



Nachhaltigkeitsbericht 2022

ÜSTRA Hannoversche Verkehrsbetriebe Aktiengesellschaft

**ÜSTRA**

Wir bringen Hannover nach morgen.

Nachhaltigkeitsbericht 2022

ÜSTRA Hannoversche Verkehrsbetriebe Aktiengesellschaft

Nachhaltigkeitsbericht für das Geschäftsjahr 2022

1. Vorwort.....	6
2. Das Unternehmen und seine Verantwortung.....	7
3. Ökumenische Nachhaltigkeit.....	16
3.1 Rahmenbedingungen.....	16
3.2 Maßnahmen.....	18
4. Ökologische Nachhaltigkeit.....	25
4.1 Energie und Emissionen.....	27
4.2 Maßnahmen zur Ressourcenschonung und zum Klimaschutz.....	29
4.3 Maßnahmen zur Lärmreduzierung.....	37
5. Soziale Nachhaltigkeit.....	38
5.1 Barrierefreie Haltestellen und Fahrzeuge.....	38
5.2 Personalstrategie.....	38
5.3 Engagierte Arbeitgeberin in sozialen Angelegenheiten.....	44
6. Nachhaltigkeitsberichterstattung.....	48

1. Vorwort

Liebe Leserinnen und Leser,

das Jahr 2022 war bedingt durch die Coronapandemie und die geopolitischen Krisen in der Welt für die ÜSTRA ein weiteres herausforderndes Jahr in der Unternehmensgeschichte. Im Fokus unseres Handels stand damit noch immer der höchstmögliche Schutz unserer Kundinnen und Kunden, der Bürgerinnen und Bürger von Stadt und Region Hannover sowie unserer Mitarbeitenden. Aber auch in diesen Krisenzeiten schaffen wir es gemeinsam mit unserer starken Belegschaft eine hohe Qualität an Dienstleistung zu erbringen. Durch das Bestreben wirtschaftliche, soziale und ökologische Belange in ein sinnvolles und abgewogenes Verhältnis zu bringen, haben die Vorständinnen der ÜSTRA Nachhaltigkeit zum zentralen Bestandteil der Unternehmensentwicklung erklärt.

Ein wesentliches Ziel der ÜSTRA ist es, einen umweltfreundlichen und barrierefreien Nahverkehr zu realisieren. Um diese Ziele mittel- bis langfristig zu erreichen, hat die ÜSTRA eine Nachhaltigkeitsstrategie mit einer Vision bis zum Jahr 2035 entwickelt.

Als moderne Mobilitätsdienstleisterin setzt die ÜSTRA weiter konsequent auf innovative Technologien wie Elektromobilität, On-Demand-Verkehre und die digitale Vernetzung von Verkehrsmitteln. Mit dieser Ausrichtung sorgen wir für nachhaltige Mobilität in Stadt und Region Hannover und leisten einen großen Beitrag zum Gelingen der Energie- und Verkehrswende.

Unser Nachhaltigkeitsbericht soll Ihnen einen Überblick über die Weiterentwicklung unserer Nachhaltigkeitsleistung mit dem Fokus auf das Jahr 2022 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

van Zadel

Denise Hain

Regina Oelfke

Christian Bickel

2. Das Unternehmen und seine Verantwortung

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 Oberleitungsbussen (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 Landesgesetze 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 organi-

siert 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.

In 2020 wurde dem Bundesrat ein Regierungsentwurf zur Novellierung des PBefG zugeleitet, mit dem ein rechtssicherer Rahmen geschaffen werden soll, um der kommenden Marktöffnung für neue Mobilitätsformen Rechnung zu tragen und das grundsätzlich notwendige Umdenken in der Verkehrsraumnutzung zu flankieren. Im Rahmen bedarfsgerechter Nahverkehrsmobilität entwickeln sich immer mehr „alternative Bedienformen“ für den Verkehrsmarkt, beispielsweise Anruf-Sammeltaxis, Ruf-Busse bzw. On-Demand-Verkehre wie das aktuelle Projekt „sprinti“ von Region Hannover, regiobus und ÜSTRA. Im Fokus stehen dabei neben dem Einsatz neuer Technologien insbesondere Vermittlungsdienste über App- bzw. Smartphone-Steuerung.

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 einbinden
- Prozesse kontinuierlich optimieren
- Geschäftsfelder und Marke kontinuierlich den Marktbedingungen anpassen

Soziale Nachhaltigkeit bedeutet für uns:

- Gesellschaftlich engagieren
- Barrierefreiheit 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 handeln
- Mitarbeitendenbeteiligung und Co-Management 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 in der Stadt und Region Hannover fördern
- Lokale Emissionen vermeiden
- Eigene Umweltauswirkungen kontinuierlich verringern

Unsere Vision für eine gute Zukunft:

1. Wir sind die Kompetenzträgerin für vernetzte und kombinierte Mobilität im Umweltverbund der Region Hannover.
2. Wir betreiben alle Stadtbus- und Stadtbahnlinien CO₂ frei.
3. Wir sind ein CO₂-freies Unternehmen, 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 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 in Einklang gebracht.
10. Wir zählen zu den besten Arbeitgeberinnen 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 ÜSTRA fühlt sich den Grundsätzen der Nachhaltigkeit verpflichtet. Nachhaltiges Handeln bedingt ein Zusammenspiel von Ökonomie und Ökologie für eine wirtschaftliche Leistungsfähigkeit mit sozialer Verantwortung. Als Mobilitätsdienstleisterin für den öffentlichen Nahverkehr gehört es zum Selbstverständnis der ÜSTRA, umweltfreundlich zu denken, zu handeln und Verantwortung für ihre Kundinnen und Kunden sowie für ihre Mitarbeitenden zu übernehmen. Die ÜSTRA leistet einen wichtigen Beitrag zum Klima- und Gesundheitsschutz in der Region Hannover. Mit ihren Bussen und Bahnen bietet sie wirtschaftliche Verkehrsleistungen in hoher Qualität. Und: Ein qualitativ hochwertiger und kundenfreundlicher ÖPNV ist nur mit zufriedenen Mitarbeitenden möglich.

Diese Erkenntnisse haben den ÜSTRA Vorstand dazu veranlasst, Nachhaltigkeit zur Überschrift der strategischen Handlungsfelder zu erklären. Damit hat sich das Unternehmen verpflichtet, sein Handeln und Wirken nach den Kriterien der Nachhaltigkeit zu überprüfen und es daran auszurichten. In diesem Bericht wird das nachhaltige Handeln der ÜSTRA im Überblick, mit dem Fokus auf die Aktivitäten des Jahres 2022, dargestellt.

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

Die strategischen Handlungsfelder:

„Kundenorientierte Dienstleisterin“

Getreu dem Motto: Von Herzen gastfreundlich.

