendenmagazin konnte drei Monate nach dem Cyberangriff wieder in die Produktion gehen. Dieser Vorfall hat uns gezeigt, dass wir für den Fall aller Fälle immer eine Rückfallebene benötigen, um bestmöglich informieren und alle erreichen zu können.

#### Startschuss zum Gemeinschaftsbetrieb ÜSTRA – regiobus

Der Verkehr spielt eine zentrale Rolle auf dem Weg zu einer klimaneutralen Gesellschaft – die Relevanz des Nahverkehrs wächst. Entsprechend ambitionierte Ziele hat sich die Region Hannover in Sachen Verkehrswende gesteckt. So soll der Anteil des Umweltverbunds (Fußgänger, Radverkehr, ÖPNV) am gesamten Verkehrsaufkommen in der Region von heute 55% auf 77% in 2035 gesteigert werden (s. Verkehrsentwicklungsplan 2035+). Möglich ist das nur durch eine grundlegende Verbesserung und massive Ausweitung des Angebots im ÖPNV.

Durch die Implementierung eines gemeinsamen Managements ist es bereits in den vergangenen Jahren gelungen, die Arbeit der ÜSTRA und der regiobus systematisch zu synchronisieren sowie durch zahlreiche Kooperationsprojekte erhebliche Synergien zu heben. Diesen Weg möchte die Region nun konsequent weitergehen und eine neue Ära für den Nahverkehr in der Region Hannover einläuten.

Um die Ziele der Verkehrswende noch effizienter und effektiver zu erreichen, werden regiobus und ÜSTRA als Gemeinschaftsbetrieb unter dem Dach und der Federführung der ÜSTRA zusammengeführt. Bis Januar 2025

wird eine gemeinsame Führungsvereinbarung gestaltet. Diese wird gemeinsam mit Vorstand, Geschäftsführung, Betriebsrat beider Häuser und der Region Hannover mit Leben gefüllt. Mit dem offiziellen Beschluss in der Regionsversammlung im November 2023 stiegen beide Häuser in die ersten Gespräche und Arbeiten ein, um bis Januar 2025 ein erstes Gerüst für die Umsetzung eines Gemeinschaftsbetriebes vorliegen zu haben.

#### Co-Management bei der ÜSTRA

Im Co-Management wird der Betriebsrat in die strategischen Entscheidungen der ÜSTRA mit eingebunden. Vorstand und Betriebsrat beraten gemeinsam und tragen anschließend gemeinsam ihre Entscheidungen.

Möglich ist diese Art der Zusammenarbeit durch die Betriebsvereinbarung „Vertrag des Vertrauens“ – Grundlage ist das Betriebsverfassungsgesetz. Die aktuelle Version der Betriebsvereinbarung hat bereits seit dem Jahr 1996 Bestand. Das Co-Management ist somit bei der ÜSTRA eine feste Größe geworden.

In nahezu allen Unternehmensprozessen ist der Betriebsrat miteinbezogen. Verkehrspolitische Entscheidungen werden vorstandsseitig an den Betriebsrat kommuniziert. Gemeinsam schnürt man Maßnahmenpakete, in denen betriebsratsseitig insbesondere das Wohl der Mitarbeitenden berücksichtigt wird. Aber auch Wirtschaftlichkeit und Wettbewerbsfähigkeit stehen immer im Fokus. Das ist die Grundlage eines gemeinsamen Managements. Die besondere Herausforderung hierbei ist, Faktoren wie Wirtschaft und Wettbewerb der sozialen Verträglichkeit entgegenzustellen und entsprechende Entscheidungen zu treffen.

Aber auch ÜSTRA intern wird die Mitbestimmung gelebt, sei es bei Umstrukturierungen, personellen Angelegenheiten und Projekten. Bei allen Unternehmensentscheidungen, die Auswirkungen auf die Mitarbeitenden der ÜSTRA haben könnten, ist der Betriebsrat involviert. Bei mittlerweile ca. 2500 Mitarbeitenden, die größtenteils fast rund um die Uhr im Einsatz sind, wird eine Vielzahl an Themen bearbeitet.

Die Zusammenarbeit von Arbeitgeberin und Betriebsrat ist teilweise konfliktär aber am Ende auch immer konstruktiv. „Ziele, Konzepte und Maßnahmen werden gemeinsam in einem abgestimmten Verfahren erarbeitet, dokumentiert und von beiden Seiten getragen. Alle Entscheidungen müssen einvernehmlich getroffen werden.“ (Betriebsvereinbarung „Vertrag des Vertrauens“). Hinter verschlossenen Türen wird intensiv und manchmal auch strittig diskutiert. Denn Meinungen oder Maßnahmen werden aus unterschiedlichen Sichtweisen betrachtet und sorgen für Konflikte.

Dem Betriebsrat ist es dabei immer möglich, alternative Maßnahmen zu den vorgesehenen Entscheidungen vorzulegen. Aus diesem Grund sind Zeit- und Personalressourcen sowie ein ständiger Austausch unabdingbar. Ist eine gemeinsame Entscheidung nicht in Sicht, sind beide Seiten dazu verpflichtet zu handeln. Geht es beispielsweise um eine Grundsatzdiskussion, darf der Betriebsrat eine neutrale Moderation zu den Einigungsverhandlungen vorschlagen. Darüber hinaus haben beide Parteien laut Betriebsverfassungsgesetz das Recht, eine Einigungsstelle hinzuzuziehen. Aber auch Sachverständige dürfen betriebsratsseitig hinzugezogen werden. Eine Einigung wird fortan von allen Beteiligten getragen. Der Betriebsrat vertritt die Interessen der Mitarbeitenden der ÜSTRA, hat bei seinen Entscheidungen aber auch immer die „Gesamtheit“ zu berücksichtigen. Die Komplexität der Themen, die Wirtschaftlichkeit und die Belange der Mitarbeitenden spielen in diesem Zusammenhang eine große Rolle.

Der Betriebsrat ist Ideengeber an die Vorstandsebene, um die ÜSTRA wettbewerbsfähig und innovativ voranzutreiben. Dabei geht es gleichzeitig darum, die Mitarbeitenden zu motivieren sowie sie verantwortungsbewusst in die Entscheidungen mit einzubinden. Alle Beteiligten bringen die entsprechenden Belange mit ein. Gemeinsam sind Vorstand und Betriebsrat für den Erfolg oder auch Misserfolg der ÜSTRA verantwortlich. Am Ende kommt es darauf an, im Einvernehmen mit allen Parteien Kompromisse zu schließen, sodass im Sinne aller der beste Weg gegangen werden kann.

Aus Sicht Aller ist das Co-Management der beste Weg für Unternehmen, gemeinschaftlich positiv auf die Entwicklungen einzuwirken und konstruktiv an Weiterentwicklungen zu arbeiten.

#### Compliance

Compliance, im klassischen Sinne als „Regelein-haltung“ verstanden, bedeutet für die ÜSTRA ein wertorientiertes und verantwortungsvolles Handeln. Dies gilt im Umgang miteinander ebenso wie in der Zusammenarbeit mit Geschäftspartnerinnen und -partnern.

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

Das Vertrauen von Fahrgästen, Zuwendungsgebenden, Mitarbeitenden sowie der Öffentlichkeit hängt ganz entscheidend von der persönlichen und professionellen Integrität und dem korrekten Verhalten jeder einzelnen Person ab. Damit prägen die Mitarbeitenden das Erscheinungsbild der ÜSTRA im Innen- und Außenverhältnis und tragen Mitverantwortung.

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

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

Dabei ist das Verhalten der Mitarbeitenden nach dem Grundsatz der ordnungsgemäßen Erledigung der Unternehmensinteressen vor den Eigeninteressen auszurichten. Die Mitarbeitenden der ÜSTRA erbringen Dienstleistungen kompetent und zuverlässig für die Kundschaft, die im Mittelpunkt ihrer geschäftlichen Aktivitäten steht. Hierbei haben die Mitarbeitenden der ÜSTRA bei allen Entscheidungen nach den geltenden Gesetzen und maßgebenden externen und betriebsinternen Bestimmungen zu handeln. Im Besonderen sind hierbei Vorkehrungen zur Korruptionsprävention zu treffen.

Bei der ÜSTRA wird Compliance derzeit dezentral durch die Unternehmens- und Stabsbereiche verantwortet. Diese werden bei Bedarf beratend durch das Compliance Gremium und die laufende Prüfungstätigkeit der internen Revision unterstützt.

Seit 2016 ist bei der ÜSTRA ein Compliance Management System (CMS) in Kraft. Die Tochterunternehmen der ÜSTRA haben ebenfalls jeweils ein spezifisches CMS etabliert. Die wichtigsten Grundsätze zur Compliance-Kultur, Organisation und den damit verbundenen Prozessen sind im „Handbuch CMS“ vollständig beschrieben und über das Intranet für alle Mitarbeitenden abrufbar.

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

Die Compliance-Kultur der ÜSTRA ist durch eine ständige Überprüfung und Verbesserung der Compliance-Prozesse geprägt. So wurde das Hinweisgebersystem der ÜSTRA vor dem Hintergrund der Whistleblower Richtlinie der EU 2019/1937 und des in nationales Recht umgesetzten und am 2. Juli 2023 in Kraft getretenen deutschen Hinweisgeberschutzgesetzes (HinSchG) überprüft und der betreffende Internetauftritt sowie die betreffenden Regelwerke entsprechend angepasst. Das Hinweisgebersystem der ÜSTRA bietet damit allen Betroffenen sowie Dritten im Sinne des HinSchG eine angemessene Möglichkeit, auf Compliance- bzw. Rechtsverstöße im Allgemeinen, jedoch auch im Speziellen, zum Beispiel zu menschenrechtlichen und umweltbezogenen Risiken bzw. Verletzungen in der gesamten Lieferkette sowie Datenschutzverletzungen, hinzuweisen.

Compliance-Vorfälle lagen im Jahr 2023 nicht vor. Politische Spenden wurden nicht getätigt.

## 3. Ökonomische Nachhaltigkeit

### 3.1 Rahmenbedingungen

Die wirtschaftlichen Daten des Unternehmens sind im Geschäftsbericht in den Abschnitten zum Jahresabschluss ausführlich erläutert. Zur langfristigen Unternehmenssicherung hat die ÜSTRA im Mai 2008 einen Partnerschaftsvertrag mit der Region Hannover, den Arbeitnehmervertretenden des Unternehmens sowie der Gewerkschaft ver.di abgeschlossen. Mit diesem Vertrag wurde die Grundlage für eine langfristige Betrauung der ÜSTRA mit den gemeinwirtschaftlichen Verkehrsleistungen im Gebiet der Region Hannover geschaffen. Gleichzeitig verpflichtet sich das Unternehmen zum wirtschaftlichen Handeln und stellt sich regelmäßig einem Marktvergleich, um den wirtschaftlichen Einsatz der Mittel zu gewährleisten. Dabei wird die Wirtschaftlichkeit über die geleistete Produktivität erreicht, nicht jedoch über ein Absenken des Gehaltsniveaus. Der Partnerschaftsvertrag legt bewusst die

Einhaltung des einschlägigen Tarifvertrags fest und schließt betriebsbedingte Kündigungen aus, sodass die Mitarbeitenden ein sicheres Beschäftigungsverhältnis erhalten. Gleichzeitig erklärt die ÜSTRA mit dem Vertrag, dass sie sich als Partnerin der Region Hannover versteht, die einen wichtigen Beitrag zur Erreichung der Verkehrswende und den Klimaschutzziele von Stadt und Region Hannover leisten kann und will. Mit diesem Handeln ordnet sich die ÜSTRA in die politischen Vorgaben zum Klimaschutz von Stadt und Region Hannover ein.

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 Arbeitnehmenden zugunsten von kurzfristigen Effekten, vielmehr ermöglicht er langanhaltende Qualität bei optimierten Strukturen. Damit schafft der Partnerschaftsvertrag eine Gewinnsituation für alle Vertragsbeteiligten: Das Unternehmen erhält eine langfristige Auftragssicherung, die Beschäftigten erhalten eine langfristige Beschäftigungs- und Tarifgarantie, die Region Hannover als Aufgabenträgerin für den ÖPNV erhält eine umfassende Kostenentlastung und Qualitätszusage.

Im Partnerschaftsvertrag ist vereinbart, dass die ÜSTRA durch ein Restrukturierungsprogramm die vertraglich vereinbarten Kostenstrukturen erreichen musste, um die Region Hannover nachhaltig finanziell zu entlasten. Dieser Prozess wurde durch einen Wirtschaftsprüfer begleitet und die Zielerreichung von diesem bescheinigt.

#### Öffentlicher Dienstleistungsauftrag

Die ÜSTRA betreibt den öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) mit Schwerpunkt in der Stadt Hannover mit Stadtbahnen und Bussen. Mit Wirkung vom 25. September 2015 hat die Region Hannover die ÜSTRA auf Grundlage eines Öffentlichen Dienstleistungsauftrages (ÖDA) im Sinne der VO (EG) 1370/2007 mit der

Erbringung der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen zur Gewährleistung einer ausreichenden Bedienung der Bevölkerung mit Verkehren im öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) durch Linienverkehr mit Kraftfahrzeugen und Stadtbahnen im Tarifgebiet des Großraum-Verkehr Hannover betraut. Der ÖDA umfasst alle bis dahin von der ÜSTRA betriebenen Linien (Linienbündel „Stadt Hannover“) und hat eine Laufzeit von 22½ Jahren. Er endet am 24. März 2038. Für den gleichen Zeitraum hat die Genehmigungsbehörde, die Landesnahverkehrsgesellschaft Niedersachsen mbH (LNVG), die Liniengenehmigungen für das Linienbündel „Stadt Hannover“ erteilt.

#### Finanzanlagen

Finanzanlagen erfolgen bei der ÜSTRA derzeit fast ausschließlich in verbundene Unternehmen und Beteiligungsunternehmen der ÜSTRA.

Die verbundenen Unternehmen und Beteiligungsunternehmen der ÜSTRA haben einen Kerngeschäftsbezug und sind Teil der Wertschöpfungskette.

Finanzanlagen, die nach Umwelt- oder Sozialfaktoren erfolgen, gibt es derzeit nicht. Kurzfristige Finanzanlagen erfolgen nach Liquiditätssituation in Tages- und Termingeldern. Hier steht die Einlagensicherung im Vordergrund.

Im Jahr 2023 hat die ÜSTRA ihre unmittelbaren Pensionsverpflichtungen in einem Verein treuhänderisch ausgegliedert. Auch hier steht in der Anlagerichtlinie die Risikominimierung im Vordergrund. Bei der Wahl des Vermögensverwalters und der Asset-Allokations-Strategie werden – falls möglich – Nachhaltigkeitsaspekte berücksichtigt.

#### Grüne Finanzierung

Nachhaltigkeit wird in Zukunft im Finanzierungsbereich der ÜSTRA eine zentrale Rolle einnehmen. Zu diesem Zweck hat die ÜSTRA im Jahr 2022 ein „Grünes Rahmenwerk“ erstellt. Hier werden die Kriterien der nachhaltigen Investitionen und deren Auswirkung auf die Erreichung der Nachhaltigkeitsziele der ÜSTRA

dargestellt. Weiterhin wird die ÜSTRA Nachhaltigkeitsstrategie vorgestellt.

Durch eine externe Ratingagentur wurde eine Klassifizierung und Zertifizierung des Rahmenwerks in Form einer Second Party Opinion durchgeführt.

Ziel der Zertifizierung ist die Feststellung der nachhaltigen Wirkung des Unternehmens sowie einzelner Projekte. Somit wird die Verwendung der Finanzierungsmittel in nachhaltigen Projekten transparent offengelegt.

Die Second Party Opinion und das „Grüne Rahmenwerk“ werden bei zukünftigen Finanzierungen herangezogen, um die Aufnahme von grünen Finanzierungsmitteln für die ÜSTRA zu ermöglichen.

Erstmals kam diese Second Party Opinion im Rahmen einer grünen Finanzierung in Höhe von 100 Mio. Euro im Jahr 2023 zum Tragen. Hier wurde ein Rahmenkredit aufgenommen, der für die Finanzierung der Erneuerung der Stadtbahnflotte im Rahmen der Anschaffung des TW 4000 sowie zur Finanzierung der Umstellung auf regenerative Antriebsformen im Busbereich dient. Hierrunter fällt insbesondere die Beschaffung von Elektrobussen und der Bau und die Installation von benötigter Ladeinfrastruktur.

Eine Verwendung und Abruf der Mittel hat noch nicht stattgefunden und ist für die nächsten vier Jahre geplant. Aufgrund der sich im laufenden Projektierungsprozess verändernden Parameter wird der Fremdkapitalanteil sowie der Refinanzierungsanteil mit der Verwendung der Finanzierungsmittel ausgewiesen.

Für die ÜSTRA stellt der Rahmenvertrag die erste grüne Finanzierung in der Historie dar.

**EU-Taxonomie**

Im Rahmen des Europäischen Green Deals verfolgt die EU das Ziel, bis 2050 keine Netto-Treibhausgase mehr auszustoßen und damit ein klimaneutraler Kontinent zu werden. Um dieses Ziel zu verwirklichen, bedarf es einer Umlenkung von Finanzströmen in ökologisch

nachhaltige Wirtschaftsaktivitäten, was mit der EU-Taxonomie-Verordnung als Rahmenkonzept realisiert werden soll. Auch für die ÜSTRA als große kapitalmarktorientierte Kapitalgesellschaft ist die EU-Taxonomie einschlägig und wird, wie bereits im Vorjahr, gemäß der sich aus der Verordnung ergebenden Anforderungen umgesetzt.