„Innovatives Unternehmen“

Getreu dem Motto: Mut zu Veränderungen.

„Attraktive Arbeitgeberin“

Getreu dem Motto: Alle gestalten mit.

„Kompetenzträgerin Nahverkehr“

Getreu dem Motto: Wir gestalten Mobilität.

Das Thema „*Nachhaltigkeit*“ ist zudem als zentraler Gradmesser im Unternehmen verankert. Die Arbeitsschritte und Maßnahmen werden zwischen dem Vorstand, dem Betriebsrat und der zweiten Führungsebene abgestimmt. Das Unternehmen überprüft sein Handeln und Wirken nach den Kriterien der Nachhaltigkeit und richtet es danach aus. Dies ist ein Prozess, der sich zunächst auf einzelne Aktivitäten des Unternehmens fokussiert. Nach und nach jedoch soll die nachhaltige Ausrichtung in das alltägliche Handeln übergehen und sämtliche Unternehmensaktivitäten umfassen. Ebenso wurde in der Aktualisierung der Risikomanagementrichtlinie bzw. -Checkliste das zehnte Risikofeld „Nachhaltigkeit“ ergänzt, was die Wichtigkeit dieses Handlungsfeldes unterstreicht.

Die ÜSTRA hat die UITP Charta (Internationaler Verband für Öffentliches Verkehrswesen UITP) unterzeichnet und ist eine zentrale Partnerin der Landeshauptstadt Hannover und der Region Hannover bei der Erreichung der festgelegten Klimaschutz- und Umweltziele.

Bereits seit vielen Jahren unternimmt die ÜSTRA große Anstrengungen, um die durch sie entstehende Umweltbelastung möglichst gering zu halten. Der Betrieb von Bussen und Stadtbahnen ist energieintensiv, sodass jede Möglichkeit zur Senkung des Energieverbrauchs im Rahmen des Energiemanagementsystems geprüft wird. Mit dem Masterplan „Stadt und Region Hannover / 100 % für den Klimaschutz“ haben sich die Region Hannover und die Stadt Hannover die Klimaneutralität bis zum Jahr 2035 als Ziel gesetzt. Mit diesem vom Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz und Reaktorsicherheit geförderten Vorhaben, haben Stadt und Region eine kommunale Strategie zur Senkung der Treibhausgasemissionen um 95 % und die Senkung des Endenergiebedarfs um 50 % bis 2050 erarbeitet. Diese Klimaschutzziele von Stadt und Region können nur erreicht werden, wenn auch die ÜSTRA als kommunales und energieintensives Unternehmen einen Beitrag leistet und Verantwortung dafür übernimmt, dass die Ziele von Stadt und Region erreichbar werden. Damit hat der Baustein „Ökologie“ im Handlungsfeld Nachhaltigkeit ein großes Gewicht für die ÜSTRA. Mit Maßnahmen zur Reduzierung des Stromverbrauchs, mit einer erhöhten Nutzung der Angebote und somit einer Senkung des Pro-Kopf-Verbrauchs sowie mit dem Kauf von Strom aus re-

generativen Quellen möchte die ÜSTRA ihren Teil zur Senkung der Treibhausgasemissionen und des Energiebedarfs leisten. Mit dem Kauf von Strom aus regenerativen Quellen seit Januar 2015 hat die ÜSTRA ihren CO₂-Ausstoß der Stadtbahnen auf 0 g pro Personenkilometer senken können.

Auch bei ihrem Personal möchte die ÜSTRA vorbildlich sein. Sie bietet zahlreiche Sozialleistungen, um als attraktive Arbeitgeberin wahrgenommen zu werden. Mit dem 2008 abgeschlossenen Partnerschaftsvertrag hat sich die ÜSTRA zudem verpflichtet, ihre Leistungen mit einer hohen Wirtschaftlichkeit zu erbringen.

Die Unternehmenspolitik

Wir bieten der Region Hannover und ihren Bürgerinnen und Bürgern attraktive Mobilität an. Abgestimmt auf die Anforderungen der Region als Aufgabenträgerin für den Nahverkehr tragen wir mit unseren Leistungen wesentlich zu einem nachhaltigen Verkehrssystem bei. Mit kreativen Ideen und der Region Hannover als Partnerin sind wir innovative Vorreiterin für attraktive Angebote.

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

Nachhaltigkeit – Unsere Tradition heißt Zukunft

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

Kundenorientierte Dienstleisterin – Von Herzen gastfreundlich

- Wir bieten einzigartige Dienstleistungen, haben ein attraktives Angebot und steigern dadurch die Anzahl der Fahrgäste sowie die Einnahmen.
- Wir erfüllen die Erwartungen unserer Kundin-

nen und Kunden mit dem Ziel, die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.

Kompetenzträgerin Nahverkehr – Wir gestalten Mobilität

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

Innovatives Unternehmen – Mut zu Veränderungen

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

Attraktive Arbeitgeberin – Alle gestalten mit

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

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

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

Basis für die Umsetzung dieser Unternehmenspolitik ist das Engagement aller Beschäftigten. Um die Qualität ihrer Aktivitäten zu gewährleisten, hat die ÜSTRA ein integriertes Managementsystem implementiert. Sie verfügt über ein zertifiziertes Managementsystem nach DIN EN ISO 9001 für Qualität, nach DIN EN ISO 14001 für Umwelt und nach DIN EN 50001 für Energie mit dem Geltungsbereich Personennahverkehr und Mobilitätsdienstleister in der Region Hannover sowie für die Instandhaltung von Infrastrukturanlagen, Stadtbussen und Schienenfahrzeugen. Integriert in das System ist die DIN EN 13816 für Servicequalität, die DIN EN ISO 18295 Teil 1 und Teil 2 für das Kunden Callcenter und ein Arbeitsschutzmanagementsystem auf Basis der DIN EN ISO 45001 sowie das Zertifikat für die Vereinbarkeit von Beruf und Familie, bescheinigt durch die erfolgreiche Durchführung des Audits „berufundfamilie“. Die ÜSTRA Fahrerakademie ist zertifiziert nach dem VDV-Standard für Ausbildung.

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 Verkehrsunternehmen 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.

Neben dem Zielvereinbarungsprozess zwischen Aufsichtsrat und Vorstand werden weitere Ziele nach den Anforderungen von Qualitäts- und Umweltmanagementsystemen für die einzelnen Unternehmensbereiche formuliert. Zur Zielerreichung werden Maßnahmen festgelegt und in Qualitäts- und Nachhaltigkeitszirkeln verfolgt und bewertet. Die Ziele werden in allen Unternehmensbereichen kommuniziert, dabei kommen das unternehmenseigene Intranet und die Mitarbeitendenzeitschrift „starter“ zum Einsatz.

Vergütungen für den Vorstand, Führungskräfte und Mitarbeiternde

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-/Leistungsindicators G4-54 (GRI) wird verzichtet, da das Verhältnis des höchstbezahlten Personal zum mittleren Niveau (Median) keine konkrete Aussagekraft hat.

Stärkung der Unternehmenskultur und internen Kommunikation

Fachkräftemangel und ein arbeitnehmendenorientierter Arbeitsmarkt dominieren aktuell die Lage vieler Unternehmen – so auch bei der ÜSTRA. Das Nachbesetzen vakanter Stellen – auch durch frühzeitige Abgänge – nimmt zunehmend mehr Zeit in Anspruch, da bei Weitem nicht mehr die Menge an Bewerbungen eingeht wie noch in der Vergangenheit. Diese Situation wird uns aller Wahrscheinlich-

keit nach noch einige Jahre begleiten. Durch die geburtenstarken Jahrgänge und eine Vielzahl dadurch bedingter Abgänge in den kommenden Jahren, müssen zahlreiche Stellen, insbesondere im Fahrdienst, nachbesetzt werden.

Gründe uns als ÜSTRA zu hinterfragen und uns gegebenenfalls neu aufzustellen. Wer sind wir? Wer wollen wir sein? Wer können wir sein? Zentrale Fragen, die wir uns selbst zuallererst beantworten müssen, um uns als attraktive Arbeitgeberin auf dem Markt positionieren zu können. Denn wir können nur nach außen strahlen, was wir nach innen leben.

Ein von unserem Vorstand über den Personalbereich initiiertes Projekt, welches sich inhaltlich mit der Thematik des Findens und Bindens von Personal beschäftigt, wird eng von der Unternehmenskultur und internen Kommunikation begleitet. Unternehmenskultur und Kommunikation sind nämlich nicht nur ein wichtiger Bestandteil unserer Zusammenarbeit. Sie schaffen auch Identifikation, mit dem Vermitteln von Werten und wie wir es als ÜSTRA 130 Jahre geschafft haben, Menschen zu bewegen und begeistern. Der Blick auf Tradition und Innovation darf uns demnach nicht nur in Bezug auf Fahrzeuge verloren gehen – auch der Werte- und gesellschaftliche Wandel müssen stets neu betrachtet und eingebunden werden. Es liegt daher nahe, dass der Stabsbereich Kulturentwicklung und interne Kommunikation nun auch die Traditionspflege als Schwerpunkt setzt – um zurückzuschauen, aber auch innovativ in die Zukunft zu blicken.

Das Schaffen und Vermitteln von Werten sowie Identifikation mit der ÜSTRA muss uns jedoch nicht nur auf der Suche nach neuen Mitarbeitenden gelingen. Die vergangenen Jahre unter Corona haben dazu geführt, dass die Mitarbeitenden, dort wo es möglich war, von zu Hause aus arbeiteten und der Kontakt zu den Kolleginnen und Kollegen zu einem großen Teil verloren ging. Auch gemeinsame Veranstaltungen konnten nicht stattfinden – Veranstaltungen, die das Wir-Gefühl in der Vergangenheit stärkten und uns zu der ÜSTRA Familie machten, die wir sind. Dies gilt es nun wieder einzufangen. Bereits im Jahr 2022 starteten die ersten Überlegungen, wie es uns gelingen kann, die Mitarbeitenden wieder „zurück zur ÜSTRA“ zu holen. An welchen Stellen müssen wir uns gegebenenfalls selbst hinterfragen und dürfen diesen Wandel in der Arbeits- und Unternehmenskultur anerkennen und mit ausgestalten.

Sämtliche kommunikativen und kulturellen Maßnah-

men bringen uns nur schwer voran, wenn wir uns über genau diese beschriebenen Probleme nicht schon im Vorfeld Gedanken machen – sei es bei Maßnahmen digitaler Natur oder von Angesicht zu Angesicht.

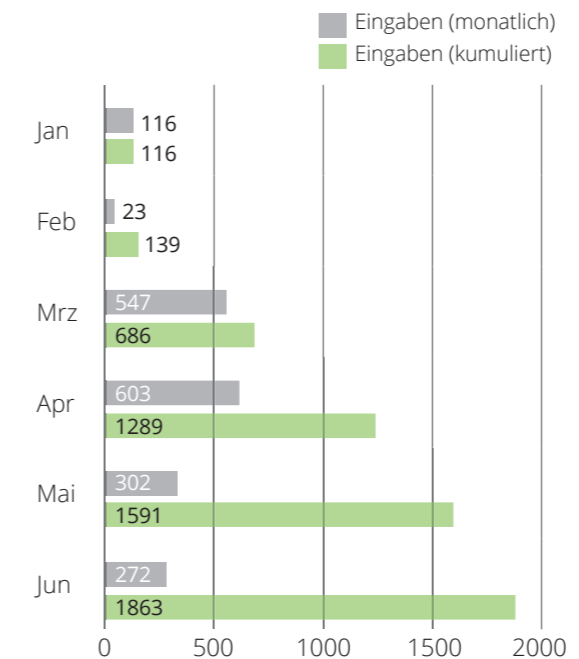
Kulturbarometer

Seit 2015 wird jährlich die Zufriedenheit der Mitarbeitenden und der Führungskräfte zum Thema Führung und Zusammenarbeit ermittelt. 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.

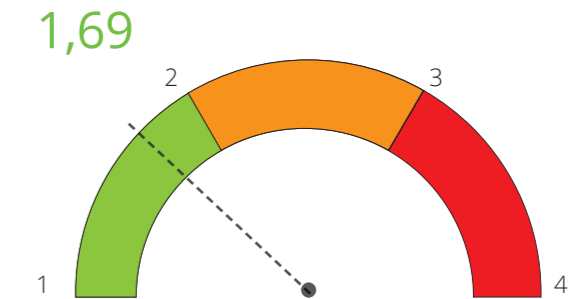
Die sehr gute Beteiligung in den Vorjahren hat sich auch 2022 fortgesetzt. Die Zahlen für das Jahr 2022 sind dem folgenden Diagramm zu entnehmen.