Die EU-Taxonomie als zentrales Element der Sustainable-Finance-Regulatorik ist am 12. Juli 2020 als Verordnung (EU) 2020/852 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 18. Juni 2020 über die Einrichtung eines Rahmens zur Erleichterung nachhaltiger Investitionen und zur Änderung der Verordnung (EU) 2019/2088 in Kraft getreten. Sie schafft ein einheitliches und rechtlich verbindliches Klassifizierungssystem, das definiert, welche Wirtschaftsaktivitäten in der EU als „ökologisch nachhaltig“ gelten sollen. Mit der Umsetzung der Berichtspflichten trägt die ÜSTRA zu einer erhöhten Transparenz auf dem Kapitalmarkt bei und kann damit auf die zunehmenden nachhaltigkeitsbezogenen Informationsbedürfnisse von Investor\*innen reagieren. Über die Ergebnisse des bei der ÜSTRA etablierten Taxonomie-Screening-Prozesses und der daraus resultierenden Einstufung der Wirtschaftsaktivitäten gemäß Taxonomie-Klassifikation ist unternehmensspezifisch jährlich zu berichten. Für das abgeschlossene Geschäftsjahr 2023 ergeben sich erweiterte Berichtspflichten aus der EU-Taxonomie-Verordnung, die weiterentwickelt wurde. Die Regulatorik sieht demnach eine Erweiterung der Taxonomiefähigkeitsprüfung auf alle sechs von der Taxonomie adressierten (Umwelt-)Ziele vor. Neben den bereits in den Vorjahren ausdefinierten Klimazielen „Klimaschutz“ und „Anpassung an den Klimawandel“ werden im Geschäftsjahr 2023 damit folgende Ziele hinsichtlich ihrer Taxonomiefähigkeit bei der ÜSTRA zusätzlich überprüft:

- > Nachhaltige Nutzung von Wasser- und Meeresressourcen
- > Wandel zu einer Kreislaufwirtschaft
- > Vermeidung und Verminderung der Umweltverschmutzung

> Schutz und Wiederherstellung der Biodiversität und der Ökosysteme

Für Details zu diesem ausgeweiteten Screening-Prozess, Ergebnisse und etwaige, ÜSTRA spezifische Erläuterungen, sei auf den geson-

derten nichtfinanziellen Konzernbericht gemäß § 315b Abs. 3, 315c i.V.m. § 289c HGB im Jahresabschluss der ÜSTRA AG verwiesen.

Kennzahl	Umsatzerlös	Investitionsausgaben	Betriebsausgaben
Anteil der taxonomiefähigen Aktivitäten im Geschäftsjahr 2022	91,3 %	88,7 %	92,1 %
Anteil der taxomiekonformen Aktivitäten im Geschäftsjahr 2022	58,3 %	7,7 %	61,9 %

**Nachhaltige Beschaffung**

Im Rahmen der Beschaffungsrichtlinie ist die Nachhaltigkeit bereits vor mehreren Jahren als ein wesentliches Merkmal in den Beschaffungsprozess aufgenommen worden. Beschaffungsmaßnahmen müssen nach dem Grundsatz der Nachhaltigkeit durchgeführt werden. Gemäß dem Niedersächsischen Tariftreue- und Vergabegesetz werden bei Vergaben sowohl ökonomische Aspekte als auch soziale und ökologische Aspekte mitberücksichtigt. Im Zuge der Abfrage im Ausschreibungsverfahren verlangt die ÜSTRA als regionales Unternehmen mit dem Standort in Hannover daher für die sozialen Aspekte die ausgefüllte Erklärung über die Vorlage von Nachweisen nach § 12 NTVergG i. V. m. § 2 der Niedersächsischen Kernarbeitsnormenverordnung (NKernVO). Darin enthalten ist, ob Waren in einem Staat gewonnen oder hergestellt werden, der in der „DAC-List of ODA Recipients“ der Organisation for Economic Co-operation and Development aufgeführt ist. Teilnehmende Unternehmen müssen dabei erklären, dass sie nur solche Waren liefern und verwenden werden, für die die Kernarbeitsnormen der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO) festgelegten Mindestanforderungen gem. der § 2 NKernVO nachgewiesen werden kann. Im Zuge des seit Anfang 2023 geltenden Lieferkettensorgfaltspflichtengesetzes LkSG sind diese Nachweise noch stärker in den Fokus gerückt.

Im Zuge von nationalen und EU-weiten Ausschreibungen beschafft die ÜSTRA Bau-, Waren- und Dienstleistungen, die eben den o.g. Anforderungen entsprechen müssen.

**Einhaltung von Menschenrechten**

Maßnahmen für die Lieferkette, mit dem Ziel, dass Menschenrechte weltweit geachtet und Zwangs- und Kinderarbeit sowie jegliche Form der Ausbeutung verhindert werden, sind für die ÜSTRA ebenfalls relevant, da Ausschreibungen, insbesondere für Dienst- und Arbeitskleidung, zwar innerhalb der Europäischen Union erfolgen, aber die Rohstoffversorgung durchaus außerhalb der EU erfolgen kann. Hier ist die Darstellung einer lückenlosen Lieferkette durch etwaige Auftragnehmer\*innen gemäß dem LkSG nachzuweisen. Investitionsvereinbarungen und -verträge enthalten daher Menschenrechtsklauseln oder Menschenrechtsaspekte. Im Rahmen von Lieferantenaudits wird mittels einer Checkliste die Einhaltung der Gesetze bei Lieferant\*innen überprüft.

Als Beispiele für die nachhaltige Beschaffung im Jahr 2023 gelten insbesondere:

- > Ausschreibung von zwei Druckmaschinen für die Hausdruckerei unter besonderer Berücksichtigung von Lärm-, Energie- und Emissionsreduzierung
- > Die Lieferung von weiteren 25 Elektrobussen für den Ausbau der Innenstadtlinien im Zuge der Elektrobusoffensive

- > Die Beschaffung von fünf Elektro-Transportern in der 2,8 bis 3,5 to-Klasse als Ersatz für Dieselfahrzeuge
- > Ausschreibung über die Begrünung von Wetterschutzdächern an Haltestellen der ÜSTRA
- > Die Beauftragung zur flächendeckenden Ladeinfrastruktur für die Erweiterung der E-Bus-Flotte im Stadtgebiet Hannover
- > Die Beschaffung von zusätzlichen Ladesäulen für den E-Fuhrpark der ÜSTRA
- > Ausschreibung von neuen ergonomischen Sitzen für den Fahrdienst für Kraftomnibusse

#### Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz

Die ÜSTRA fällt seit dem 01. Januar 2023 unter das Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG). Dazu wurde eine Grundsatz-erklärung über die Menschenrechtsstrategie veröffentlicht (siehe Webseite der ÜSTRA), eine menschenrechtsbeauftragte Person benannt sowie ein Beschwerdekanaal eingerichtet. Zudem wurde eine Risikoanalyse für den eigenen Geschäftsbereich (inklusive der Beteiligungsunternehmen ÜSTRA Reisen GmbH, TransTec Bauplanungs- und Managementgesellschaft Hannover mbH, RevCon Audit und Consulting GmbH, Gehry-Tower Objektgesellschaft mbH, protec service GmbH, Fahrgastmedien Hannover GmbH) sowie die unmittelbaren Lieferant\*innen (inklusive derer der genannten Beteiligungen) durchgeführt. Für priorisierte Risiken wurden Präventions- oder Abhilfemaßnahmen definiert. Ein ausführlicher Bericht über die Erfüllung der Sorgfaltspflichten wird erstellt und auf der Webseite der ÜSTRA veröffentlicht.

#### Fördermittelmanagement

Die Fördermittel des Landes Niedersachsen, die über die Landesnahverkehrsgesellschaft Niedersachsen mbH (LNVG) bewilligt werden, nutzt die ÜSTRA schon lange für die Anschaffung neuer Bahnen, Busse und zur Erneuerung von Betriebshöfen.

Darüber hinaus rücken immer mehr die Fördermittel des Bundes in den Blick, die neben den klassischen Anschaffungen eines Verkehrsunternehmens auch Projekte unterstützen,

die den ÖPNV moderner und nachhaltiger machen. Vorhaben wie „WLAN für Fahrgäste“ und „MoHaWiV – Modellregion Hannover: Wendepunkt im Verkehr“ machen die Nutzung von Bussen und Bahnen für die Fahrgäste attraktiver und schaffen somit mehr Argumente dafür, vom motorisierten Individualverkehr auf den ÖPNV umzusteigen. Durch diesen Umstieg möchte die ÜSTRA ihren Beitrag gegen den Klimawandel leisten.

2019 liefen die ersten Elektrobusse auf dem Betriebshof Mittelfeld ein. Mit Fördermitteln des Bundesministeriums für Wirtschaft und Klimaschutz (BMWK) und der LNVG wurden bis Ende 2022 insgesamt 48 E-Busse angeschafft. Die entsprechende Ladeinfrastruktur wird voraussichtlich bis Ende 2024 errichtet, sodass die Ausbaustufe 1.0 abgeschlossen werden kann. Mit Blick in die Zukunft möchte die ÜSTRA im Rahmen der Ausbaustufe 2.0 alternative Antriebe weiter ausbauen. Derzeit liegen keine Förderaufrufe vor, die sowohl die Busbeschaffung als auch die Ladeinfrastruktur berücksichtigen. Die ÜSTRA beabsichtigt in den kommenden Jahren weitere Fördermittel zu akquirieren.

### 3.2 Maßnahmen zur Verbesserung des Verkehrsangebots

Im Jahr 2023 war das Mobilitätsverhalten insbesondere durch das bundesweite Deutschlandticket für 49 Euro beeinflusst und hat die Nahverkehrsunternehmen vor neue Herausforderungen gestellt.

Neben der weiteren Qualitätsverbesserung des **Verkehrsangebots** sind Aktivitäten im Bereich des **Kundenservices**, der **Kundeninformation** bzw. des **Kundendialogs** Voraussetzung für einen attraktiven Nahverkehr als Baustein für eine Verkehrswende. Entsprechend lautet eines der strategischen Handlungsfelder der ÜSTRA „von Herzen gastfreundlich“.

#### Verkehrsangebot

Die ÜSTRA leistet mit der Beförderung von über 170 Millionen Fahrgästen pro Jahr einen großen Beitrag zum Umweltschutz. Diese

sonst üblichen Fahrgastzahlen konnten aufgrund der Coronapandemie auch im Jahr 2023 weiterhin nicht erreicht werden.

Durch die Modernisierung der Fahrzeugflotte und der Haltestellen sowie durch den Ausbau des Schienennetzes und der Buslinien wird das Verkehrsangebot immer weiter verbessert. Der fortschreitende Umbau von straßenbündigen Haltestellen zu Hochbahnsteigen verbessert den Komfort beim Zustieg zu den Fahrzeugen. Auch in 2023 wurden drei neue Hochbahnsteige in Betrieb genommen, der Anteil der ausgebauten Stadtbahnhaltestellen liegt inzwischen bei über 80 %.

Seit 2020 verbinden sieben sprintH Buslinien das Umland mit der Landeshauptstadt Hannover. Sie werden in einem dichten Takt bedient und schrittweise mit Bussen ausgestattet, die ein einheitliches Branding und moderne Ausstattungsmerkmale haben. Zu den sprintH Buslinien gehört auch die Linie 800 der ÜSTRA, die mit der Führung entlang des Maschsee-Ostufers neue Ziele erschließt. Durch ihren Endpunkt am Kröpcke und den dichten Takt stellt sie eine zusätzliche, attraktive Verbindung ins Zentrum dar.

#### Erfolgreiche Eröffnungsfeier in Hemmingen

Am 9.12., bereits einen Tag vor dem offiziellen Fahrplanwechsel, war es soweit: Die neue Linie 13 fuhr nach Hemmingen. Nach sieben Jahren Bauzeit wurde die 3,3 km lange Neubaustrecke gebührend eröffnet – mit vielen prominenten Gästen aus Politik und Stadt, tausenden fröhlichen Besuchenden sowie einem bunten Fest auf dem geräumigen Gelände des neuen Endpunkts „Hemmingen“. Neben dem tagesfüllenden Programm lockten auch die kostenlosen Schnupperfahrten der Linie 13: Nach dem offiziellen Eröffnungszug, der von Hemmingens Bürgermeister Jan Dingeldey gefahren wurde, fuhren die Stadtbahnen im 10- bis 15-Minuten-Takt zwischen der Station „Hauptbahnhof“ und „Hemmingen“, um Besucher\*innen zur Eröffnungsfeier und neugierige Hannoveranerinnen und Hannoveraner an das neueste Stadtbahnziel zu bringen.

Im Rahmen der offiziellen Grußworte, sprach

auch die ÜSTRA Vorstandsvorsitzende Elke Maria van Zadel ihre Freude über die siebte Umlandkommune aus, die nun ans ÜSTRA Stadtbahnnetz angeschlossen wurde.

#### Sprinti

Um die flexible Mobilität der Bürger\*innen im ländlichen Raum ohne Abhängigkeit vom motorisierten Individualverkehr zu verbessern, wurde das 2021 gestartete sprinti Pilotprojekt im Rahmen des Förderprojekts MoHaWiV (Modellregion Hannover: Wendepunkt im Verkehr) deutlich ausgeweitet: 2023 wurde der On-Demand Mobilitätsservice von drei Kommunen auf zwölf Kommunen der Region Hannover erweitert. Seit dem sind 120 sprinti Fahrzeuge in drei verschiedenen Gefäßgrößen für die verschiedenen Bedarfe für die Bürger\*innen der Region unterwegs – wovon 25% elektrisch betrieben werden. Gebucht wird über die sprinti App und dann heißt es max. 20 Min. warten und max. 150 m zur virtuellen Haltestelle gehen. Für eine Fahrt genügt eine gültige GVH Fahrkarte oder ein Deutschlandticket – ohne Aufpreis. Der sprinti deckt die vom Linienverkehr nicht bedienten Gebiete in der Tarifzone C ab und ist ab dem morgendlichen Berufsverkehr bis in die späten Abendstunden im Einsatz. Das On-Demand-Angebot sprinti ermöglicht somit eine flexible und bedarfsgerechte Mobilität im ländlichen Raum, welche die Attraktivität des ÖPNV massiv erhöht. Das Fahrtvolumen hat sich von anfänglich 10.000 Fahrten/Monat enorm gesteigert – 86.000 sprinti Fahrten wurden im Dezember 2023 verzeichnet. Ende 2023 wurden zudem die einmillionste sprinti Fahrt sowie die Auszeichnung mit dem Deutschen Mobilitätspreis „Good Practice“ zelebriert.

#### Information für Kund\*innen und Kundendialog

Für eine einfache und komfortable Nutzung des ÖPNV sind verlässliche Informationen zum Verkehrsangebot, zu den Fahrkarten sowie zu Serviceleistungen erforderlich.

Auch in der heutigen Zeit werden die Informationen zum Teil in Form von Printprodukten kommuniziert. Diese hängen zum einen an Haltestellen aus (Abfahrtszeiten, Linienpläne

und Tarifinfos), zum anderen gibt es zu bestimmten Themen Flyer, die im Kundenzentrum bereitgehalten werden. Auch eine Verteilung von Flyern über Promotion oder über Dispenser in den ÜSTRA Fahrzeugen war im Jahr 2023 ein beliebter Kommunikationskanal.

Im Zuge der Digitalisierung und im Sinne der Nachhaltigkeit hat der GVH zum Fahrplanwechsel 2021/2022 den Druck der Fahrplanbücher eingestellt. So können Ressourcen an Energie und natürlichen Rohstoffen eingespart werden. Die Nachfrage nach den Fahrplanbüchern war in den letzten Jahren stark zurückgegangen. Für die Kund\*innen können online deutlich aktuellere Fahrplaninformationen bereitgestellt werden als über die Fahrplanbücher.

Grundsätzlich stehen seit vielen Jahren digitale Informationen für die Kund\*innen der ÜSTRA und des GVH im Vordergrund, angefangen von digitalen Anzeigen an den Haltestellen und in den Fahrzeugen über die Websites, die GVH App bis hin zu den Social-Media-Kanälen.

Das zentrale Onlineangebot der ÜSTRA ist die Internetseite uestra.de, die nicht nur Fahrtauskünfte, sondern auch Infos zum Liniennetz, zum Tarifsystem und zu den vielfältigen Serviceangeboten liefert. Zudem bietet sie potenziellen Bewerbenden einen Einblick in das Unternehmen als Arbeitgeberin sowie einen Überblick der Bewerbungsmöglichkeiten und hält Informationen rund um das Unternehmen vor.

Auch über die Social-Media-Kanäle X (ehemals Twitter), Facebook, Instagram und YouTube erhalten die ÜSTRA Fahrgäste und Fans aktuelle Informationen zum Verkehrs- und Serviceangebot sowie zu vielen spannenden Themen rund um den hannoverschen Nahverkehr. Die Kanäle ergänzen sich dabei mit unterschiedlichen Schwerpunkten, wenngleich bei allen besonders die Glaubwürdigkeit und die Interaktion mit den Fahrgästen im Vordergrund stehen. Im Jahr 2023 konnte erneut auf allen Kanälen ein Nutzenden-Zuwachs verzeichnet werden.