Entwicklung Eingaben Kulturbarometer



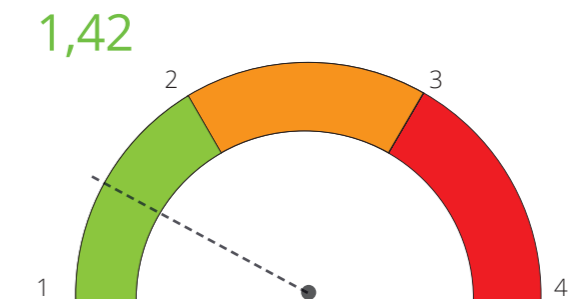
Die Ergebnisse der Mitarbeitendenbefragungen liegen seit Jahren auf einem hohen Niveau. Auch im Jahr 2022 wurden gute Noten von den Mitarbeitenden vergeben:

Kulturwerte 2022



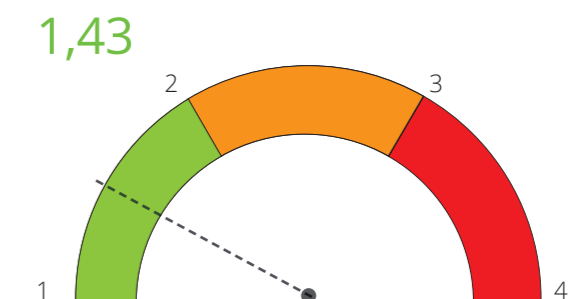
Gesamtwert
Mittelwert über alle Kulturwerte

Erreichter Wert: 1,69
Zielwert: 2,00



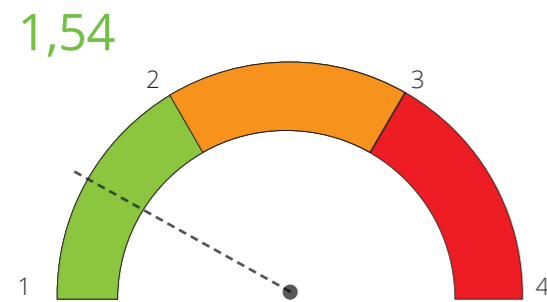
1. Verantwortung übernehmen
1.1 Selbstständiges Ausführen von Arbeitsaufgaben
1.2 Übernahme der Verantwortung

Erreichter Wert: 1,42
Zielwert: 2,00



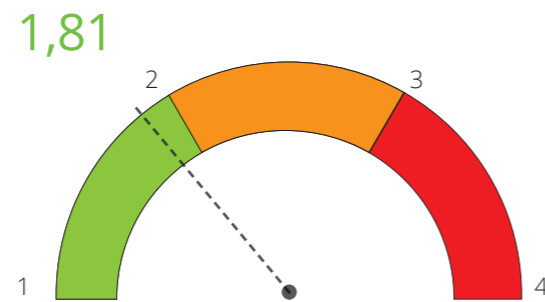
2. Respekt zeigen
2.1 In der Gruppe
2.2 Gruppe gegenüber Führungskraft
2.3 Führungskraft gegenüber Gruppe
2.4 Gruppen untereinander

Erreichter Wert: 1,43
Zielwert: 2,00



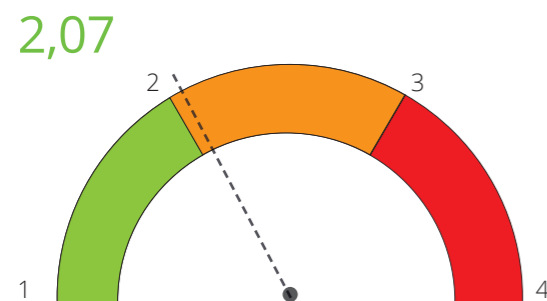
3. Vertrauen schaffen
 3.1 In der Gruppe
 3.2 Gruppe gegenüber Führungskraft
 3.3 Führungskraft gegenüber Gruppe
 3.4 Gruppen untereinander

Erreichter Wert: 1,54
 Zielwert: 2,0



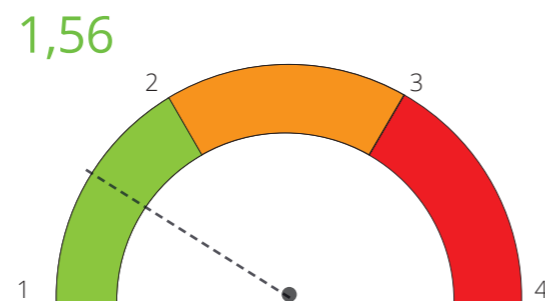
7. Vorbild sein
 7.1 In der Gruppe
 7.2 Gruppe gegenüber Führungskraft
 7.3 Führungskraft gegenüber Gruppe
 7.4 Gruppe untereinander

Erreichter Wert: 1,57
 Zielwert: 2,0



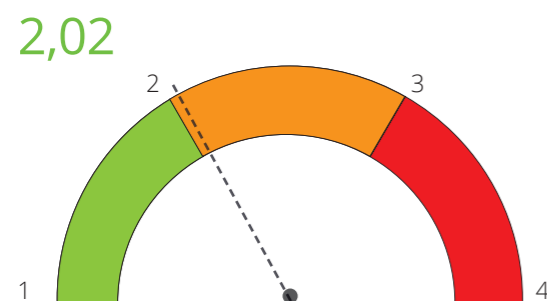
4. Erfolge gemeinsam feiern
 4.1 Wertschätzen der Gruppenarbeit

Erreichter Wert: 2,07
 Zielwert: 2,0



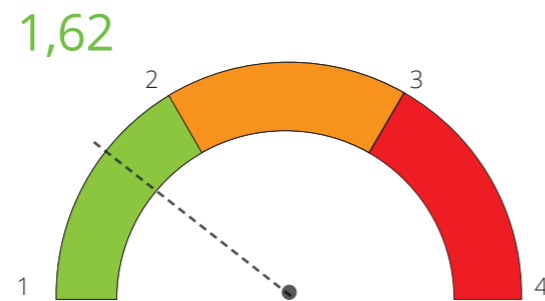
1. Verantwortung übernehmen
 1.1 Selbstständiges Ausführen von Arbeitsaufgaben
 1.2 Übernahme der Verantwortung

Erreichter Wert: 1,56
 Zielwert: 2,0



5. Beteiligung leben
 5.1 Einbeziehen in Entscheidungen und Prozesse
 5.2 Nutzen der Möglichkeit der Beteiligung

Erreichter Wert: 2,02
 Zielwert: 2,0



8. Mut haben
 8.1 In der Gruppe
 8.2 Gruppe gegenüber Führungskraft
 8.3 Führungskraft gegenüber Gruppe
 8.4 Gruppe untereinander

Erreichter Wert: 1,62
 Zielwert: 2,0

Compliance

Compliance, im klassischen Sinne als „Regeleinhaltung“ verstanden, bedeutet für die ÜSTRA ein wertorientiertes und verantwortungsvolles Handeln. Dies gilt im Umgang miteinander ebenso wie in der Zusammenarbeit mit 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, Zuwendungsgebern, 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 2022 das Hinweisgebersystem der ÜSTRA vor dem Hintergrund der Whistleblower Richtlinie der EU 2019/1937 und des Referentenentwurfs des Hinweisgeberschutzgesetzes (HinSchG-E) überprüft und das Compliance-Handbuch entsprechend angepasst.

Compliance-Vorfälle lagen im Jahr 2022 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 versteht, die einen wichtigen Beitrag zur Erreichung der Klimaschutzziele der Region Hannover leisten kann und will.

Mit dem Partnerschaftsvertrag hat die ÜSTRA den Grundstein für ihr nachhaltiges Handeln gelegt. Der Vertrag gewährleistet dauerhafte Kostenvorteile für den Aufgabenträger, ohne auf kurzfristige Kosteneffekte zu setzen und garantiert gleichzeitig eine hohe Qualität des Produkts. Die Nachhaltigkeit des Vertrags verhindert die Ausbeutung der 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 Auftrags-sicherung, 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 finan-

ziell 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. Die Beteiligungsunternehmen der ÜSTRA sind zur Erbringung des Kerngeschäfts erforderlich.

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 ist eine Klassifi-

zierung und Zertifizierung des Rahmenwerks erfolgt. Ziel der Zertifizierung ist die Feststellung der nachhaltigen Wirkung des Unternehmens sowie einzelner Projekte. Somit wird die Verwendung der Finanzierungsmittel in nachhaltige Projekte transparent offengelegt.

Das „Grüne Rahmenwerk“ wird bei zukünftigen Finanzierungen herangezogen, um die Aufnahme von grünen Finanzierungsmitteln für die ÜSTRA zu ermöglichen.

EU-Taxonomie

Im Rahmen des Europäischen Green Deals verfolgt die EU das Ziel, bis 2050 die Netto-Emissionen von Treibhausgasen auf null zu senken, und damit ein klimaneutraler Kontinent zu werden. Um dieses Ziel zu verwirklichen, bedarf es einer Umleitung der Finanzströme in ökologisch nachhaltige Aktivitäten, was mit der EU-Taxonomie als Rahmenkonzept realisiert werden soll. Auch für die ÜSTRA als große, kapitalmarktorientierte Kapitalgesellschaft, ist die EU-Taxonomie relevant und wird, wie bereits im Vorjahr, gemäß der Berichtspflicht umgesetzt, die aus den einschlägigen, zugrundeliegenden EU-Verordnungen zu dem Thema erwächst.

Vor diesem Hintergrund ist am 12. Juli 2020 die 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. Diese schafft ein einheitliches und rechtlich verbindliches Klassifizierungssystem, anhand welchem festgelegt wird, welche Wirtschaftsaktivitäten in der EU als „ökologisch nachhaltig“ gelten sollen. Mit der Umsetzung der Berichtspflichten trägt die ÜSTRA zu einer erhöhten Transparenz und einer höheren Sicherheit für Investorinnen und Investoren bei. Über die Ergebnisse der dargestellten Klassifikation ist unternehmensspezifisch jährlich zu berichten. Zum Vorjahreszeitpunkt, auf den sich die unten dargestellte Tabelle bezieht, hat die EU-Kommission für zwei Umweltziele (Klimaschutz und Anpassung an den Klimawandel) Vorgaben zu nachhaltigen Wirtschaftstätigkeiten im Sinne der EU-Taxonomie veröffentlicht. Für die Ergebniseinsicht und etwaige, ÜSTRA spezifische Erläuterungen, sei auf die nichtfinanzielle Berichterstattung verwiesen.

Kennzahl	Anteil der taxonomie-fähigen Aktivitäten im Geschäftsjahr 2021
Umsatzerlös	93,1%
Investitionsausgaben	90,8 %
Betriebsausgaben	99,6 %

Nachhaltige Beschaffung

Im Rahmen der Beschaffungsrichtlinie ist die Nachhaltigkeit als ein wesentliches Merkmal in den Beschaffungsprozess aufgenommen worden. Beschaffungsmaßnahmen müssen nach dem Grundsatz der Nachhaltigkeit durchgeführt werden. Gemäß dem Niedersächsischen Tariftreue- und Vergabegesetz können bei Vergaben sowohl ökonomische Aspekte als auch soziale und ökologische Aspekte mitberücksichtigt werden. 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. Anbietende müssen dabei erklären, dass sie nur solche Waren liefern und verwenden wird, für die er die Kernarbeitsnormen der internationalen Arbeitsorganisation (ILO) festgelegten Mindestanforderungen gem. der § 2 NKernVO nachweisen kann.

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 Rohstoffver-

sorgung durchaus außerhalb der EU erfolgen kann. Hier ist die Darstellung einer lückenlosen Lieferkette durch etwaige Auftragnehmerinnen und Auftragnehmer nachzuweisen. Investitionsvereinbarungen und -verträge enthalten daher Menschenrechtsklauseln oder Menschenrechtsaspekte. Im Rahmen von Lieferantenaudits wird mittels einer Checkliste die Einhaltung der Gesetze bei Lieferanten überprüft.

Als Beispiele für die nachhaltige Beschaffung im Jahr 2022 gelten insbesondere:

- Die Reduzierung des Verpackungsmaterials für eingehende Warenlieferungen. Dabei wird ein gemeinsames Vorgehen mit den Liefernden zur Reduzierung von Einweg-Verpackungen auf ein Minimum vereinbart und nach Möglichkeit Verwendung von wiederverwendbarer Transportverpackung angestrebt
- Die Digitalisierungsoffensive im Bereich „Einkauf“ durch Reduzierung der Papierakten und Wechsel zur digitalen Ablage
- Die Lieferung von weiteren 25 Elektrobussen für den Ausbau der Innenstadtlinien im Zuge der Elektrobussoffensive
- Die Lieferung von weiteren 27 Hybridbussen für die außerstädtischen Linien
- Die Lieferung von weiteren acht E-Pkw für den Dienstfahrzeugepool
- 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
- Der Austausch von Leuchtstoff-Lampen gegen energiesparende LED-Beleuchtung im Bereich der Werkstätten
- Weiterreichende Pandemiemaßnahmen im Bereich Bus und Stadtbahn sowie Werkstatt und Verwaltung zum Schutz der Mitarbeitenden

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 Kundinnen und Kunden attraktiver und schaffen somit mehr Argumente dafür, vom motorisierten Individualverkehr in den ÖPNV umzusteigen. Durch diesen Umstieg möchte die ÜSTRA ihren Beitrag zum 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 Mitte 2024 errichtet. Mit Blick auf die Zukunft möchte die ÜSTRA alternative Antriebe weiter ausbauen und plant in 2023 eine weitere Förderskizze beim Bundesministerium für Digitales und Verkehr (BMDV) für Elektro- und Wasserstoffbusse sowie entsprechende Lade- und Wartungsinfrastruktur einzureichen.

3.2 Maßnahmen

Im Jahr 2022 war das Mobilitätsverhalten sowohl aufgrund der Coronapandemie als auch des bundesweiten 9-Euro-Tickets 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 2022 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.