Ende 2023 hatte die Facebookseite des Unter-

nehmens rund 25.000 Follower\*innen. Auf dieser Plattform informiert die ÜSTRA ihre Fans über aktuelle Ereignisse, erklärt Hintergründe und lädt zum Dialog ein. Der X-Kanal ist komplett auf die Echtzeitkommunikation mit den Nutzenden ausgelegt und informiert über aktuelle Störungen und Umleitungen. Hier folgten der ÜSTRA Ende 2023 rund 23.000 Menschen, was die Bedeutung des Kanals im Sinne der Kundenkommunikation unterstreicht. Neben diesen beiden Kanälen konnte auch bei Instagram die Anzahl der Fans im vergangenen Jahr weiter auf 16.000 Menschen gesteigert werden. Instagram-Nutzende können sich bei der ÜSTRA über starke Bilder und spannende Einblicke in das Unternehmen freuen. Ein weiteres Element der Social-Media-Aktivitäten ist das Unternehmensblog fahrtbuch.uestra.de, das Hintergrundgeschichten erzählt und einen Blick hinter die Kulissen des Unternehmens gibt. Das Blog „Fahrtenbuch“ erfreute sich 2023 ebenfalls wieder großer Beliebtheit, damit ist das Fahrtenbuch ein wichtiger Kanal, um im Sinne des Agenda Settings eigene Themen zu platzieren.

#### **Service für Kund\*innen und Kundenbindung**

Für eine persönliche, telefonische oder schriftliche Beratung und für den Fahrkartenkauf können sich die Kund\*innen der ÜSTRA an das GVH Kundenzentrum in der hannoverschen Innenstadt wenden. In einem zentralen System werden auch Anregungen und Beschwerden bearbeitet und ausgewertet.

Zusätzlich zum Kundenzentrum gibt es den Fahrkartenverkauf am Ernst-August-Platz und das ÜSTRA Infomobil, mit dem an festgelegten Standorten und Wochentagen sowie bei besonderen Gelegenheiten wie Veranstaltungen Servicepersonal für Infos und Fahrkartenkauf vor Ort sind.

Für angemeldete Nutzende bietet die ÜSTRA den Newsletter „ÜSTRA Fahrgemeinschaft“ mit aktuellen Infos aus der Nahverkehrswelt, Freizeittipps und Gewinnspielen sowie den Newsletter „ÜSTRA Verkehrszentrale“ mit aktuellen und geplanten Verkehrsmeldungen an. Sogar mit einem eigenen Podcast – der

Radiosendung „Grünen Welle“ – wendet sich die ÜSTRA an ihre Fahrgäste.

Eine besondere Aktion, um die Menschen für die ÜSTRA zu gewinnen, waren ein Adventskalender sowie eine auffällige Winterbahn Ende 2023. Zahlreiche Wimmelfiguren begleiteten die Hannoveraner\*innen so durch die Advents- und Winterzeit. Erstmals wurde ein ÜSTRA Adventskalender aufgelegt, den die Fahrgäste ausschließlich über Gewinnspiele oder beim Besuch der Eröffnungsfeier in Hemmingen bekommen konnten. Die Nachfrage war immens und die Teilnahmezahlen bei den Gewinnspielen über Social Media, Newsletter und Fahrgastfernsehen riesig. Der Adventskalender punktete vor allem durch die vielen kleinen Details im Stadtbahnnetz-Wimmelbild, das den Kalender zierte. Neben allen Fahrzeugtypen gab es jede Menge weiterer Kleinigkeiten zu entdecken: Haltestellen-Wortspielchen – beispielsweise eine Schneemannkolonne an der Haltestelle „Großer Kolonnenweg“ –, hannoversche Sehenswürdigkeiten, die ÜSTRA Vorständinnen sowie das eine oder andere ÜSTRA Erlebnis aus dem Jahr 2023, das mit einem Augenzwinkern zu verstehen war (gesprengter Fahrkartenautomat, ein versteckter Hacker).

Viele dieser liebevoll gestalteten Wimmelfiguren grüßten seit Ende November von den zwei „Winterbahnen“. Die mit einer hellblau-weißen Schneelandschaft gestalteten TW 3000 fuhren als Winterbahn erstmals über die Weihnachtszeit hinaus durch Hannover und wurden durch ihre auffällige Teilgestaltung (je das vordere und hintere Drittel der Wagen war mit der Schneelandschaft und Wimmelbildmotiven bedeckt) zum echten Hingucker. Den gleichen kühlen Winterlook erhielt auch erstmals ein Bus des Schwesterunternehmens regiobus. So erfreuten die Winterfahrzeuge sogar die Fahrgäste über die Grenzen der Landeshauptstadt hinaus.

#### **Fahrkartenkauf**

Zum 01. Januar 2023 wurden die Ausbildungskarte sowie die Tageskarte Gruppe Kind neu in das Fahrkartenangebot aufgenommen. Die Monats- sowie Jahreskarte U21 werden hingegen nicht mehr angeboten.

Das GVH Projekt „Fahrschein statt Führerschein“ wurde in 2023 verlängert. Senior\*innen haben damit seit Frühjahr 2021 die Möglichkeit, ihren Führerschein abzugeben und dafür die beliebte Seniorennetworkkarte für 12 Monate kostenlos zu erhalten.

Ab dem 01. Mai 2023 wurde das bundesweit gültige Deutschlandticket auf den Markt gebracht. Der GVH hat insbesondere in Zusammenarbeit mit der Region Hannover rabattierte Deutschlandtickets entwickelt und bietet diese exklusiv für Bewohner\*innen sowie für Unternehmen der Region Hannover an. Dazu zählen das D-Ticket (Hannover sozial), das D-Ticket (Hannover Ehrenamt) sowie die Jobticket-Produkte D-Ticket (Hannover Job) und D-Ticket (Hannover Job 100). Für die Bestellung und Darstellung der Deutschlandtickets wurden das Abo-Onlineportal sowie die GVH App überarbeitet und erweitert.

Am 10. September 2023 fand gleichzeitig mit dem Regionsentdeckertag erneut ein Gratis Fahr'n-Tag im GVH statt. An diesem Tag konnten Fahrgäste alle Busse, Bahnen und Nahverkehrszüge in den Zonen ABC im gesamten GVH den ganzen Tag lang kostenfrei nutzen.

Am Weltkindertag am 20.09.2023 konnten ein weiteres Mal alle Kinder bis einschließlich 14 Jahren kostenlos den ÖPNV in den Tarifzonen ABC nutzen.

Alle tariflichen und vertrieblichen Neuerungen wurden mit umfangreichen Kommunikationsmaßnahmen begleitet. U.a. wurde erstmals eine Onlinemarketingkampagne für das Deutschlandticket entwickelt und umgesetzt.

Die Fahrkartenautomaten an allen Stadtbahnhaltestellen und einzelnen Bushaltestellen werden in den kommenden Jahren durch neue Modelle mit zusätzlichen Funktionalitäten ersetzt.

#### **Zusätzlicher Kundenservice**

Die ÜSTRA bietet sowohl während der Fahrt als auch mit Veranstaltungen und Schulungen verschiedene Zusatzservices an. Die Sicherheit unserer Fahrgäste ist uns wich-

tig. Alle weiblichen Fahrgäste, auch in Begleitung von Kindern bis 14 Jahren, können sich beim Fahrpersonal oder direkt bei Hallo Taxi 3811 ein FrauenNachtTaxi bestellen, wenn sie vorher mit der ÜSTRA gefahren sind bzw. noch mit der ÜSTRA fahren werden. Der Taxipreis wird im Rahmen einer Kooperation zwischen der Stadt Hannover und der ÜSTRA bezuschusst.

Zur Erhöhung der Aufenthaltsqualität in den Bussen können die Fahrgäste seit September 2020 während der Fahrt kostenloses WLAN nutzen. Eine Ausweitung dieses Angebots auf Tunnelstationen ist in Planung.

#### **Beteiligung der Kund\*innen/Marktforschung**

Für eine erfolgreiche Kundenorientierung muss die ÜSTRA wissen, wie ihre Leistungen durch die Kund\*innen bewertet werden und welche Anforderungen ihre Fahrgäste haben. Um dazu zuverlässige Erkenntnisse zu gewinnen, führt die ÜSTRA gemeinsam mit unabhängigen Marktforschungs-Instituten Befragungen der Kund\*innen durch. Neben Studien zur Zufriedenheit der Kund\*innen legt die ÜSTRA großen Wert auf eine Beteiligung von Kund\*innen bei der Entwicklung neuer Fahrzeuge, Fahrkartensysteme oder anderer Angebote.

Mit der jährlichen, repräsentativen Kundenzufriedenheitsbefragung werden Stärken und Schwächen erkannt und die Leistungen der ÜSTRA mit denen anderer deutscher Verkehrsunternehmen verglichen. Entsprechend der daraus gewonnenen Erkenntnisse kann die ÜSTRA Maßnahmen und Projekte starten, um im Folgejahr bessere Ergebnisse zu erzielen.

Die Gesamtzufriedenheit der ÜSTRA Kund\*innen war auch im Jahr 2023 wieder sehr gut und im Vergleich gehörte die ÜSTRA zur Spitzengruppe in Deutschland. Viele der aus Fahrgastsicht wichtigen Merkmale wurden von den Befragten positiv bewertet. Dazu gehören Pünktlichkeit, Schnelligkeit, das Liniennetz, die Freundlichkeit und Kompetenz des Fahrpersonals sowie die Aktivitäten der ÜSTRA zur Umweltschonung.

#### **Sicherheit und Sauberkeit**

Die Kund\*innen begrüßen die verschiedenen Aktivitäten der ÜSTRA, sich um eine hohe objektive und subjektive Sicherheit der Fahrgäste zu kümmern.

In den Stadtbahnen kann über eine Gegensprechanlage Kontakt zum Fahrpersonal aufgenommen werden. In allen Tunnelstationen und an vielen Haltestellen können sowohl Fragen als auch Notrufmeldungen über die Notruf- und Informationssäulen (NIS) an die Leitstelle gerichtet werden. Die bestehenden NIS werden derzeit durch neue, modernere Modelle mit erweitertem Funktionsumfang ersetzt. Darüber hinaus sind alle Tunnelstationen, wichtige oberirdische Haltestellen und ein Großteil der Fahrzeuge mit Videokameras ausgestattet.

Neben solchen technischen Einrichtungen sind geschulte Mitarbeitende des Sicherheitsdienstes protec im Liniennetz an Haltestellen und in Fahrzeugen unterwegs und sorgen sichtbar für noch mehr Sicherheit und Service.

Alle Vorfälle mit Sicherheitsbezug, die über unterschiedliche Meldewege eintreffen, werden erfasst und analysiert. Wichtige Erkenntnisse daraus werden u.a. in der Einsatzplanung des Sicherheitsdienstes protec berücksichtigt.

#### **Digitalisierungsstrategie**

Die ÜSTRA versteht den nach wie vor vorherrschenden Trend zur Digitalisierung als Hebel für Verbesserung von Angeboten und internen Prozessen. Dabei bietet sie sowohl große Chancen für die Verkehrswende als auch für den verantwortungsvollen Umgang mit Ressourcen.

Wir setzen dabei auf digital gestützte Angebote und Produkte, die sich optimal an den Kundenbedürfnissen ausrichten und die Arbeitsprozesse in den Verkehrsunternehmen optimieren. Um die Wirkung dieser Angebote voll zu entfalten, werden interne Prozesse analysiert, optimiert und digital abgebildet. Dieser digitale Wandel führt zu tiefgreifenden Veränderungen an der strategischen Ausrichtung, dem Geschäftsmodell und der Arbeitsweise der gesamten Organisation. Dabei greift

die Digitalisierung in alle Bereiche der ÜSTRA ein und verändert Arbeitsvolumen und -arten. Diese Veränderungen werden durch effizientes Change-Management begleitet, um den wichtigsten Faktor, den Mensch, bei dieser disruptiven Art der Veränderung nicht zu überfordern und zu verlieren.

Eine Digitalisierungsstrategie, die an Unternehmensgrenzen endet, greift nach unserer Überzeugung zu kurz und kann das Ziel, nachhaltig und spürbar zu verändern, nicht erreichen. Die ÜSTRA verfolgt deshalb zusammen mit der regiobus und ihrer Auftraggeberin, der Region Hannover, eine gemeinsame Digitalisierungsstrategie für den ÖPNV in Stadt und Region Hannover. Die kooperative Strategie soll auch dazu beitragen, dass Entscheidungen anhand einer einheitlichen Datengrundlage getroffen werden, die allen relevanten Interessengruppen gleichermaßen zur Verfügung steht.

Bei allen Initiativen stehen die Kundinnen und Kunden im Fokus. Eine Kundenzentrierung ist entscheidender Erfolgsfaktor, da unsere Kundinnen und Kunden so individuell wie ihr Beförderungsbedarf sind. Neue technologische Möglichkeiten haben diesbezüglich Erwartungen geschaffen, denen Verkehrsunternehmen heute gerecht werden müssen, um eine hohe Kundenzufriedenheit dauerhaft zu gewährleisten.

Einen weiteren Einflussfaktor auf die Kundenzufriedenheit stellen die Infrastrukturanlagen dar. Mithilfe von Digitalisierung können sie nicht nur zweckmäßig sein, sondern aktiv zu einem positiven Fahrerlebnis beitragen. Eine zeitgemäße, vernetzte Ausstattung der Infrastrukturanlagen soll sie zu einem weiteren Aushängeschild der Verkehrsunternehmen machen.

Entscheidender Aspekt dieser Initiativen wird sein, sowohl kurzfristige Markttrends zu berücksichtigen als auch eine kontinuierliche Verfolgung der Strategie sicherzustellen, da sich nachhaltige Erfolge in komplexen Prozessen und Systemen tlw. auch nur langfristig erreichen lassen. Der langanhaltende Schuler-

schluss zwischen den Verkehrsbetrieben und der Region Hannover wird damit zum entscheidenden Erfolgsfaktor.

#### **Kulturbarometer**

Seit 2015 wird jährlich die Zufriedenheit der Mitarbeitenden und der Führungskräfte zum Thema Führung und Zusammenarbeit ermittelte. Die Kulturwerte der ÜSTRA dienen dabei als Beurteilungsmaßstab. Die Ergebnisse werden als Zahlenwerte im Kulturbarometer (Kuba) dargestellt. Das Kuba kommt unternehmensweit zum Einsatz.

Bei vollständiger Beteiligung aller Arbeitsgruppen und -Teams können die Mitarbeitenden eine Sonderzahlung in Höhe von bis zu 14 % eines Monatsentgeltes erreichen.

Auch im Jahr 2023 beteiligten sich die Mitarbeitenden der ÜSTRA am Kulturbarometer. Alle Gruppen erfassten ihre Bewertungen auf den Fragebögen, allerdings war auf Grund des Cyberangriffs keine digitale Auswertung möglich. Der Sachstand wurde in den Gruppen anhand der vorliegenden Fragebögen erörtert.

## **4. Ökologische Nachhaltigkeit**

Im Rahmen des Integrierten Managementsystems wird quartalsweise bzw. für Umwelt jährlich ein Kennzahlenbericht zum Thema Qualität und Umwelt erstellt. Im jährlichen Managementreview findet eine genauere Betrachtung der Umweltauswirkungen in Form einer Input-Output-Bilanz statt. In dieser Bilanz werden auf der Input-Seite die verschiedenen Energiearten (Gas, Strom, Fernwärme, Kraftstoffe, spezifischer Energieverbrauch von Fahrzeugen, Fahrzeugflotte, Wagenkilometer, Personenkilometer) betrachtet. Auf der Output-Seite werden die erbrachte Fahrleistung, Abfälle, Emissionen, Abwasser, Kreislaufwirtschaft usw. betrachtet. Das Kennzahlensystem wurde im Rahmen der Einführung eines Energiemanagementsystems in 2013/14 weiter ausgebaut. Auch das Abfallaufkommen wird, differenziert nach den Abfallarten, betrachtet

und die Entwicklungen durch Kennzahlen oder Daten im Kennzahlenbericht abgebildet. 2009 wurde auf der Liegenschaft Glocksee ein zentraler Recyclinghof in Betrieb genommen, der eine deutliche Verbesserung bei der Sammlung von Wertstoffen wie Metalle, Altpapier oder Elektroschrott ermöglicht und somit die Recyclingquote erhöht. Der Bau eines weiteren kleineren Recyclinghofs auf dem Stadtbahnbetriebsbahnhof Döhren ist 2014 realisiert worden. Eine weitere Optimierung der Abfallsammlung wurde im Rahmen des Umbaus des Betriebsmittelfelds in 2021 umgesetzt. Auch bei den Betriebs- und Hilfsstoffen wird im Rahmen der Gefährdungsanalyse für Gefahrstoffe eine Produktvereinheitlichung angestrebt.

**Input / Output von Materialien (Umweltkennzahlensystem)**

Der Input und Output von Materialien wird im Umweltkennzahlensystem der ÜSTRA jährlich ermittelt. Die eingesetzten Materialien werden nach Volumen oder Gewicht erfasst. Da die ÜSTRA kein produzierendes Gewerbe ist, werden nur umweltrelevante Materialien erfasst.

Die Input-/Output-Bilanz erfasst Material, Energie und Fahrleistung sowie die Fahrzeugflotte.

Auf der Output-Seite werden Emissionen, Abfälle, die Kreislaufwirtschaft und das Abwasser erfasst.

**Wasser und Abwasser**

Die Mengen an Frisch- und Abwasser auf allen Liegenschaften der ÜSTRA werden im Umweltkennzahlenbericht abgebildet. Die Busse und Stadtbahnen machen den größten Wasserverbrauch aus, deshalb werden die Fahrzeuge ausschließlich bedarfsgerecht gewaschen, um den Wasser- und Reinigungsmittelverbrauch so gering wie möglich zu halten. Auf dem Stadtbahnbetriebsbahnhof Leinhausen kommt für die Sanitäreinrichtungen und das Waschen der Stadtbahnen ausschließlich Regenwasser zum Einsatz. Das Regenwasser wird in einer 30 m³ großen Zisterne gesammelt und reduziert den Frischwasserverbrauch deutlich. Wassersparvorrichtungen an den Wasserhähnen

der ÜSTRA sind selbstverständlich. Auch die Schienenreinigungsfahrzeuge und Schleifwagen müssen wegen der Düsenteknik mit Frischwasser befüllt werden. Schwankungen beim Wasserverbrauch sind mit dem bedarfsgerechten Waschen der Busse und Stadtbahnen zu erklären.

Bei der Gebäudeverwaltung wurde im Rahmen der Einführung eines Energiemanagementsystems eine Software für das Energiecontrolling beschafft. Mit dieser Software werden auch nach und nach die Wasserzähler mit eingebunden, somit können Leckagen in der Wasserversorgung zeitnah erkannt werden. Für das Jahr 2024 ist eine Überprüfung der Möglichkeiten zur Reduzierung des Wasserverbrauchs wie z. B. Betankung der Reinigungsfahrzeuge mit Wasser aus Flüssen oder weitere Regenwasserspeicher geplant. Weiterhin sollen im Rahmen von Klimaanpassungsmaßnahmen Standards definiert werden, bei denen Wasserspeichern eine wichtige Rolle zukommt.

**Abwasser**

Abwasser fällt auf allen ÜSTRA Liegenschaften in den Sanitäreinrichtungen aber natürlich auch im Instandhaltungs- und Reparaturprozess an. Weiterhin gibt es diverse Schlammfänge, Benzin- und Ölabscheider sowie zwei Emulsionsspaltanlagen zur Abwasserreinigung in den Werkstattbereichen.

Die Wartung und Instandhaltung der Abwassertechnik wird von der ÜSTRA Gebäudetechnik durchgeführt und ist sehr wichtig für eine gute Abwasserreinigung.

Das Abwasser im Betrieb begrenzt sich auf die Endpunkte der Linien und deren Sanitäreinrichtungen. Das Aufkommen an Abwasser steht wie beim Frischwasser in Abhängigkeit zur Witterung und dem Instandhaltungs- und Reparaturaufkommen.

**Abfallentsorgung**

Mehrere tausend Tonnen Abfall fallen bei der ÜSTRA jährlich an – bei der Fahrzeugreinigung, an den Haltestellen sowie bei Bau- und Werkstatttätigkeiten.

**Wasser und Abwasser in m³**

	2023	2022	2021
Stadtwasser	31.032	28.164	26.129
Grundwasser	347,57	463,20	602,32
Ölwasser	63,70	95,77	87,10
Fettabscheider	43,20	89,44	91,60
Saugwagen	184,50	315,20	308,50
Schlammfang	22,50	46,19	28,11

Die Kreislaufwirtschaft und die Möglichkeiten Abfälle wieder zu verwerten haben hierbei oberste Priorität. Es werden zum Beispiel alte Lacke und Farben destilliert und die daraus gewonnenen Lösemittel zu Reinigungsarbeiten wiederverwendet. Putzlappen werden zum Teil gewaschen und wiederverwendet. Auch der Bremsstaub aus den Gleisen wird bei der Abfallwirtschaft zu einem Mineralgemisch aufbereitet. Das sind nur einige Beispiele wie man ein sinnvolles Abfallmanagement betreiben kann. Bei der Einführung neuer Arbeitsverfahren oder Gefahrstoffe wird darauf geachtet, dass so wenig Abfall wie möglich entsteht oder eine Kreislaufwirtschaft technisch machbar ist. Es gibt auf allen Standorten kleine Abfalllager und auf dem größten technischen Standort Glocksee einen Recyclinghof, der von einem gut geschulten Mitarbeiter betreut wird. Hier laufen die größten Mengen an Abfallstoffen zusammen.

**Abfallmengen in Tonnen**

	2023	2022	2021
Gewerbeabfall	47,24	45,8	49,90
Altpapier	234,67	230,77	231,78
Gemischte Abfälle	526,03	413,65	489,27
Energetischer Abfall in m³	546	1.155,2	1.149,5
Kompostierbare Abfälle	73,04	79,88	102,5
Bauabfälle	1.065,54	1.550,31	1.425,92
Gefährliche Abfälle	50,76	58,87	58,83

**Kreislaufwirtschaft**

	2023	2022	2021
Lösemittel in Liter	3.384	3.624	1.977
Putzlappen in Stück	35.100	37.700	63.050

**4.1 Energie und Emissionen**

Fahrgäste im ÖPNV tragen aktiv zum Klimaschutz bei und verbessern 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 von den Fahrzeugen und Betriebsanlagen so effizient wie möglich genutzt werden, um Kosten und Emissionen zu senken. Im jährlichen Kennzahlenbericht werden die CO<sub>2</sub>-Emissionen erfasst. Das Energiemanagementsystem nach der DIN EN ISO 50001 wurde im Jahr 2014 auf die

gesamte ÜSTRA ausgeweitet. In 2015 wurde damit begonnen, die CO<sub>2</sub>-Emissionen für den Fahrgastbetrieb durch Herrn Prof. Berninger in Form eines Gutachtens testen zu lassen. Die Gutachten für die Jahre 2014 bis 2022 wurden bereits fertiggestellt und die von der ÜSTRA berechneten Emissionen bestätigt. Demnach ergibt sich für den Zeitraum 2014 (51,4 g/Pers. km) bis 2019 (11,4 g/Pers. km) eine Reduzierung um 40,0 g/Pers. km. In den vergangenen Jahren sind die CO<sub>2</sub>-Emissionen im ÜSTRA Betrieb insgesamt von 11,5 g/Pers. km in 2019 auf 17,8 g CO<sub>2</sub>/Pers. km in 2021 gestiegen. Diese Steigerung liegt daran, dass durch die Coronapandemie die Personenkilometer von 797.907.000 in 2019 auf 512.691.000 in 2021 gesunken sind.

Nun gab es mit dem Abklingen der Coronapandemie erfreulicherweise wieder einen Anstieg der Personenkilometer von 512.691 in 2021 auf 684.440.000. Durch diesen Anstieg hat sich der Wert auf 13,4 g CO<sub>2</sub>/Pers. km wieder deutlich verbessert und nähert sich wieder dem Wert vor der Coronapandemie an. Die verbleibenden CO<sub>2</sub>-Emissionen beim Betrieb der ÜSTRA werden durch die Busflotte erzeugt. Im Busbetrieb sind die Personenkilometer auch coronabedingt von 115.630.000 in 2019 auf 90.243.000 in 2021 gesunken. Dadurch sind die CO<sub>2</sub>-Emissionen der Diesel- und Hybridbusse von 80 g CO<sub>2</sub>/Pers. km in 2019 auf 102 g CO<sub>2</sub>/Pers. km in 2021 gestiegen. Aber auch hier sind die Personenkilometer wieder deutlich auf 108.638.000 gestiegen. Durch diesen Anstieg hat sich der Wert für den reinen Busbetrieb 2022 auf 85,0 g CO<sub>2</sub>/Pers. km deutlich verbessert und nähert sich auch hier wieder dem Niveau vor der Coronapandemie an. Die absoluten CO<sub>2</sub>-Emissionen in Tonnen sind durch den Anstieg an Beförderungsleistung im Bus- und Stadtbahnbetrieb von 9.191 Tonnen auf 7.920 Tonnen gesunken.

Diese deutliche Reduzierung des CO<sub>2</sub>-Ausstoß liegt an der erhöhten Betriebsleistung der Elektrobusse.

**Die Emissionsfaktoren für den Busbetrieb und Stadtbahnbetrieb**

Für den Betrieb der Stadtbahn wird seit dem 1. Januar 2015 CO<sub>2</sub>-freier Strom vom Energiever-

sorger enercity beschafft. Die ÜSTRA rechnet für die dieselbetriebenen Stadtbusse mit einem Emissionsfaktor von 2.637 g CO<sub>2</sub>/Liter Diesel.

Der Emissionsfaktor berücksichtigt nur die direkten Emissionen beim Verbrennen von Diesel, nicht jedoch die indirekten Emissionen aus der Vorkette, die bei der Produktion und Distribution des Dieselmotors entstehen.

**Diesel- und Stromverbrauch ÜSTRA gesamt**

**Energieverbrauch in kWh**

	2023	2022	2021
Fahrstrom Stadtbahn	76.435.469	78.175.647	79.343.062
Fahrstrom Elektrobus	2.109.516	1.578.714	592.413
Betriebsanlagen	7.706.740	6.266.365	9.296.100
Tunnelstrom	6.438.382	6.988.474	6.551.848
Dieselmotorkraftstoff	3.003.474	3.506.593	3.498.069

**Stromrückspeisung in kWh**

	2023	2022	2021
Stromrückspeisung	42.190.000	47.510.000	41.520.000

**Entwicklung des CO<sub>2</sub>-Ausstoßes im Vergleich der letzten Jahre in g CO<sub>2</sub>/Pers. km**

	Stadtbahn (g CO <sub>2</sub> /Pers. km)	Bus (g CO <sub>2</sub> /Pers. km)	Gesamt (g CO <sub>2</sub> /Pers. km)
2009	87	101	89,6
2010 *	51	92	57,9
2011	50	94	56,9
2012	48	87	54,2
2013	47	88	53,2
2014	46	86	51,4
2015 **	0	82	12
2016	0	81	11,1
2017	0	79	10,9
2018	0	82	11,1
2019	0	80	11,5
2020	0	103	16,6
2021	0	102	17,8
2022	0	85	13,4
2023	***	***	***

\* ab 2010 Bezug des Stroms aus dem Gaskraftwerk mit verringertem CO<sub>2</sub>-Anteil  
 \*\* ab 2015 Bezug von CO<sub>2</sub>-freiem Strom  
 \*\*\* Die Zahlen können wegens des Cyberangriffs für 2023 nicht berechnet werden

**CO<sub>2</sub>-Emissionen in Tonnen gesamt Bus und Stadtbahn**

	2010*	2011	2012	2013	2014	2015**	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
CO <sub>2</sub> in Tonnen gesamt Bus und Stadtbahn	42.094	40.112	39.860	39.868	38.742	9.387	9.105	8.874	9.051	9.137	8.715	9.224	9.191	7.920

\* ab 2010 Bezug des Stroms aus dem Gaskraftwerk mit verringertem CO<sub>2</sub>-Anteil  
 \*\* ab 2015 Bezug von CO<sub>2</sub>-freiem Strom

**Emissionen Fernwärme und Gas**

Die ÜSTRA bezieht die Energie für die Heizung der Betriebsanlagen von ihrem regionalen Energieversorger enercity.

Eine Liegenschaft, der Betriebshof Buchholz wird mittels Gasheizung versorgt. Die zwei Blockheizkraftwerke in Döhren und Mittelfeld werden mit Biogas betrieben und versorgen die Liegenschaften mit Wärme. Wenn der Wärmebedarf im Winter ansteigt, wird zusätzlich die Gasheizung eingeschaltet. Die restlichen Liegenschaften werden aus Kraftwärmekopplung des Gaskraftwerks Linden in Form von Fernwärme versorgt. Seit 2019 wird nur noch der Standort Buchholz direkt mit Gas versorgt. Die Emissionsfaktoren für Gas sind 202 g CO<sub>2</sub>/kWh und für Fernwärme 75 g CO<sub>2</sub>/kWh. Die Angaben stammen vom Energieversorger enercity.

**Energieverbrauch Heizung in kWh**

	2023	2022	2021
Fernwärme	5.896.000	6.285.290	7.016.300
Gas	20.910	29.460	31.000

**CO<sub>2</sub> g/kWh**

Fernwärme	75 g/kWh
Gas	202 g/kWh

**Blockheizkraftwerke in kWh**

	2023	2022	2021
Strom-erzeugung	44.370.03	459.6074	7.016.300
Wärme-erzeugung	1.004.102.88	1.026.594.59	1.133.632.74

**Maßnahmen zur Reduzierung des Energieverbrauchs**

Es gibt bei der ÜSTRA diverse Maßnahmen, die zur Reduzierung des Energieverbrauchs führen.

Hierzu wird ein Maßnahmenplan zum Controlling im ÜSTRA Energieteam geführt. Die Maßnahmen sind zum Teil in den nachfolgenden Projekten beschrieben. Ein wesentlicher Teil zur Reduzierung des Energieverbrauchs ist die weitere Beschaffung von weiteren Elektrobussen. Aber auch Schulungen des Fahrpersonals, energetische Gebäudesanierungen, Optimierung der Beleuchtung oder die Umstellung von kraftstoffbetriebenen Arbeitsgeräten auf elektrischen Antrieb zählen dazu.

**4.2 Maßnahmen zur Ressourcenschonung und zum Klimaschutz**

**Energiemanagementsystem**

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 mit Vertreter\*innen aus allen relevanten Bereichen (Energiemanager\*innen) hat sich etabliert. Auf-

gabe dieses Teams ist es, alle Maßnahmen zur Energieeinsparung „ÜSTRAweit“ zu ermitteln. Die beauftragten Mitarbeitenden fügen sich in die Struktur der vom Vorstand beauftragten Personen nahtlos ein.

Mit der Einführung des Maßnahmenplans werden die Normforderungen der ISO 50001 praxisorientiert umgesetzt. Der Maßnahmenplan dient als zentrale Übersicht für Maßnahmen aller Fachbereiche. Für das Jahr 2023 wird der Energiebericht neu aufgesetzt. Hier sollen die verschiedenen Energieeinsparpotentiale detailliert erfasst und die Entwicklung beschrieben werden. Infolgedessen erhöht sich die Transparenz des gesamten EnMS. Ebenfalls lässt sich durch den Energiebericht die Wirksamkeit der Einzelmaßnahmen besser nachverfolgen. Zur besseren Sichtbarkeit von Maßnahmen zu Energiereduzierung bzw. Energieeffizienz wurde gemeinsam mit der Marketingabteilung eine Kampagne zum Branding von Anlagen und Fahrzeugen mit dem Slogan „Unsere Vision Null Emission“ entwickelt.

**Entwicklung des Stadtbahn-Fuhrparks bis 2026**

Die Fahrgastzahlen sind über die letzten 15 Jahre stärker gestiegen als erwartet, eine Ausnahme stellen die Coronajahre dar. Weiter wurde und wird das Fahrplanangebot ständig erweitert. Unter anderem führt die Streckeneröffnung Hemmingen zu einem Fahrzeugmehrbedarf. Die daraus resultierenden Herausforderungen lassen sich nur mit einem modernen, zuverlässigen und hinreichend großen Stadtbahn-Fuhrpark bewältigen. Dazu beabsichtigt die ÜSTRA bis zum Jahr 2025 insgesamt 336 Fahrzeuge (40 aufgearbeitete TW 6000, 143 TW 2000 sowie 153 TW 3000) weiter zu betreiben. Ab Ende 2025 soll der Fuhrpark um einen neuen Stadtbahntyp – TW 4000 – erweitert werden, der sowohl die TW 6000 als auch Fahrzeuge des Typs TW 2000 ablösen und weiteres Wachstum ermöglichen soll. In einem ersten Los wurden bereits 42 Fahrzeuges des Typen TW 4000 bestellt. Ein Förderantrag für weitere 33 Fahrzeuge wurde bei der LNVG eingereicht.

Neben einem modernen Design und mehr Platz für die Fahrgäste verfügen die Fahrzeuge des Typen TW 3000 über eine verbesserte Rückspeisung der Bremsenergie ins Fahrleitungsnetz. Durch ihre Laufruhe erzeugen sie geringere Lärmemissionen als die TW 6000 und TW 2000. Das hat zur Folge, dass die Lärmbelastung für die Fahrgäste und Bürger\*innen im Stadtgebiet beim Stadtbahnbetrieb weiter sinkt. Trotz der neu installierten Klimatechnik, die für die Fahrgäste einen Komfortgewinn bringt, ist der spezifische Energieverbrauch pro Kilometer geringer als bei den TW 6000, dies äußert sich in der Verringerung des spezifischen Energieverbrauchs der gesamten Flotte.



**Aufarbeitung des TW 6000 zum Retro 6000**

Aufgrund der positiven Nachfrageentwicklungen sollen bis Mitte der 2020er Jahre 40 Stück der grünen TW 6000 im Betrieb bleiben. Das Fahrzeugalter beträgt bis dahin ca. 35 Jahre und überschreitet damit die eigentliche Fahrzeuglebensdauer. Mit steigendem Fahrzeugalter gehen naturgemäß höhere Ausfallraten und eine sinkende Ersatzteilversorgung einher.

Zur Verlängerung der Lebensdauer und Reduzierung der Ausfallraten werden die TW 6000 technisch und optisch in den Originalzustand zu sogenannten Retro 6000 aufgearbeitet. Um die gestiegenen Anforderungen zu erfüllen, wurden alle TW 6000 mit neuer Verkehrstechnik (Bordrechner) sowie Sprechstellen ausgerüstet. Bis Ende 2023 wurden 37 Fahrzeuge aufbereitet. Der Umbau der Fahrzeuge soll bis Mitte 2024 abgeschlossen sein.