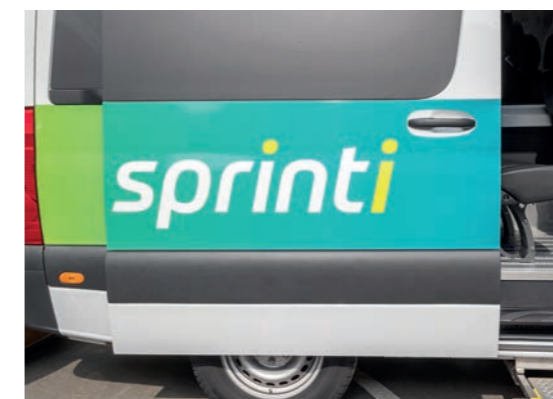
Der fortschreitende Umbau von straßenbündigen Haltestellen zu Hochbahnsteigen verbessert den Komfort beim Zustieg zu den Fahrzeugen. Der Anteil

an 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.

sprinti

Das sprinti Projekt stellt eine sinnvolle Ergänzung des Linienbusverkehrsangebots in der Region Hannover dar. Seit dem Sommer 2021 können die Anwohnerinnen und Anwohner der drei Umlandkommunen Sehnde, Springe und Wedemark das On-Demand-Angebot nutzen. Die Buchung erfolgt über die sprinti App: Per App den Fahrtwunsch eingeben, sprinti Verbindung buchen, maximal 20 Minuten warten, maximal 150 Meter zur virtuellen Haltestelle gehen, einsteigen und losfahren. Für eine Fahrt genügt eine gültige GVH Fahrkarte – ohne Aufpreis. Ein Algorithmus errechnet den optimalen Fahrweg, um auch mehrere Personen in kürzester Zeit zu ihrem jeweiligen Fahrziel zu befördern. Der sprinti deckt die vom Linienverkehr nicht bedienten Gebiete innerhalb der Pilotkommunen 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, welche die Attraktivität des ÖPNV erhöhen und den motorisierten Individualverkehr minimieren soll. Monatlich nutzen bereits über 37.000 Fahrgäste die 30 flexibel buchbaren Kleinbusse.



Ab dem Sommer 2023 wird das sprinti Bedienungsgebiet im Rahmen des Förderprojekts MoHaWiV (Modellregion Hannover: Wendepunkt im Verkehr) sukzessive auf alle zwölf Kommunen der Region Hannover (Tarifzone C) ausgeweitet. Nach der Erweiterung wird die sprinti Flotte 100 Kleinbusse mit sechs Sitzen umfassen, wovon 30 elektrisch fahren werden. Ergänzend dazu werden 20 Minibusse mit 16 Sitzen für stärker nachgefragte Gebiete eingesetzt.

Kundeninformation 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 Promotoren oder über Dispenser in den ÜSTRA Fahrzeugen war im Jahr 2022 nach dem Ende bestimmter Coronamaßnahmen erstmals wieder möglich.

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 Kundinnen und Kunden können online deutlich aktuellere Fahrplaninformationen bereitgestellt werden als über die Fahrplanbücher.

Grundsätzlich stehen seit vielen Jahren digitale Informationen für die Kundinnen und Kunden 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 und den Kauf von Online-Tickets ermöglicht. Zudem bietet sie potenziellen Bewerberinnen und Bewerbern einen Einblick in das Unternehmen als Arbeitgeberin sowie einen Überblick der Bewerbungsmöglichkeiten.

ten und hält Informationen rund um das Unternehmen vor. Die Website der ÜSTRA hatte als zentrale Anlaufstelle im Jahr 2022 542.864 nachweisbare Besuche und 1.195.074 Seitenansichten zu verzeichnen.

Auch über die Social-Media-Kanäle 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 2022 konnte erneut auf allen Kanälen ein Nutzen-Zuwachs verzeichnet werden.

Ende 2022 hatte die Facebookseite des Unternehmens rund 22.000 Likes. Auf dieser Plattform informiert die ÜSTRA ihre Fans über aktuelle Ereignisse, erklärt Hintergründe und lädt zum Dialog ein. Der Twitterkanal ist komplett auf die Echtzeitkommunikation mit den Usern ausgelegt und informiert über aktuelle Störungen und Umleitungen. Hier folgten der ÜSTRA Ende 2022 rund 21.150 Userinnen und User, 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 13.100 Userinnen und User 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 [fahrtenbuch.uestra.de](https://uestra.de), das Hintergrundgeschichten erzählt und einen Blick hinter die Kulissen des Unternehmens gibt. Das Blog verzeichnete über das gesamte Jahr 2022 6.640 Besuche und 14.530 Seitenansichten. Das stetige Wachstum der Besuchendenzahlen im Vergleich zu den Vorjahren zeigt, dass das Fahrtenbuch ein wichtiger Kanal ist, um im Sinne des Agenda Settings eigene Themen zu platzieren.

Kundenservice und Kundenbindung

Für eine persönliche, telefonische oder schriftliche Beratung und für den Fahrkartenkauf können sich die Kundinnen und Kunden 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 Kundinnen und Kunden.

Fahrkartenkauf

Nach der grundlegenden Tarifstrukturreform im GVH in 2020 wurden in 2021 mit der Seniorennetz-karte, der für Azubis erweiterten Jugendnetz-karte, der 6-er Tageskarte sowie dem Mieterticket weitere Tarifprodukte eingeführt und darüber hinaus Aktionen ins Leben gerufen, um das Tarifsystem noch attraktiver zu machen.

Das GVH Projekt „Fahrschein statt Führerschein“ wurde in 2022 verlängert. Seniorinnen und Senioren haben damit seit Frühjahr 2021 die Möglichkeit, ihren Führerschein abzugeben und dafür die beliebte Seniorennetz-karte für 12 Monate kostenlos zu erhalten.

Für alle Neu- oder Bestandskundinnen und -kunden lief zwischen Herbst 2021 und Frühjahr 2022 eine Prämienaktion, bei der man bei Abschluss eines GVH Abos für eine Laufzeit von 24 Monaten als be-

sonderen Anreiz eine Prämie regionaler Unternehmen erhielt.

In den Sommermonaten (Juni, Juli und August) wurde das bundesweite 9-Euro-Ticket auch im GVH umgesetzt und ermöglichte die deutschlandweite Nutzung des ÖPNV zu einem sehr günstigen Preis.

Zum 1. September 2022 wurde das preislich reduzierte 365-Euro-Ticket für Inhaberinnen und Inhaber der niedersächsischen Ehrenamtskarte in Zusammenarbeit mit der Region Hannover eingeführt.

Des Weiteren fanden vom 1. September bis 15. November 2022 die Huckepack-Wochen im GVH statt. Mit einem GVH Abo der Monatskarte (auch im Regionaltarif), des Jobtickets, des Jobtickets S oder M sowie der Seniorennetz-karte konnten rund um die Uhr eine Begleitperson und bis zu 3 Kinder kostenlos in Bussen und Bahnen mitgenommen werden.