Die Ersatzteilversorgung für die Retro 6000 wird durch Verwertung von Teilen aus den bis

dato abgestellten TW 6000 sichergestellt. Dieses Vorgehen der sogenannten „Kannibalisierung“ ist naturgemäß nicht beliebig verlängerbar, sodass ein Ersatz durch Neufahrzeuge ab 2025 unumgänglich wird.

#### Abschluss Beschaffung des TW 3000

Zur Ablösung bereits abgängiger Fahrzeuge des Typs TW 6000 wurden insgesamt 153 neue Stadtbahnfahrzeuge des Typs TW 3000 beschafft. Die neuen Fahrzeuge wurden ab 2013 ausgeliefert, die Inbetriebnahme erfolgte von März 2015 bis Juli 2020.

#### Beschaffung des TW 4000

Mit der Region Hannover besteht Einigkeit darüber, dass ab Ende 2025 auch die 40 aufgearbeiteten Retro 6000 außer Betrieb genommen und durch neue Fahrzeuge ersetzt werden müssen. Für diese Ersatzbeschaffung werden in einem ersten Los 42 Fahrzeuge des Typen TW 4000 beschafft. Um dem steigenden Fahrgastaufkommen und den Qualitätsanforderungen gerecht zu werden, sollen bis Ende 2027 weitere 33 Fahrzeuge beschafft werden, sodass Ende 2027 75 TW 4000 im Fahrzeugbestand vorhanden sind.

Da Ende der 20er Jahre auch die TW 2000 bereits über 30 Jahre alt sein werden, ist die Beschaffung der Neufahrzeuge mit Optionen für zusätzliche Lose versehen, die eine Außerbetriebnahme aller TW 2000 und weitere Fahrgaststeigerungen berücksichtigen. Das Gesamtpaket der Ausschreibung sieht dann die Möglichkeit vor, bis zu 275 Fahrzeuge in Summe bestellen zu können.

Die TW 4000 ähneln in ihrer Grundstruktur und Wagenkastengeometrie dem TW 3000: Sie sind als sechsachsige zweiteilige Zweirichtungsfahrzeuge mit einer Länge von 25m konzipiert und können in beliebigen Kombinationen als Ein- bis Vier-Wagenzug betrieben werden.

Zwei der drei Drehgestelle werden mit Drehstrommotoren angetrieben, welche von IGBT-Leistungselektroniken gespeist werden. Wie beim TW 3000 können über 50 % der Antriebsenergie beim Bremsen wieder in das Fahrlei-

tungsnetz zurückgespeist werden. Darüber hinaus wird bei der Konstruktion des Fahrzeuges besonderes Augenmerk auf das Gewicht gelegt, welches unter dem des TW 3000 liegen soll. Damit wird der Energieverbrauch gegenüber den auszumusternden Fahrzeugen abermals reduziert. Während der ersten Ausschreibungsrunde des TW 4000 hat ein Anbieter ein Heizungssystem angeboten, welches auf Basis einer Wärmepumpe arbeitet. Da ohnehin eine Kühlanlage in den Dachcontainer montiert ist, braucht diese zum Heizen nur „umgedreht“ zu werden. Das heißt, man nutzt die Abwärme des Kühlaggregates aus, um den Fahrgastraum zu heizen. Durch die Umsetzung dieser Option wird eine deutliche Reduktion der Energie für die Nebenverbraucher vor allem in den kälteren Jahreszeiten erwartet.

#### Elektrobusse im Linieneinsatz bei der ÜSTRA

Die ÜSTRA sieht vor, die mit Einführung der drei Elektrobusse entwickelte Unternehmenspolitik für eine saubere Umwelt konsequent weiterzuführen und die derzeit gebotene Förderkulisse zu nutzen. Ziel ist es, langfristig in Hannover einen emissionsfreien Nahverkehr für Stadt und Region zu ermöglichen. Die ÜSTRA hatte sich zum Ziel gesetzt, das Konzept für den Betrieb mit Batteriebussen so weiter auszubauen, dass bereits in naher Zukunft der gesamte Innenstadtbereich mit Elektrobusen betrieben wird.

Langfristiges Ziel ist es, den gesamten Busbetrieb der ÜSTRA zu elektrifizieren und durch den Einsatz von CO<sub>2</sub>-freiem Strom ein Unternehmen mit null Schadstoffemission und CO<sub>2</sub>-Ausstoß zu werden.



Ein weiteres Ziel ist es, die bisherige Betriebsstrategie beizubehalten. Dieses wird mit dem konduktiven Laden an den Endpunkten und dem Einsatz von Standards bei Elektrobusen erreicht. Der Linieneinsatz gleicht somit dem eines Dieselmusses.

Auch in den Werkstätten mussten die bewährten Betriebsabläufe geringfügig verändert werden. Ausnahme ist die Qualifizierung der Mitarbeitenden im Hochvoltbereich und im Bereich der Automatisierung bei Stadtbussen.

Bei der Energieversorgung der Ladepunkte wird darauf geachtet, dass je nach Standort, verschiedene Energiequellen verwendet werden. Als Energiequellen kommen folgende in Frage: Fahrleitung der Stadtbahnen, direkt aus den Gleichrichterwerken und der 10 kV Versorgung des örtlichen Energieversorgers. Damit wird eine hohe Verfügbarkeit der Energieversorgung sichergestellt.

Erstmals hat die ÜSTRA in dem Gleichrichterwerk Döhren den Einsatz von alten Busbatterien realisiert. Diese dienen dazu, den zurückgespeisten Strom zwischenspeichern und bei Bedarf in die Energieversorgung von Bus und Stadtbahn zurückzuführen. Die Nutzung der zurückgespeisten Energie der Stadtbahnen kann somit um ca. 5 GWh/Jahr verbessert werden. Die Busbatterien, die für den Buseinsatz über nicht mehr ausreichende Kapazität verfügen, erhalten damit eine wirtschaftliche Nachnutzung.

An den Ladepunkten werden Schnittstellen realisiert, die die Integration weiterer Fahrzeugtypen (Nutzfahrzeuge, Pkw, E-Fahrräder) ermöglichen.

Die Elektrobusse werden bereits auf den Linien 100/200 (Solobusse), 121 (Gelenkbusse) und 128/134 (Solobusse) eingesetzt. Vereinzelt kommen auch auf der Linie 120 (Solo- und Gelenkbusse) Elektrobusse zum Einsatz. Die Anzahl der Elektrobusse reicht aus, diese Linien mit Elektrobusen zu bedienen. Es ist nicht vorgesehen, für jede Linie speziell auf die jeweilige Strecke angepasste Elektrobusse zu beschaffen. Vielmehr zielt die Beschaffung

der Busse mit ähnlicher Konfiguration darauf ab, dass diese dann auf allen Linien, die für Elektrobusse ausgerüstet sind, eingesetzt werden können. Damit wird die für den täglichen Betrieb benötigte Flexibilität gewährleistet.

Derzeit erfolgt die Umlaufplanung überwiegend linienrein, d.h. dass ein Fahrzeug häufig den gesamten Tag auf der gleichen Linie eingesetzt ist. Die Umlaufplanung ist derzeit neben der Fahrzeuggröße und -anzahl auch auf den Einsatz des Fahrpersonals optimiert und soll mit der Umstellung auf Elektrobusse nur sofern absolut notwendig verändert werden. Aufgrund der teilweise langen Tagesumläufe für die Fahrzeuge von i.d.R. 200-300 km/Tag, vereinzelt auch über 300 km/Tag, ist es derzeit notwendig, die Traktionsbatterien der Fahrzeuge während des Umlaufes nachzuladen („Opportunity-Charging“), weil mit der heute verfügbaren Technik die Batteriekapazität – zumindest bei elektrischer Heizung – für diese Fahrleistungen nicht ausreichend ist. Die Nachladung erfolgt jeweils an den Endpunkten der Linien mittels Stromabnehmer (Pantograph) auf dem Dach des Fahrzeugs an einem Lademast.

Dieses Konzept führt dazu, dass die Busse – im Gegensatz zu nur im Betriebshof nachgeladenen Elektrobusen – auf dem Betriebshof nur mit einer recht kleinen Energiemenge nachgeladen werden müssen und die Ladeströme dort geringer ausfallen können. Während der Standzeit in der Betriebspause auf dem Betriebshof soll bei geringen Ladeströmen das Balancing der Batteriezellen der Traktionsbatterien (Ausgleich unterschiedlicher Ladestände der einzelnen Zellen) erfolgen.



Die kontinuierliche Verbindung zum Ladegerät auf dem Betriebshof eröffnet auch die Möglichkeit, die Elektrobusse vor dem Auslaufen „vorzukonditionieren“, d.h. im Winter die Busse vorzuheizen, Bremsdruck aufzubauen etc., ohne, dass dieses zu Lasten der Reichweite des Fahrzeuges mit der Energie aus der Traktionsbatterie erfolgt. Um diesen Prozess zu optimieren, ist eine Kopplung des bei der ÜSTRA eingesetzten Betriebshofmanagementsystems mit den Ladegeräten geplant, sodass die Busse automatisch – vom Betriebshofmanagementsystem gesteuert – kurz vor dem Auslauf vorkonditioniert werden.

Die Ladegeräte und Ladevorgänge werden von der Schaltwarte in der Leitstelle der ÜSTRA überwacht. Somit ist eine kurzfristige Reaktion bei Ausfällen und Störungen gewährleistet, um einen stabilen Betrieb sicherzustellen. Auch im Havariefall können entsprechende Maßnahmen schnell eingeleitet werden.

Der Busbetriebshof Mittelfeld wird aktuell umfangreich umgebaut. Geplant ist es, bereits Mitte 2024 die ersten Elektrobusse stationär auf dem Betriebshof zu laden.

Die nächsten Schritte zur Ausweitung der Elektrifizierung des Stadtbusverkehrs wurden bereits eingeleitet. Es ist vorgesehen, die Buslinien mit E-Bussen zu bedienen, die an die Umweltzone angrenzen. Insgesamt werden hierfür rund 52 E-Busse benötigt, die bis 2028 beschafft werden sollen. Ein Rahmenvertrag zur Lieferung von E-Bussen befindet sich aktuell in der Erarbeitung.

Die regionbus spielt eine wichtige Rolle in den weiteren Überlegungen. Die bei der regionbus eingesetzten Elektrobusse sind systemtechnisch mit denen der ÜSTRA identisch. Somit könnte die Ladeinfrastruktur der ÜSTRA genutzt werden. Gemeinsame Instandhaltungsstrategien können entwickelt und genutzt werden.

#### Erprobung von Wasserstoffbussen

Zusätzlich zur Elektrobuseinführung wird an dem Einsatz weiterer alternativer Energieträger gearbeitet. Es ist geplant, den Energieträ-

ger Wasserstoff im Einsatzgebiet der Elektrobusse zu erproben.

Bei der ÜSTRA wurden 2020 und 2022 Tests mit einem Wasserstoffbus der Firma Solaris (2020) und der Firma Caetano (2022) durchgeführt. Die Busse wurden auf den Linienwegen der ÜSTRA und regiobus eingesetzt. Es sollten Kriterien wie zum Beispiel die Geräuschkulisse, die Beschleunigung, das Bremsverhalten, das Fahrverhalten in Kurven sowie die Bedienung beurteilt werden. Des Weiteren sollte auch beurteilt werden, inwieweit der Tankprozess abgebildet werden kann. Die Zugänglichkeit der Komponenten sollte durch die Werkstattbediensteten beurteilt werden. Aus Sicht der ÜSTRA und der regiobus, wurden die Tests erfolgreich abgeschlossen. Vom Fahrverhalten gleicht der Wasserstoff-Bus einem E-Bus. Auch die Betankung lief reibungslos. Die Komponenten sind übersichtlich verbaut. Der ermittelte Durchschnittsverbrauch (kg/100 km) lag höher als die Angabe des Herstellers. Es sollen auch die regionalen Verkehrsangebote gemeinsam mit der Region Hannover (Aufgabenträgerin) und der regiobus weiter ausgebaut werden. Schnellbusverbindungen und On-Demand Verkehre sollen den ÖPNV in der Region Hannover weiter verstärken. Auch die Vernetzung von ÖPNV und Fahrradverkehr soll beispielsweise durch Leihradsysteme gestärkt werden.

Um eine Wasserstoffbus-Beschaffung durchführen zu können, sind zunächst die Well-to-Wheel Parameter zu ermitteln und auf die ÜSTRA zu adaptieren.

Im Rahmen einer Förderrichtlinie wurde durch die ÜSTRA eine Förderskizze eingereicht. In dieser Förderskizze wurde die Beschaffung von zwei Wasserstoffbussen beschrieben. Da die Förderskizze aktuell überzeichnet ist, hofft die ÜSTRA auf den nächsten Fördermittelauftrag, um für das Pilotprojekt erneut Fördermittel zu beantragen.

#### Umbau des Busbetriebshofs Mittelfeld

Auf dem Betriebshof Mittelfeld werden aktuell die verfügbaren Abstellkapazitäten durch eine offene Abstellhalle für die Busse erweitert

und die Ladeinfrastruktur für 53 Elektrobusse in der vorhandenen und offenen Abstellhalle errichtet. Aufgrund der Verdrängung des Pkw-Parkplatzes werden neue Mitarbeiterparkplätze für Pkws und Fahrräder vor dem Hofdienstgebäude aus einem versickerungsfähigen Pflastersystem mit wasserspeichernder Funktion erstellt. Lademöglichkeiten für Elektroautos und -Fahrräder werden mitgeplant. Die angrenzende Brachfläche wird naturnah mittels einer pflanzen- und insektenfreundlichen Landschaftsarchitektur gestaltet.

Mit der Errichtung der Ladeinfrastruktur für die Elektrobusse schafft die ÜSTRA die Rahmenbedingungen, um langfristig die lokal emissionsfreien Elektrobusse einsetzen und betreiben zu können. So kann die Dekarbonisierung des ÖPNV vorangetrieben werden. Auf der neu zu errichtenden Abstellhalle und dem Neubau des abgebrannten Abstellhallenbereiches werden Möglichkeiten von PV-Anlagen und Begrünung des Daches mitgedacht und konzeptioniert, sodass auch hiermit ein Beitrag geleistet werden kann.

#### Verbesserung der innerbetrieblichen Mobilität

Die innerbetriebliche Mobilität umfasst für die ÜSTRA alle Dienstwege und Dienstreisen sowie die Arbeitswege der Mitarbeitenden. Im weiteren Sinne werden auch Lieferverkehre in all ihren Facetten als innerbetriebliche Mobilität verstanden.

Durch das innerbetriebliche Mobilitätsmanagement leistet die ÜSTRA einen weiteren wichtigen Beitrag zur Erreichung der Klimaziele in der Stadt und Region Hannover. Entwicklungen innerhalb des Unternehmens werden zielgerichtet gesteuert und die zur Verfügung stehenden Ressourcen effizient genutzt. Die ÜSTRA übernimmt Verantwortung und wird ihrem Selbstverständnis eines modernen und nachhaltigen Unternehmens gerecht und steht für ihr Selbstverständnis ein.

Eine zukunftsorientierte innerbetriebliche Mobilität wird bei der ÜSTRA ganzheitlich, effizient, emissionsfrei sowie digital gedacht und umgesetzt. Um dem Verständnis von in-

nerbetrieblicher Mobilität eine Basis zu geben, möchte die ÜSTRA folgende übergeordneten Ziele bis spätestens 2030 erreichen:

- > Dienst- und Arbeitswege werden vollständig emissionsfrei zurückgelegt
- > Den Mitarbeitenden steht ein vielfältiger Sharing-Pool an Mobilitätsangeboten (u.a. Kfz, Roller, Fahrrad) an allen Standorten zur Verfügung
- > Die Verwaltung und Organisation des Fuhrparks erfolgen digital und smart
- > Die Rahmenbedingungen für weniger motorisierten Individualverkehr werden geschaffen und auch auf allen Liegenschaften forciert
- > Außerhalb der Dienstzeiten können die Mobilitätsangebote privat genutzt werden
- > Alle Fahrradabstellanlagen der ÜSTRA sind unter Berücksichtigung des Bedarfs gemäß den Kriterien des ADFC gestaltet
- > Sämtliche für Mobilität genutzte Außenräume sind naturnah gestaltet und werden multimodal genutzt
- > Dienstreisen werden CO<sub>2</sub>-neutral zurückgelegt
- > Fahrzeuge von Zuliefernden und Lieferketten sind CO<sub>2</sub>-neutral

So setzt die ÜSTRA in zunehmendem Maße Pkw und leichte Nutzfahrzeuge mit Elektroantrieb ein. Aktuell sind bereits 30 Elektrofahrzeuge im Einsatz und die Beschaffung von weiteren 5 bis 10 Fahrzeugen ist geplant. Weiterhin ist die Errichtung von weiteren Ladepunkten für Elektroautos auf allen ÜSTRA Liegenschaften geplant.

Die Fahrradflotte zum Dienstgebrauch (elektrisch und konventionell) wird kontinuierlich erweitert und rege genutzt. Ende 2019 sind drei E-Scooter für das Zurücklegen kürzerer Strecken dazugekommen. Im Jahr 2022 wurden zwei weitere E-Bikes beschafft. Zudem hat ein Test mit Lastenfahrrädern in zwei ausgewählten Unternehmensbereichen (exklusives Nutzungsrecht) sowie an einem Standort (Nutzung als Sharing-Fahrrad) der ÜSTRA stattgefunden. Die dreimonatige Testphase war insbe-

sondere im Bereich der Haustechnik sowie der Buswerkstatt sehr erfolgreich, sodass für das Jahr 2023 die Beschaffung von zwei Lastenfahrrädern für diese Bereiche erfolgt ist und weiteres Interesse in den Bereichen besteht. Für das Jahr 2024 sind in diesem Zuge die Erweiterung bzw. Erneuerung von Fahrradabschleppanlagen auf den Liegenschaften geplant, um diese für den privaten und dienstlichen Fahrradverkehr zu verbessern. Ziel ist eine Neugestaltung der Fahrradabstellungen als attraktives Angebot zur Unterstützung des Fahrradverkehrs für Mitarbeitende und Besuchende. Die Maßnahme wird auf verschiedenen Betriebshöfen der ÜSTRA in voraussichtlich sechs Einzelmaßnahmen durchgeführt werden. Die Aufgabe besteht darin, dass ein beispielhafter Bautyp entwickelt wird, der Überdachung, Lademöglichkeiten, Service-säulen mit Werkzeug/Pumpe sowie Dachbegrünung bzw. Photovoltaik zulässt, um autark zu sein und Stellflächen für konventionelle Fahrräder als auch Lastenräder beinhaltet. Die Anlagen werden dann in gleicher Bauart, aber angepasster Größe und Auslegung, in Abhängigkeit der örtlichen Verhältnisse, erstellt.

#### **Aufbau von Ladeinfrastruktur für E-Dienstfahrzeuge**

Im Jahr 2020 wurden auf fünf Betriebshöfen und in der Unternehmenszentrale am Hohen Ufer insgesamt 22 Ladesäulen mit 44 Ladepunkten für die Ladung von elektrischen Dienstfahrzeugen errichtet. Die maximale Ladeleistung beträgt jeweils 22 KW.

#### **Fuhrpark-Check Dienstfahrzeuge**

Im Rahmen des Projekts zur Verbesserung der innerbetrieblichen Mobilität will die ÜSTRA das Angebot der Region Hannover nutzen, mit professioneller Unterstützung eines Beratungsbüros (EcoLibro GmbH) einen „Fuhrpark-Check“ durchführen zu lassen. Im Rahmen dieser Betrachtung soll auf Basis der Fahrdaten (Datum, Uhrzeiten und Fahrleistungen) der Dienstfahrzeuge sowie der dienstlich genutzten Privat-Pkw der zukünftige Bedarf des Bestandes an Dienst-Pkw ermittelt werden. Hierbei wird weiterhin untersucht, in welchem Umfang der zukünftige Fuhrpark elektrifiziert werden kann und CarSharing zum Einsatz

kommen könnte. Diese Analyse könnte die Datenbasis für ein internes Fahrzeugpooling in Kombination mit einem extern CarSharing Anbieter über mehrere Unternehmensbereiche sein.

#### **Fahrradfreundlichkeit bei der ÜSTRA**

Ein wichtiger Baustein zur Förderung nachhaltiger Mobilität ist die „Fahrradfreundlichkeit“ innerhalb der ÜSTRA. Die Teilnahme am Angebot „JobRad“ hat beispielsweise zu einem deutlichen Anstieg des Bedarfs an Fahrradabstellplätzen geführt. Da zunehmend hochwertige Fahrräder beschafft werden, sind adäquate Abstellanlagen in ausreichender Anzahl unerlässlich. Insbesondere Kriterien wie Sicherheit und Schutz vor Witterungseinflüssen sind dabei entscheidend und werden bei zukünftigen Projekten berücksichtigt. Darüber hinaus wird das Thema Elektrofahrräder noch mehr in den Fokus rücken und Berücksichtigung bei der Planung von Abstellflächen finden. Vor allem die Bereitstellung von Lademöglichkeiten stellt in diesem Kontext eine zusätzliche Herausforderung dar.

#### **Fuhrparkmanagement**

Seit Oktober 2021 gibt es im Unternehmensbereich Anlagen und Technik einen Fuhrparkmanager, der sich um die Beschaffung und Instandhaltung des Fuhrparks kümmert. Bei Neuanschaffungen wird ermittelt, inwieweit sich Elektro- oder Hybrid Fahrzeuge für den Einsatz eignen, und bei Übereinstimmung werden diese Fahrzeuge dann beschafft. Der Fuhrparkmanager beantragt auch Fördermittel für die Ausrüstung der vorhandenen Flotte mit sicherheitstechnischen Neuerungen wie z. B. dem Abbiegeassistent oder Totwinkelwarner. Es wurde ein neues Fuhrparkmanagementprogramm angeschafft, um die Fahrzeugverwaltung zu optimieren und zu digitalisieren. Für die Zukunft ist auch ein Flottenmanagement geplant, um noch schneller, nachhaltiger und flexibler neue Fahrzeuge beschaffen zu können.

#### **Neubau des Stadtbahnbetriebshofes Glocksee**

Mit der Entscheidung des Neubaus für die Betriebswerkstatt Glocksee wird auch in Bezug

auf die Nachhaltigkeit ein neuer Standard gesetzt werden. Bereits für den Rückbau des Gebäudes wurden zahlreiche Maßnahmen geplant, eine Beeinträchtigung der Umwelt möglichst zu vermeiden.

Ein Schadstoffkataster sorgt für die korrekte Einteilung der Baustoffe, um eine nachhaltige Entsorgung vorauszusetzen zu können. Auch das Aushubmaterial sowie das Grundwasser werden vor der Entsorgung beziehungsweise der Rückführung untersucht.

Um dem ökologischen Grundgedanken gerecht zu werden, wird in enger Zusammenarbeit mit einer Gruppe von Landschaftsarchitekt\*innen gewährleistet, dass ein möglichst hoher Anteil an Flora erhalten bleibt. Zusätzlich wird ein Großteil des Werkstattdaches mit einer Dachbegrünung versehen, welche das Gebäude auf natürliche Weise kühlt und isoliert. Zum Erhalt der Fauna werden vorbereitende Maßnahmen wie das Vorhalten von Ersatzquartieren und Brutkästen in den Bauprozess eingebunden und in regelmäßigen Abständen kontrolliert.

Eine Versorgung des Gebäudes mit regenerativen Energien ist ebenfalls unabdingbar, daher wurden eine Reihe von Maßnahmen beschlossen, um die Energieversorgung in großen Teilen aus diesen zu ermöglichen.

Der Hauptanteil der Wärmeversorgung wird über eine Fernwärmeleitung durch das nahe liegende Gebäude der enercity bereitgestellt. Diese Grundlast wird mit mehreren Erdwärmesonden maximiert und über eine Betonkernaktivierung mit einer hohen Effizienz in das Gebäude weitergeleitet und verteilt. Die aus dem Boden entnommene Energie wird mittels eines Rückgewinnungsprozesses in den Untergrund zurückgeführt und ist somit ohne negative Einflüsse verfügbar.

Die Photovoltaikanlagen auf Teilen der Werkstattdach sorgen für eine Eigenproduktion von elektrischer Energie, welche direkt im Gebäude verbraucht wird.

Zur Wertschöpfung der angestrebten Ziele werden die vorangegangenen Maßnahmen

mit der Hilfe von Zertifizierungen sichergestellt. Eine vorangegangene Grundlagenermittlung für eine DGNB- (Deutsche Gesellschaft für nachhaltiges Bauen) Zertifizierung ergab bereits die Einteilung in den Standard „Gold“. Hier zeigt die hohe Wertschöpfung bei der Realisierung des Gebäudes aber auch Potenzial für weitere Optimierungen.

#### **Entwicklung des Stadtbahn Betriebshofes Buchholz**

Der Betriebshof Buchholz wird 2024 energietisch wie auch biodivers ertüchtigt. Folgende Punkte werden umgesetzt: Die vorhandene Gas-Brennwerttherme soll durch eine Luftwärmepumpe mit R290 (Propan als Kältemittel) ersetzt werden, wodurch der Gas-Anschluss entfallen kann und somit diese zusätzlichen Kosten eingespart werden. Des Weiteren soll die vorhandene Abluft-Anlage durch eine kontrollierte Be- und Entlüftungsanlage mit Kreuzwärmetauscher ersetzt werden. Somit ist mit einem hohen Anteil an Wärmerückgewinnung zu rechnen.

In diesem Zuge wird die Heizungsanlage einen hydraulischen Abgleich erfahren, um nur die notwendige Wärme für jeden Heizkörper zur Verfügung zu stellen und somit unnötige Wärme- und Pumpenverluste zu vermeiden. Die vorhandene Beleuchtung soll komplett erneuert und durch neue Einbauleuchten mit LED-Leuchtmitteln ersetzt werden.

Die manuellen Kippfenster in den Sozialräumen und den WCs, sollen mit Motoren ausgestattet werden, sodass geöffnete / gekippte Fenster nach ca. 15min. automatisch schließen, um auch dort unnötige Wärmeverluste zu vermeiden.

Die Installation von mehreren kleinen PV-Anlagen verteilt auf dem Gelände ist angedacht. Der hierdurch erzeugte PV-Strom soll als Eigenstrom für die Liegenschaft genutzt werden. Damit soll sich der Strombezug für die Gebäude auf einen möglichst kleinen Anteil verringern.

Die nachfolgenden Punkte der Ökologischen- und Biodiversitätsstrategie sollen umgesetzt werden.

Die Umgestaltung der vorhandenen Grünflächen in biodiverse Flächen mit Totholzstapeln, Blühflächen mit heimischen Pflanzen, einer Vertiefung zum Regenwasser sammeln z. B. als Vogeltränke usw. ist geplant. Somit wird der Pflegeaufwand verringert, da diese Flächen nur noch zweimal im Jahr gepflegt werden müssen.

Zur Information der Bevölkerung sollen Schilder zur Adolf-Emmeln-Str. hin über die biodiversen Flächen und das weitere Umwelt-Engagement der ÜSTRA aufklären.

Zur Umsetzung der oben genannten Maßnahmen arbeiten die ÜSTRA Beschäftigten mit den Energie-Ingenieur\*innen und dem Umwelt-Zentrum Hannover zusammen, um zusammen das bestmögliche Ergebnis für dieses Projekt zu erzielen.

#### Austausch von Beleuchtungsanlagen

Im Jahr 2023 wurden an neun oberirdischen Stadtbahnhaltestellen und in der Station Schlägerstraße insgesamt 165 konventionelle Leuchtmittel durch LED-Beleuchtung ersetzt.

Die Anschlussleistung hat sich dadurch von 5,9 KW auf 2,9 KW reduziert. Dadurch ergibt sich unter Berücksichtigung der jeweiligen durchschnittlichen Brenndauer eine jährliche Stromersparnis von rund 11.400 kWh.

Die Umrüstung auf LED wird im Jahr 2024 weitergeführt.

#### Erzeugung von Solarstrom

Die ÜSTRA betreibt derzeit drei Photovoltaikanlagen auf drei Betriebshöfen. Insgesamt verfügt das Unternehmen über eine installierte Leistung von 404.403 kW Peak und ist damit einer der größten Solarstromproduzenten in Hannover. Für 2024 soll eine weitere Anlage auf dem Busbetriebshof Mittelfeld dazu kommen.

#### Biodiversität in Hannover und bei der ÜSTRA

Seit 2020 ist die ÜSTRA Teil des Projekts „Firmengelände naturnah gestalten“ des Umweltzentrums Hannover e.V. Ziel dieses Projekts ist

die insektenfreundliche und naturnahe Umgestaltung von Firmengeländen.

Täglich werden bis zu 90 Hektar Bodenfläche in Deutschland versiegelt und im Rahmen von Flurbereinigungen werden vor allem landwirtschaftlich genutzte Flächen zu immer größeren Einheiten zusammengeschlossen. Strukturelemente und Vielfalt müssen weichen und damit auch Lebensräume für Tiere und Pflanzen. Ähnliche Veränderungen finden gleichzeitig in städtischen Räumen statt – bestehende Flächen werden mit nicht heimischen Arten gestaltet, sodass die Frage nach vielfältigen Lebensräumen für Tiere und Pflanzen auch in unseren Städten berechtigt ist. Die ÜSTRA möchte diesem Trend entgegenwirken. Ihr Ziel lautet: Vielfalt fördern, Klima schützen, Mitarbeitende einbinden.

Im Rahmen eines Pilotprojektes wurden bereits begrünte Flächen auf dem Betriebshof in Leinhausen naturnah umgestaltet. Im Jahr 2022 wurde damit begonnen auf verschiedenen Flächen unterschiedliche Struktur- und Gestaltungselemente zu realisieren. Im Rahmen der Umgestaltungsmaßnahmen wurde eine Trockenmauer in Eigenregie mit Sandsteinen aus der Region errichtet. Zudem sind Totholzhaufen, Steinhaufen, Blumensäume, Blühwiesen sowie Staudenbeete angelegt worden. Weiterhin wurde eine Vielzahl an Büschen und Sträuchern neu gesetzt. Außerdem wurde eine Streuobstwiese angelegt.



Sämtliche Pflanzen und Baumaterialien sind heimisch, sodass neue Lebensräume für Tiere geschaffen werden. Bereits bestehende hochwertige Blühflächen wurden extensiv gepflegt, sodass durch das Aufblühen heimischer Wildpflanzen ebenfalls das Angebot an Nahrung und Lebensräumen deutlich erhöht werden konnte. Ein wichtiges Ziel dieses Pilotprojekts ist die Evaluierung der Einzelmaßnahmen im Hinblick auf Kosten, Pflegeaufwand und Nutzen für die Natur. Basierend auf den gemachten Erfahrungen erfolgte in Zusammenarbeit mit den ÜSTRA eigenen Gärtner\*innen sowie externen Expert\*innen die Entwicklung einer langfristigen Lösung für eine pflanzen- und insektenfreundliche Gestaltung der Flächen. Das zunächst paradox klingende Ziel „Mehr Vielfalt, weniger Aufwand!“ war dabei zusätzliche Motivation.

Im Jahr 2023 konnte der Abschluss des Pilotprojekts in Leinhausen gefeiert werden. Die gemachten Erfahrungen werden nun auf weitere Flächen übertragen. Insbesondere für die Gleisbereiche ist zusätzliches Fachwissen erforderlich. Auch vor diesem Hintergrund ist die ÜSTRA im Herbst 2023 dem Insektenbündnis Hannover beigetreten. Das gemeinsame Ziel besteht unter anderem darin, eine Saatgutmischung für die Gleisbereiche zu entwickeln. Schrittweise soll in der Zukunft die Begrünung der Gleise mit dieser spezifischen Mischung erfolgen.

#### 4.3 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 Lärmredu-

zierung erarbeitet. Umgesetzt wurden diese beim TW 3000. Die sogenannten „ungefederten Massen“ konnten reduziert werden, was zu einem ruhigeren Lauf des Fahrzeugs führt und weniger Lärm verursacht.

Für die Arbeit am zurzeit in Planung befindlichen Fahrzeug TW 4000 werden diese Erfahrungen natürlich berücksichtigt.

In allen Fahrzeugserien gibt es in jedem dritten Fahrzeug eine Spurkranzschmieranlage, die ein Schmiermittel über das Rad auf die Schiene überträgt und so einen Schmierfilm für einen ruhigeren Bogendurchlauf erzeugt. Die Spurkranzschmieranlagen in den Fahrzeugen des Typs TW 2000 wurden einer Rollkur unterzogen und erneuert. Dadurch stieg die Verfügbarkeit deutlich an. In der neuen Fahrzeugserie TW 4000 erhält weiterhin mindestens jedes dritte Fahrzeug eine Spurkranzschmieranlage. Abhängig von den Erfahrungen eines zurzeit laufenden Tests, wird die Anzahl der Spurkranzschmieranlagen im Laufe der Lieferung des neuen Fahrzeugs angepasst.

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

2022 wurden weitere Kurvenschmieranlagen auf den neuesten Stand der Technik gebracht und eine neu in Betrieb genommen. Für die Streckenverlängerung nach Hemmingen sind in Bögen unter einem Radius von 100m Kurvenschmieranlagen geplant. Weitere Anlagen wurden in die Fernüberwachung übernommen und melden sich bei Störungen selbsttätig. Beide Anlagen, Spurkranz- und Kurvenschmieranlage, sorgen für eine ruhigere Kurvendurchfahrt und minimieren außerdem den Schienen- und Radverschleiß.

## 5. Soziale Nachhaltigkeit

### 5.1 Personalstrategie

Die personalwirtschaftlichen und organisatorischen Themen der letzten Jahre bestimmen

weiterhin unser Handeln. Ein ausgewogenes Verhältnis zwischen sozialer und ökonomischer Verantwortung im Kontext der betrieblichen Gestaltung von Arbeit für die Mitarbeitenden zu erreichen, ist ein erklärtes Ziel. Auch wenn die Jahre 2021, 2022 und 2023 teilweise noch durch die Auswirkungen der Coronapandemie gezeichnet waren, setzt sich der Trend zum weiteren Ausbau des öffentlichen Personenverkehrs fort. Das Thema Digitalisierung hat durch die Pandemie in allen Teilen der Gesellschaft sogar noch größeres Gewicht bekommen. Homeschooling, Homeoffice, Videokonferenzen oder die digitale Bereitstellung von Daten und Informationen haben die ÜSTRA und ihre Beschäftigten in irgendeiner Art und Weise berührt und herausgefordert. Diese und andere Einflussgrößen zu erkennen, deren Auswirkungen auf den Personalbedarf in quantitativer und qualitativer Hinsicht zu analysieren und die richtigen Antworten und Lösungen darauf zu finden, sind die zentralen Herausforderungen für die Personalabteilungen.