Am 26. November 2022 fand 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.

Alle tariflichen und vertrieblichen Neuerungen wurden mit umfangreichen Kommunikationsmaßnahmen begleitet

Die Inhalte und Möglichkeiten auf den digitalen Kanälen werden immer umfangreicher. So wird die GVH App nach ihrem Relaunch in 2020 fortlaufend weiter verbessert.

Auf der GVH Website gibt es seit dem Relaunch im Sommer 2021 das online-Portal „Mein Abo“, in dem GVH Abos digital beauftragt und verwaltet werden können. Dort wurde auch der neue Newsletter des GVH als Kundenbindungsinstrument gestartet, den inzwischen über 1500 Personen abonniert haben.

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 in 2022 nach Ende bestimmter Coronamaßnahmen erstmals wieder stattfinden konnten.

Während der Fahrt können sich weibliche Fahrgäste beim Fahrpersonal ein FrauenNachtTaxi bestellen, das sie von ihrer Ausstiegshaltestelle sicher an ihr Ziel bringt. Der Taxipreis wird im Rahmen einer Kooperation zwischen der Stadt Hannover und der ÜSTRA bezuschusst.

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

Für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste sowie Seniorinnen und Senioren veranstaltet die ÜSTRA zum einen Übungstage, bei denen das Ein- und Aussteigen in Stadtbahnen und Busse ganz in Ruhe trainiert werden kann. Zum anderen bietet die ÜSTRA den Fahrgast-Begleitservice an, bei dem die Kundinnen und Kunden nach vorheriger Anmeldung während ihrer Fahrt und auf dem Weg von und zur Haltestelle begleitet werden.

Kundenbeteiligung/Marktforschung

Für eine erfolgreiche Kundenorientierung muss die ÜSTRA wissen, wie ihre Leistungen durch die Kundinnen und Kunden bewertet werden und welche Anforderungen ihre Fahrgäste haben. Um dazu zuverlässige Erkenntnisse zu gewinnen, führt die ÜSTRA gemeinsam mit unabhängigen Marktforschungsinstituten Kundenbefragungen durch. Neben Studien zur Kundenzufriedenheit legt die ÜSTRA großen Wert auf eine Beteiligung von Kundinnen und Kunden bei der Entwicklung neuer Fahrzeuge, Fahrkartenautomaten 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 Kundinnen und Kunden war auch im Jahr 2022 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 Kundinnen und Kunden begrüßen die verschiedenen Aktivitäten der ÜSTRA, sich um eine hohe objektive und subjektive Sicherheit der Fahrgäste zu kümmern.

In den meisten Stadtbahnen kann über eine Gegenüberanfrage Kontakt zum Fahrpersonal aufgenommen werden, auch in den TW 6000 werden seit 2021 Sprechstellen nachgerüstet. 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.

Zum Schutz der Fahrgäste und Mitarbeitenden wurden im Zusammenhang mit der Coronapandemie verschiedene Maßnahmen ergriffen. Neben speziellen Reinigungs-, Belüftungs- und Abstandskonzepten wurden zahlreiche Kommunikationsmaßnahmen zum Thema Mund-Nasen-Schutz und zur 3G-Regel durchgeführt.

Digitalisierung

Die Digitalisierung bietet große Chancen für die Verkehrswende und kann damit sowohl den Klimaschutz vorantreiben als auch die Stadt und die Region Hannover lebenswerter machen. Neue digital gestützte Angebote und Produkte, die sich optimal an den Kundenbedürfnissen ausrichten und die Arbeitsprozesse in den Verkehrsunternehmen optimieren, sind der Hebel, um diese Ziele zu erreichen. Der digitale Wandel weist auf die Notwendigkeit für Unternehmen aller Branchen hin, tiefgreifende Veränderungen an der strategischen Ausrichtung, dem Geschäftsmodell und der Organisation vorzunehmen. Diesen Wandel und die darin innewohnenden Chancen gilt es zu nutzen.

Die unter dem Begriff der Digitalisierung zusammengefassten Entwicklungen im ÖPNV prägen seit einigen Jahren die Diskussion und beleuchten oft doch nur einen kleinen Teil dessen, was eigentlich das Ziel ist: Die proaktive und nachhaltige Gestaltung der Mobilität durch digitale Transformation. Eine Digitalisierungsstrategie, die an Unternehmensgrenzen endet, greift zu kurz und kann ihr gemeinschaftliches Ziel 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. Damit will sie Kräfte bündeln und Synergieeffekte für eine gelingende digitale Transformation nutzen. Die kooperative Strategie soll auch dazu beitragen, dass Entscheidungen anhand einer

einheitlichen Datengrundlage getroffen werden, die allen relevanten Interessengruppen gleichermaßen zur Verfügung steht.

Die ÜSTRA versteht Digitalisierung als weit mehr als die einfache Elektrifizierung. Sie stellt nicht nur vorhandene Prozesse in digitaler Weise dar, sondern strebt eine durchgängige Optimierung an. Digitalisierung ist disruptiv, sie ersetzt alte Prozesse und gestaltet sie sowohl effektiver als auch effizienter. Dabei können auch völlig neue Prozesse entstehen, die ohne Digitalisierung nicht möglich gewesen wären. Dafür braucht es Mut, die Veränderungen voranzutreiben. Digitalisierung kommt dabei sowohl den Unternehmen und ihren Beschäftigten als auch ihren Kundinnen und Kunden zugute.

Die ÜSTRA fokussiert sich bei der Digitalisierung konsequent auf den Kundennutzen. Eine kundenorientierte und ganzheitliche Betrachtung der Wegekette umfasst ein bedarfsorientiertes Angebot, eine individuelle Fahrgastinformation, moderne Vertriebssysteme, die Optimierung der Kundenservices, ein verbessertes Störungsmanagement sowie eine zeitgemäße Infrastruktur, die den neuen Anforderungen gerecht werden kann.

Um den vielfältigen Kundenwünschen zu entsprechen und eine Alternative zum Individualverkehr darzustellen, müssen die Verkehrsunternehmen ihr Angebot bedarfsgerecht gestalten. Dies beinhaltet auch eine verbesserte und regionsweite Anschlusssicherung, die einen wirksamen Hebel zur Verkürzung der Wegzeiten der Kundinnen und Kunden darstellt. Eine weitere Möglichkeit durch Digitalisierung die Betriebsqualität zu erhöhen ist die Verbesserung des Störungsmanagements. Sie kann dabei helfen, Störungen vorherzusehen und ab-zuwenden, schneller zu beheben und auch zielgruppengerecht zu kommunizieren.