Die ÜSTRA muss mithin für potenziell neue Mitarbeitende sowie für ihre Beschäftigten auch zukünftig eine attraktive Arbeitgeberin sein und bleiben. Es ist notwendig sich auf dem Arbeitsmarkt zu positionieren und sich nach den veränderten Anforderungen auszurichten. Um leistungswillige und leistungsfähige Mitarbeitende zu gewinnen und zu halten, sind attraktive Arbeitsbedingungen, eine gute Unternehmens- und Beteiligungskultur, sowie Angebote und Lösungen für flexibles, lebensphasenorientiertes Arbeiten, eine ausgewogene Work-Life-Balance und Weiterbildung und Weiterentwicklung wichtige Erfolgskriterien.

Darüber hinaus gilt es, die Veränderungen im Zuge von Automatisierung und Digitalisierung im Hinblick auf Aufgaben- und Anforderungsprofile, sowie auf die Formen der Arbeitsorganisation beteiligungsorientiert zu bestimmen. Ziel ist es, die Mitarbeitenden möglichst frühzeitig zu qualifizieren und Kompetenzen zu entwickeln, die zukünftig verstärkt benötigt werden.

**Gleichbehandlung und Umgang mit Diskriminierung**

Eine wichtige Voraussetzung für den wirtschaftlichen Erfolg der ÜSTRA ist eine Unternehmenskultur, die sich durch ein partnerschaftliches Verhalten am Arbeitsplatz auszeichnet. Sie bildet die Basis für ein positives Arbeitsklima.

Mobbing gegen Einzelne, sexuelle Belästigung, Diskriminierung wegen Herkunft, Geschlecht, Hautfarbe, sexueller Disposition oder Religion, sowie rassistische Äußerungen und Handlungen stellen am Arbeitsplatz eine schwerwiegende Störung des Betriebsfriedens dar. Sie sind ein Verstoß gegen die Menschenwürde sowie eine Verletzung des Persönlichkeitsrechts. Solche Verhaltensweisen sind mit der Unternehmenskultur der ÜSTRA unvereinbar und werden nicht geduldet.

Die Betriebsvereinbarung zum partnerschaftlichen Verhalten regelt den Handlungsrahmen. Für Führungskräfte und Mitarbeitende werden Seminarworkshops zum Thema „Partnerschaftliches Verhalten im Arbeitsalltag“ angeboten, mit dem Ziel, über das Thema zu informieren und die Eigenverantwortung aller für Gleichbehandlung und partnerschaftlichen Umgang zu fördern.

2022 hat die ÜSTRA die Charta der Vielfalt unterzeichnet. Damit bekräftigt das Unternehmen sein bestehendes Engagement, ein wertschätzendes Arbeitsumfeld für alle Mitarbeitenden unabhängig von Alter, ethnischer Herkunft und Nationalität, Geschlecht und geschlechtlicher Identität, körperlichen und geistigen Fähigkeiten, Religion und Weltanschauung, sexueller Orientierung sowie sozialer Herkunft zu schaffen.

Im Kalenderjahr 2023 sind drei Diskriminierungsvorfälle bekannt geworden. Diese wurden auf der Grundlage der bestehenden Betriebsvereinbarung geprüft und entsprechende Maßnahmen eingeleitet.

**Recruiting-Kampagne 2023**

Auf der Suche nach neuen Mitarbeitenden hat die ÜSTRA im Sommer eine aufmerksamkeits-

starke Kampagne gestartet: In und um Hannover hat sie für Jobs im Fahrdienst geworben – starke Motive inklusive! Bis 2030 müssen bei der ÜSTRA rund 1.000 Stellen neu besetzt werden, die meisten davon im Fahrdienst. Zudem wurden allein für den On-Demand-Dienst sprinti noch über 40 neue Fahrpersonale gebraucht. Angesichts des Fachkräftemangels und der Konkurrenz auf dem Arbeitsmarkt keine leichte Situation. Mit der neuen cross-medialen Kampagne wollte das Unternehmen mit augenzwinkernden Headlines und Motiven auf die besonders attraktiven Seiten des Jobs aufmerksam machen. Die Idee: Beim Arbeiten im Fahrdienst gibt es jede Menge inklusive (z. B. den Dienstwagen, volles Gehalt von Anfang an oder das Sightseeing mit Blick auf Hannovers Highlights). Auf Bus-Heckflächen und Stadtbahnen, LED-Bikes und Bierdeckeln, bei YouTube, Google und Social-Media, aber auch mit klassischer Printwerbung in der Zeitung suchte die ÜSTRA so nach mehr Fahrpersonal.

Zudem konnten sich Interessierte dank eines optimierten Bewerbungsprozesses und einer extra Landingpage innerhalb von nur 60 Sekunden online bewerben. Und das mit Erfolg: Bereits in den ersten Tagen nach Kampag-

nen-Start gingen mehr Bewerbungen als in vergleichbaren Zeiträumen ein. Die Gesichter der Kampagne waren echte Mitarbeitende, die selbst am Steuer sitzen und als Quereinsteigende in den Fahrdienst fanden.



**Personalstruktur**

Personalstruktur (absolut in Personen)	31.12.2023	31.12.2022	31.12.2021	31.12.2020
Anzahl Beschäftigte insgesamt	2.474	2.385	2.304	2.231
Auszubildende	119	120	110	110
Frauen	530	509	482	466
Menschen mit Behinderung	192	193	203	191
Teilzeitbeschäftigte	682	638	595	568
dar. TZ-Beschäftigte in der „Leichten Vollzeit“	380	380	362	371
dar. TZ-Beschäftigte im „Gleitenden Übergang in die Rente“	83	73	78	69
dar. TZ-Beschäftigte im „Gleitenden Übergang in die Rente“ und in der „Leichten Vollzeit“	19	15	15	13

Entwicklung einzelner Beschäftigungsgruppen (in %)	31.12.2023	31.12.2022	31.12.2021	31.12.2020
Anteil der Frauen	21,4	21,3	20,9	20,9
Anteil der Auszubildenden	4,8	5,0	4,9	4,9
Anteil der Menschen mit Behinderung	7,8	8,1	8,8	8,6
Anteil der Teilzeitbeschäftigten	27,6	26,8	25,8	25,5
dar. TZ-Beschäftigte in der „Leichten Vollzeit“	15,4	15,9	15,7	16,6
dar. TZ-Beschäftigte im „Gleitenden Übergang in die Rente“	3,4	3,1	3,4	3,1
dar. TZ-Beschäftigte im „Gleitenden Übergang in die Rente“ und in der „Leichten Vollzeit“	0,8	0,6	0,7	0,6
Fluktuationsquote	5,0	4,4	3,7	4,4

**Erhöhung des Frauenanteils im Unternehmen**

Der Zielwert für den Frauenanteil im Unternehmen lag im Jahr 2023 bei 21,5 %. Dieses Ziel konnte nicht erreicht werden. Der Frauenanteil stieg in den letzten Jahren zwar stetig an. So lag er zum Ende des Jahres 2021 bei 20,9 %, zum 31. Dezember 2022 um 0,4 % höher und damit bei 21,3 %. Auch 2023 ergab sich eine leichte Steigerung um 0,1 % auf 21,4 %. Für 2024 wurde eine Ziel-Frauen-Quote von 21,7 % vereinbart.

**Weiterentwicklung flexibler Arbeitszeitgestaltung**

Die ÜSTRA bietet verschiedene Teilzeitmodelle an, die kontinuierlich weiterentwickelt werden. Neben der klassischen Teilzeit gibt es die Modelle „Leichte Vollzeit“ und „Gleitender Übergang in die Rente“. Es gibt die Möglichkeit den „Gleitenden Übergang in die Rente“ zusammen mit der „Leichten Vollzeit“ in Anspruch zu nehmen.

Die klassische Teilzeit erfreut sich immer größerer Beliebtheit. Dabei handelt es sich nicht

nur um Frauen, die in Teilzeit arbeiten. Immer mehr Männer nehmen Teilzeit in Anspruch. Die „Leichte Vollzeit“ ist ein Modell, bei dem Beschäftigte durch eine maximale Reduzierung des Bruttoentgeltes um 10 % die Anzahl der jährlichen Arbeitstage um bis zu 26 Tage pro Kalenderjahr verringern können.

Mitarbeitende, die dieses Modell wählen, können die zusätzliche freie Zeit ganz individuell für sich nutzen, um Familie, Freizeit und Beruf noch besser miteinander zu vereinbaren. Ziel dieses Modells ist es, die Zufriedenheit der Mitarbeitenden zu steigern, Stress zu reduzieren und die Arbeitsfähigkeit zu erhalten. Die Erhöhung des Gesundheitsstandes ist ein weiteres Ziel.

Seit der Einführung der „Leichten Vollzeit“ im Jahr 2013 ist die Zahl der Teilnehmenden deutlich angestiegen. 2013 gab es 20 Mitarbeitende, die dieses Modell in Anspruch genommen haben. Zum 31. Dezember 2023 waren es 380 Beschäftigte. Dieses Modell ist nicht nur für ältere Mitarbeitende gedacht, eine Vielzahl der jüngeren Beschäftigten nimmt diese Möglichkeit ebenfalls wahr.

Der „Gleitende Übergang in die Rente“ ist ein etwas anderes Teilzeitmodell. Wie in der „Leichten Vollzeit“ erwerben die Mitarbeitenden freie Tage. Allerdings gelten hier andere Bedingungen. Um an dem Modell „Gleitender Übergang in die Rente“ teilnehmen zu können, müssen die Mitarbeitenden mindestens 60 Jahre alt sein und eine Betriebszugehörigkeit von mindestens 25 Jahren bei der ÜSTRA vorweisen können. Des Weiteren darf noch kein Anspruch auf Rente bestehen und die Beschäftigten müssen über ein Wertkonto auf Grundlage der Betriebsvereinbarung zum Wertkonto verfügen.

Die Höhe der Entlastungstage richtet sich dabei nach Alter und Betriebszugehörigkeit. Bei einem Alter von 60 Jahren und 25 Jahren Betriebszugehörigkeit besteht die Möglichkeit, 20 Entlastungstage in Anspruch zu nehmen. Bei 30 Betriebsjahren können 30 Entlastungstage gewählt werden. Sind Beschäftigte bereits 63 Jahre alt und haben 35 Jahre bei der ÜSTRA gearbeitet, so besteht sogar die Möglichkeit 36 Entlastungstage zu nehmen. Diese Entlastungstage können maximal einmal pro Woche genutzt werden. Ziel dabei ist es, so viele Wochen wie möglich auf eine 4-Tage-Woche zu reduzieren.

Finanziert wird das Modell durch einen Eigenanteil der Mitarbeitenden und durch einen Zuschuss der Arbeitgeberin. Der Zuschuss von der ÜSTRA wird über das Demografie-Budget finanziert. Die Höhe des Zuschusses richtet sich nach der Eingruppierung der Mitarbeitenden. Beschäftigte niedrigerer Entgeltgruppen erhalten einen höheren Zuschuss, als Beschäftigte mit höheren Entgeltgruppen. Durch diesen Ausgleich soll allen Mitarbeitenden ermöglicht werden, das Modell zu nutzen.

Mit diesem Teilzeitmodell möchte die ÜSTRA die Beschäftigten unterstützen, ihre Aufgaben auch mit zunehmendem Alter bewältigen zu können und die Gesundheit zu erhalten, in dem die Arbeitszeit Stück für Stück bis zum Renteneintrittsalter reduziert wird, um eben einen gleitenden Übergang in den Ruhestand zu gestalten.

Neben der reinen Teilnahme am „Gleitenden Übergang in die Rente“ besteht die Möglichkeit, dies mit der „Leichten Vollzeit“ zu kombinieren. So erhalten Teilnehmende eine höhere Anzahl an freien Tagen.

**Organisations- und Personalentwicklung**  
Strukturen und Prozesse sowie Kompetenzen und Motivation der Beschäftigten haben einen maßgeblichen Einfluss auf die Leistungsfähigkeit der Organisation. Die Organisations- und Personalentwicklung erkennt Handlungsfelder im Sinne der Unternehmens- und Personalstrategie und konzipiert und begleitet Veränderungsprozesse, sowie zielgerichtete Qualifizierung und Kompetenzentwicklung.

In einem kontinuierlichen Entwicklungsprozess prägen die jeweils aktuellen Herausforderungen, wie beispielsweise Veränderungen in der Mobilitätswelt, zunehmende Digitalisierung, oder neue Aufgaben und Anforderungen das Tätigkeitsfeld der Organisations- und Personalentwicklung.

Mit Konzeption, Beratung und methodischer Begleitung unterstützt und gestaltet die Organisations- und Personalentwicklung der ÜSTRA Veränderungs- und Entwicklungsprozesse. Dabei steht im Fokus, ziel- und situationsbedingt zu agieren und im Sinne eines erfolgreichen Entwicklungsprozesses auch informelle Strukturen, soziale Belange sowie kommunikative und zwischenmenschliche Aspekte im Prozess zu berücksichtigen.

Neben kontinuierlicher fachlicher Qualifizierung werden Personalentwicklungsmaßnahmen für Einzelpersonen oder bestimmte Zielgruppen bedarfs- und zielorientiert umgesetzt. Die Organisations- und Personalentwicklung konzipiert und begleitet Entwicklungsprogramme und individuelle Qualifizierungsmaßnahmen, gestaltet Lernwege und unterstützt mit Beratung und Begleitung die Definition von Qualifizierungsbedarfen, Evaluation und Praxistransfer.

**Berufliche Weiterbildung**

	Kosten für Weiterbildungsmaßnahmen in € *
2023	836.471 **
2022	801.504
2021	590.758
2020	329.474
2019	497.778

\* Sachkosten für Seminare i. R. der Aus- und Weiterbildung  
 \*\* Stand 30.01.2024

**Beteiligung der Beschäftigten durch das Instrument Mitarbeitendenbefragung**

Die Befragung der Mitarbeitenden wurde seit 2011 alle zwei Jahre unternehmensweit durchgeführt. Sie ist ein Instrument der Mitarbeitendenbeteiligung und eine Standortbestimmung bezüglich der Zufriedenheit der Mitarbeitenden. Auch die 2023 durchgeführte Befragung hat der ÜSTRA als Arbeitgeberin eine hohe Arbeitszufriedenheit der Mitarbeitenden bescheinigt. Aus Gründen der Nachhaltigkeit wurde die Mitarbeitendenbefragung 2023 zum ersten Mal digital durchgeführt.

**Berufsausbildung**

Die Berufsausbildung bei der ÜSTRA ist praxisnah und zukunftsorientiert. Es wird in verschiedenen Ausbildungsberufen ausgebildet, die auf die Unternehmensziele und den zukünftigen Personalbedarf ausgerichtet sind. Um der zu erwartenden technischen Weiterentwicklung der Stadtbahnen und Busse gerecht zu werden, wird die technische Ausbildung den Erfordernissen kontinuierlich angepasst. Neue Assistenzsysteme für die Stadtbahnen sowie das Arbeiten an der Automatisierung der Linienfahrzeuge sind nach wie vor aktuelle

Themen, sodass das Thema Automatisierungstechnik auch stärker in die Berufsausbildung einfließt.

Im Rahmen der Ausbildung legt die ÜSTRA – neben der Vermittlung der Inhalte der Ausbildungsrahmenpläne – besonderen Wert auf die Vermittlung sozialer, kommunikativer und methodischer Kompetenzen. So ermöglicht sie den Auszubildenden, sich persönlich weiterzuentwickeln und für den Start in das Berufsleben gut vorzubereiten. Nach erfolgreichem Abschluss der Ausbildung bietet die ÜSTRA ihren Auszubildenden in der Regel ein unbefristetes Arbeitsverhältnis an. Ambitionierten Auszubildenden wird häufig ermöglicht, auf ihre Ausbildung, beispielsweise mit einem Studium, aufzubauen.

Die ÜSTRA übernimmt soziale Verantwortung, indem sie in der Berufsausbildung neue Zielgruppen erschließt und Jugendlichen eine Chance auf eine Berufsausbildung gibt, die beispielsweise aus einem problematischen sozialen Umfeld kommen oder Probleme in der Schulausbildung haben. Diese Jugendlichen absolvieren ein Praktikum anstelle des sonst üblichen Auswahlverfahrens und erhalten bei gutem Verlauf und positiver Einschätzung die Chance auf eine Berufsausbildung.



**Ausbildung**

	2023	2022	2021	2020
Anzahl Auszubildende gesamt	118	120	110	110
Weibliche Auszubildende	18	25	24	25
Männliche Auszubildende	100	95	86	85
Anzahl bezahlte Praktikanten*innen	4	5	9	5
Erfolgreiche Ausbildungsabschlüsse	36	25	30	29
Verkürzte Ausbildung	10	4	5	5
Übernahmequote in %	97	96	100	83

**Ideenmanagement**

Ziel des Ideenmanagements ist es, die Mitarbeitenden 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 mitarbeitenden- und beteiligungsorientierten Unternehmenskultur. Durch Sonderaktionen sowie der Teilnahme an einem betriebsübergreifenden Ideenwettbewerb werden Ideenreichtum und Innovation kontinuierlich bei den Beschäftigten abgefragt.

**Ideenmanagement**

	2023	2022	2021
Gesamtnutzen des Ideenmanagements in Euro	83.152	242.987	58.133
Qualität der Vorschläge (Ø Euro je Vorschlag)	530	1.381	245
Effizienz des Ideenmanagements (Ø Euro je Mitarbeitenden)	34	97	24
Jährliches Einsparpotenzial (Gesamtnutzen über drei Jahre abzüglich Prämien, in Euro)	406.040	656.064	156.960
Beteiligungsquote in %	4,8	5,6	6,8

**5.2 Barrierefreie Haltestellen und Fahrzeuge**

Die Gestaltung eines barrierefreien ÖPNV ist vielfach die Grundvoraussetzung für die Mobilität von Menschen mit Behinderung 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 dazu geführt, dass die ÜSTRA bundesweit führend und beispielgebend bei der Gestaltung eines barrierefreien ÖPNV ist. Alleinstellungsmerkmale wie z. B. der sprechende Fahrkartenautomat, Busse mit zwei Rollstuhlplätzen und zwei Rampen zeichnen das Unternehmen aus.

Etwa 8 % der Menschen in der Landeshauptstadt Hannover leben mit Behinderungen, 19 % der Bevölkerung sind über 65 Jahre alt. Die Zahl der älteren Mitmenschen nimmt stetig zu. Dadurch gewinnt das Ziel der ÜSTRA, weitgehend barrierefreien Zugang zum öffentlichen Nahverkehr zu schaffen, immer mehr

an Bedeutung. Dazu gehören Automaten, die für Rollstuhlfahrende anfahrbar sind und die Sprachausgabe für Sehbehinderte gewährleisten, aber auch Rampen für Busse und barrierefreie Stadtbahnzugänge.

Die ÜSTRA bezieht die Schwerbehindertenverbände in ihre Projekte mit ein. Aktuell sind sie beispielsweise bei Themen wie der Anschaffung des neuen Stadtbahnfahrzeuges TW 4000, neuer Fahrscheinautomaten und der neuen Notrufinformationssäulen mit eingebunden.

Zusätzlich findet ein regelmäßiger Informationsaustausch zwischen den Behindertenverbänden und den Beauftragten für Barrierefreiheit der ÜSTRA statt.



### Führungskräfteentwicklung und -beratung

Bedarfsorientierte Angebote zur persönlichen Weiterbildung und Persönlichkeitsentwicklung sind wesentlich für gelingende Führung. 2023 war ab April geprägt von Wiederherstellungsmaßnahmen des Datenverlustes durch den Hackerangriff.

Erforderliche Kompetenzen und Aufgaben der Führungskräfte in der ÜSTRA sind vielseitig – hierzu bietet das Unternehmen standardisierte und individuelle Angebote für langfristiges Gelingen und Gesundheit:

- > 13 interne verpflichtende Qualifizierungseminare mit internen Beratern, mit insgesamt 189 Teilnehmenden und einer Gesamtbewertung von 1,82 (Skala 1-6)

- > ein verpflichtender e-learning-Kurs zum Thema Compliance
- > zwei Qualifizierungsreihen mit je 3 Veranstaltungen für Mitarbeitende, die neu in die Rolle der Führungskraft gewechselt sind – davon 14 interne Mitarbeitende und 0 externe
- > fünf interne optionale Veranstaltungen mit externen Trainer\*innen, mit insgesamt 45 Teilnehmenden und einer Gesamtbewertung von 1,89 (Skala 1-6)
- > Die Zusammenarbeit im Arbeitskreis „Management und Führung“ mit Töchtern der Region Hannover wurde erfolgreich fortgesetzt. 2023 umfasste das gemeinsame Programm 15 Veranstaltungen, davon zwei von der Stelle Führungskräfteentwicklung organisiert
- > Das Orientierungs- und Kompetenzentwicklungsprogramm (O.K.-Programm) wurde weitergeführt, die zweite Gruppe nahm an Veranstaltungen 2022/2023 teil
- > Es fanden zahlreiche bereichsindividuelle Workshops statt
- > ein online-Erfahrungsaustausch mit thematischem Input
- > ein Führungsforum „Führung und Nachhaltigkeit“
- > acht Führungskräfte nahmen ein Coaching in Anspruch
- > 19 Führungsstellen wurden neu besetzt, davon
  - > wurden drei externe Bewerbende eingestellt
  - > wechselten 16 interne Bewerbende in die Führungsrolle bzw. ihr Aufgabengebiet
  - > war die Stelle Führungskräfteentwicklung an 17 Auswahlverfahren beteiligt, zwei Stellen wurde ohne Verfahren besetzt.
- > Eine Führungskraft nahm am Programm 2022/2023 von Civilia Hannover e.V. teil.
- > Eine Führungskraft war 2023 für das Ma-

agementsymposium der Stiftung Führungsnachwuchs der VDV-Akademie angemeldet, konnte krankheitsbedingt aber nicht teilnehmen.

- > Eine externe Führungskraft besuchte 2023 im Rahmen des Wirtschaftsvolontariats die ÜSTRA und eine Führungskraft der ÜSTRA besuchte im Rahmen des gleichen Programms eine Verwaltungsbehörde.

### 5.3 Engagierte Arbeitgeberin in sozialen Angelegenheiten

#### Tarifvertrag und Betriebsvereinbarung Demografie

Im Rahmen der betrieblichen Umsetzung des Tarifvertrages zur Bewältigung des demografischen Wandels im Nahverkehr hat die ÜSTRA gemeinsam mit dem Betriebsrat ein Modell entwickelt, das den Mitarbeitenden seit 2018 einen „Gleitenden Übergang in die Rente“ (GÜR) ermöglicht.

#### Vereinbarkeit von Beruf und Familie

Mit dem Bekenntnis zum Audit berufundfamilie© zählt die ÜSTRA gezielt auf das Konzept der Nachhaltigkeit ein.

Seit 2006 arbeitet die ÜSTRA erfolgreich mit dem Audit berufundfamilie© und damit strukturiert an einer Verbesserung der Vereinbarkeit von Beruf und Familie, wobei die gelebte Vereinbarkeit von Beruf und Familie einen großen Stellenwert für die Mitarbeitenden der ÜSTRA hat, was durch die Mitarbeitendenbefragung Ende 2023 noch einmal bestätigt wurde.

2022 wurde die ÜSTRA im Dezember zum 6. Mal für berufundfamilie© zertifiziert. Das Audit und damit die Verleihung des Zertifikates erfolgt alle drei Jahre, sodass für 2025 die nächste Reauditierung ansteht. Im Entwicklungsdialogverfahren wird explizit Wert daraufgelegt, das Thema Vereinbarkeit in der Kultur des Unternehmens zu implementieren, sodass die internen Strukturen und Prozesse darauf ausgerichtet sind.

Mit dem Leitgedanken „Flexibel ist das neue Normal“ liegt der Fokus auf der Entwicklung von tragfähigen und akzeptierten (Teilzeit-)Modellen

in allen Bereichen des Unternehmens. Insgesamt sind variable Arbeitszeiten für die Belegschaft sehr wichtig, um Familie und Beruf gewinnbringend miteinander zu verknüpfen. Mit Beginn der Coronakrise wurde das Homeoffice-Modell sehr kurzfristig ausgeweitet und damit der Zugang entsprechend erleichtert, was von den Nutzenden als sehr positiv bewertet wird. Das Konzept der „Leichten Vollzeit“ erfreut sich darüber hinaus weiterhin großer Beliebtheit. Insbesondere im Fahrdienst wird dieses Teilzeitmodell sehr gut angenommen. An der Weiterentwicklung von Arbeitszeitmodellen wird kontinuierlich gearbeitet.

Ein weiteres etabliertes Angebot als fester Bestandteil der Firmenkultur ist die Begleitung junger Eltern nach der Geburt eines Kindes – damit wird der Wiedereinstieg ins Unternehmen aktiv unterstützt und die Anbindung sowie der Kontakt zur ÜSTRA bleibt auch in dieser Zeit erhalten.

Für Eltern schulpflichtiger Kinder steht in gewohnter Weise ein Zuschuss zur Ferienkinderbetreuung zur Verfügung, wobei dieses Angebot in den vergangenen Jahren nicht so intensiv genutzt wurde wie vor der Pandemie. Da Schulkinder jedes Jahr etwa zwölf Wochen Ferien haben – weit mehr als der bestehende durchschnittliche Urlaubsanspruch – sind entsprechende Angebote auch für diese Kinderaltersgruppe zwingend notwendig und unternehmensseitig unterstützenswert.

Das Eltern-Kind-Zimmer mit Büroarbeitsplatz befindet sich im Verwaltungsgebäude der ÜSTRA. In freundlicher und kindgerechter Atmosphäre/Einrichtung, können dort sowohl Säuglinge als auch ältere Kinder neben der Arbeit betreut werden. Mit der ausgeweiteten Möglichkeit des Homeoffice ist die Nachfrage derzeit eher gering. Durch den Umbau der Remise stehen absehbar Veränderungen an. Wichtig zu wissen: Die ÜSTRA hält mit dem pme Familienservice ein Angebot für Informationsveranstaltungen und einen individuellen Beratungsservice für Kinderbetreuung und Pflegeberatung vor. Im Bedarfsfall kann hier die Mitarbeitendenberatung kontaktiert werden.

**Homeoffice**

Bereits vor der Coronapandemie arbeiteten ca. 100 Mitarbeitende an ein bis zwei Tagen pro Woche im Homeoffice. Mit Beginn der Coronapandemie wurde das Angebot auf alle Mitarbeitenden ausgeweitet und technisch ausgebaut, sodass phasenweise bis zu 250 Mitarbeitende täglich von zu Hause aus tätig waren.

In einer unternehmensweiten Befragung wurde ermittelt, dass eine Tätigkeit im Homeoffice von der Mehrheit der Führungskräfte und Mitarbeitenden als Ergänzung zur betrieblichen Arbeit positiv gesehen und für die Zukunft weiterhin gewünscht wird. Die Erkenntnisse aus der Befragung wurden bei der Überarbeitung der Betriebsvereinbarung Telearbeit berücksichtigt. Im Jahr 2023 wurde die Betriebsvereinbarung Telearbeit erneut überarbeitet. Die Beschäftigten haben nun die Möglichkeit, einen Teil ihrer Arbeit auch gelegentlich in mobiler, ortsungebundener Arbeit auszuüben.

**Arbeitsschutz und Unfallstatistik der ÜSTRA**

Arbeitsschutz wird bei der ÜSTRA großgeschrieben. Die ÜSTRA hat als eines der ersten Mitgliedsunternehmen im Jahr 2007 ein Zertifikat für ein von der Berufsgenossenschaft Bahnen erfolgreich auditiertes Arbeits- und Gesundheitsmanagementsystem erhalten. Nach den erfolgreichen Re-Zertifizierungen durch die VBG in den Jahren 2011 und 2014 wurde diese im April 2017 erneut durchgeführt und bis zum 30. April 2020 bestätigt, da die Anforderungen an den systematischen und wirksamen Arbeitsschutz auf der Basis des „AMS-Arbeitsschutz mit System“ und somit des NLF / ILO-OSH 2001 erfüllt sind. Die Begutachtung vom 07. April 2017 durch die VBG auf Basis der „DGUV-Verfahrensgrundsatz für Arbeitsschutzmanagementsysteme (AMS)“ ergab, dass die Schutzmaßnahmen für die Mitarbeitenden über den gesetzlichen Rahmen hinausgehen. Da dieses Verfahren nicht mehr angewandt wird, gab es 2019 einen Wechsel zur Überprüfung des Arbeitsschutzes nach der Norm DIN ISO 45001 durch den TÜV Nord. Mit

der erneuten Überprüfung durch das TÜV-Audit 2021 konnte eine Konformitätserklärung mit der Zertifizierung des Arbeitsschutzes aufrechterhalten werden. Der TÜV Nord ist beauftragt, einmal jährlich eine Überprüfung des Arbeitsschutzes nach den Vorgaben der DIN EN ISO 45001 durchzuführen. Zur Unterstützung der Fachkräfte für den Arbeitsschutz gibt es derzeit aus den unterschiedlichen Organisationsbereichen der ÜSTRA 44 ernannte Sicherheitsbeauftragte. Sie sollen das Unternehmen, deren Führungskräfte und Mitarbeitenden bei der Umsetzung des Arbeitsschutzes mit ihren Erfahrungen vor Ort beraten und unterstützen.

In der Unternehmens-Unfallstatistik wurden 84 an die Berufsgenossenschaft gemeldete Unfälle mit mehr als drei Ausfalltagen erfasst. Im Jahr 2023 sind zwei Berufskrankheitsanzeigen bei der VBG gestellt worden. Tödliche Arbeitsunfälle hat es im Jahr 2023 nicht gegeben.

**Unfallstatistik nach Geschlechtern**

	2023	2022	2021
Männlich	65	49	48
Weiblich	19	17	15

**Unfallstatistik nach Arbeitsplatz**

	2023	2022	2021
Fahrpersonal	43	36	42
Technische Berufe	20	17	16
Verwaltung	5	4	5
Sonstige	16	9	0

2023 gab es neben Beratungen und Begehungen zwei Hauptaufgaben der Fachkräfte für Arbeitssicherheit:

Die 2020 begonnene Einführung der durch die Verwaltungsberufsgenossenschaft zur Ver-

fügung gestellten Software für die Erstellung und Bearbeitung von tätigkeitsbezogenen Gefährdungsbeurteilungen wurde im Jahr 2023 erfolgreich fortgesetzt. Mittels dieser Software können die Fachkräfte für den Arbeitsschutz die verantwortlichen Personen besser in der Umsetzung des Arbeitsschutzes unterstützen und beraten.

Im Jahr 2022 startete die ÜSTRA eine Schulungsreihe zum Umgang mit Li-Io-Akkus. Hintergrund des Themas als ein Schwerpunktthema ist die Menge an Li-Io-Akkus im Unternehmen, die Häufigkeit der Verwendung sowie die mögliche Schwere der Unfälle zum Beispiel beim Entzünden der Akkus. Der Schwerpunkt liegt auf dem Umgang mit defekten bzw. kritisch defekten Li-Io-Akkus. Durch die Sensibilisierung der Mitarbeitenden wollen wir präventiv den Gefahren beim Umgang mit der verwendeten Akkutechnik vorbeugen. Durch die Schulungsreihe geben wir den Mitarbeitenden Möglichkeiten an die Hand, um mit etwaigen Gefahren in ihren Bereichen besser umgehen zu können und Gefahrenquellen frühzeitig zu erkennen, damit es erst gar nicht zu einer Gefährdung kommen kann.

**Gefahrstoffmanagement bei der ÜSTRA**

Die ÜSTRA setzt ein ganzheitliches Gefahrstoffmanagement um – von der gezielten Beschaffung, über die Lagerung und den Transport bis zur fachgerechten Entsorgung. Als ein elementarer Baustein des Arbeitsschutzes wird das STOP-Prinzip (Substitution, Technische Maßnahmen, Organisatorische Maßnahmen, Personenbezogene Maßnahmen) umgesetzt. Die ÜSTRA fokussiert sich auf einen maximalen Einsatz von Nicht-Gefahrstoffen. Beginnend mit dem Jahr 2019 werden die „Anzahl kennzeichnungspflichtiger Gefahrstoffe“ sowie die „Gefahrstoffquote“ als Kennzahlen abgebildet, um die Entwicklung der im Unternehmen eingesetzten Gefahrstoffe besser monitoren zu können. Um das Bewusstsein zu schärfen und die fachlichen Grundlagen auszubauen, werden zusätzliche Führungskräfte-schulungen durchgeführt. Aufgrund des Cyberangriffs lag der Arbeitsschwerpunkt 2023 auf der Wiederherstellung des digitalen Gefahrstoffkatasters. Auswertungen konnten

nicht erstellt und Kennzahlen nicht ermittelt werden.

**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 Einzelberatung und Betreuung durch den betriebsärztlichen Dienst und die Mitarbeitendenberatung über individuelle und zielgruppenspezifische Gesundheitsförder- und Präventionsmaßnahmen bis hin zur kontinuierlichen Optimierung von Arbeitsplatzergonomie und gesundheitsorientierter Arbeitsorganisation ein weites Spektrum aufeinander abgestimmter Maßnahmen.

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

Das betriebliche Gesundheitsmanagement beschäftigt sich kontinuierlich mit der Erfassung und Reduzierung von psychischen Belastungen und initiiert und optimiert diesbezügliche Aktivitäten. Beispiele hierfür sind ein Präventionskonzept zur Vermeidung von psychischen Folgeschäden für dienstlich in schwere Unfälle oder Übergriffe verwickelte Personen, oder auch Deeskalationsschulungen für Fahrbedienstete und Fahrausweisprüfende für den richtigen Umgang mit konfliktbehafteten Situationen. Da Stressbelastung



**Redaktion:** Ramona Reichel, Mandy Hupe, Jens Ernsting

**Titelfoto:** Florian Arp

**Gestaltung:** ÜSTRA Medienservice, Kathrin van Pelt

**Impressum**

ÜSTRA Hannoversche Verkehrsbetriebe

Aktiengesellschaft

30159 Hannover

Am Hohen Ufer 6

T +49 511 1668 0

Jens.Ernsting@uestra.de



[www.blauer-engel.de/uz195](http://www.blauer-engel.de/uz195)

- ressourcenschonend und umweltfreundlich hergestellt
- emissionsarm gedruckt
- hauptsächlich aus Altpapier

**HO3**