Die Informationsbedürfnisse der Kundinnen und Kunden sind so individuell wie ihr Beförderungsbedarf. Neue technologische Möglichkeiten haben diesbezüglich Erwartungen geschaffen, denen Verkehrsunternehmen heute gerecht werden müssen, um eine hohe Kundenzufriedenheit dauerhaft zu gewährleisten. Diese Feststellungen treffen auch auf die Vertriebssysteme und den Kundenservice zu. Fahrgäste möchten individuelle Lösungen angeboten bekommen, die sie selbstständig nutzen und abfragen können.

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.

Somit wird der umfassende, mehrere Aspekte berücksichtigende Ansatz der ÜSTRA Digitalisierungsstrategie zu nachhaltigen und spürbaren Veränderungen interner und externer Abläufe und Möglichkeiten führen und die ÜSTRA in der Außenwahrnehmung deutlich positiv beeinflussen.

Testkundenverfahren

Das der Qualitätsverbesserung dienende Messverfahren wird seit Januar 2018 mittels App komplett papierlos durchgeführt. Gleiches gilt für das Berichtswesen, welches routinemäßig in den Qualitätszirkel-Sitzungen stattfindet

Kontinuierliche Verbesserung durch Audits und Qualitätszirkel

Durch die regelmäßige Beurteilung von Prozessen und Verfahren im Rahmen von internen und externen Audits und durch die dabei festgestellten Verbesserungspotenziale wird zu einer kontinuierlichen Verbesserung beigetragen. Während die internen Audits durch ÜSTRA Mitarbeitende durchgeführt werden, führt ein unabhängiges Unternehmen die externen Audits durch. Auditiert werden alle Bestandteile des integrierten Managementsystems: Umwelt- und Arbeitsschutz, Energieeffizienz und Qualitätsverbesserung. Alle Auditergebnisse werden zentral in einer Auditdatenbank erfasst und in den zuständigen Qualitätszirkel-Sitzungen in den jeweiligen Unternehmensbereichen ausgewertet. In diesen Gremien werden Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen festgelegt und deren Umsetzung überwacht.

Der Erfolg der Verbesserungsmaßnahmen kann unter anderem anhand von Kennzahlen aus dem Testkundenverfahren und der direkten Leistungsmessung überprüft werden (siehe nächster Abschnitt).

Qualitätskennzahlen gemäß ÖDA 2021 Januar bis Dezember 2022

Unternehmensbereich Stadtbus

Kennzahl	Sollwert ÖDA	Sollwert intern	Ist-Wert (Jahres-Ø)	Status
1 Pünktlichkeit (-1 bis 5 min.)	92,0 %	94,6 %	94,4 %	😊
2 Fahrgastinformation im/am Fahrzeug	98,0 %	98,0 %	97,6 %	😞
3 Sauberkeit der Fahrzeuge	91,8 %	94,0 %	96,8 %	😊
4 Kompetenz	90,6 %	95,1 %	98,9 %	😞
5 Kundenorientierung	93,0 %	93,9 %	98,9 %	😊
6 Ausstattung der Haltestellen	98,0 %	99,8 %	97,7 %	😞

Unternehmensbereich Stadtbahn

Kennzahl	Sollwert ÖDA	Sollwert intern	Ist-Wert (Jahres-Ø)	Status
1 Pünktlichkeit (0 bis 3 min.)	92,0 %	92,0 %	94,7 %	😊
2 Fahrgastinformation im/am Fahrzeug	98,0 %	99,8 %	98,6 %	😐
3 Sauberkeit der Fahrzeuge	91,8 %	92,8 %	98,4 %	😊
4 Kompetenz	90,6 %	91,0 %	87,6 %	😞
5 Kundenorientierung	93,0 %	93,9 %	95,8 %	😊
6 Ausstattung der Haltestellen	98,0 %	99,8 %	97,9 %	😞

Unternehmensbereich Marketing

Kundenzentrum (SCC) und Fahrscheinverkauf (TP)

Kennzahl	Sollwert ÖDA	Sollwert intern	Ist-Wert (Jahres-Ø)	Status
1 Fachkompetenz	90,6 %	93,3 %	99,9 %	😊
2 Kundenfreundlichkeit	93,0 %	93,9 %	99,5 %	😊

Kundenbetreuung (CCC)

Kennzahl	Sollwert ÖDA	Sollwert intern	Ist-Wert (Jahres-Ø)	Status
1 Fachkompetenz	90,6 %	92,8 %	99,8 %	😊
2 Kundenfreundlichkeit	93,0 %	93,9 %	99,0 %	😊

Fahrausweisprüfdienst (FAP)

Kennzahl	Sollwert ÖDA	Sollwert intern	Ist-Wert (Jahres-Ø)	Status
1 Fachkompetenz	90,6 %	90,3 %	100,0 %	😊
2 Kundenfreundlichkeit	93,0 %	93,9 %	100,0 %	😊

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 Stadtbahnbetriebshof Döhren ist 2014 realisiert worden. Eine weitere Optimierung der Abfallsammlung wurde im Rahmen des Umbaus des Betriebshofs Mittelfeld 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 keine produzierende 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 Stadtbahnbetriebshof Leinhausen kommt für die Sanitäranlagen und das Waschen der Stadtbahnen ausschließlich Regenwasser zum Einsatz.

Das Regenwasser wird in einer 30 m3 großen Zisterne gesammelt und reduziert den Frischwasserverbrauch deutlich. 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 2023 ist eine Überprüfung der Möglichkeiten zur Reduzierung des Wasserverbrauchs wie z.B. Betankung der Reinigungsfahrzeuge mit Wasser aus Flüssen oder weitere Regenwasserspeicher geplant.

Abwasser

Abwasser fällt auf allen ÜSTRA Liegenschaften in den Sanitäranlagen 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 Sanitäranlagen. Das Aufkommen an Abwasser steht wie beim Frischwasser in Abhängigkeit zu Witterung und dem Instandhaltungs- und Reparaturaufkommen.

Wasser und Abwasser in m ³			
	2022	2021	2020
Stadtwasser	28.164	26.129	33.716
Grundwasser	463,20	602,32	703,23
Ölwasser	95,77	87,10	63,53
Fettabscheider	89,44	91,60	94,48
Saugwagen	315,20	308,50	271
Schlammfang	46,19	28,11	12,99

Abfallentsorgung

Mehrere tausend Tonnen Abfall fallen bei der ÜSTRA jährlich an – bei der Fahrzeugreinigung, an den Haltestellen sowie bei Bau- und Werkstattaktivitäten. 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 gewonnen Lösemittel zu Reinigungsarbeiten wiederverwendet. Auch der Brems sand 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.



Abfälle in Tonnen			
	2022	2021	2020
Gewerbeabfall	45,8	49,9	56,6
Altpapier	230,77	231,78	238,11
Gemischte Abfälle	95,77	87,10	63,53
Energetischer Abfall in m ²	1.155,2	1.149,5	947,0
Kompostierbare Abfälle	79,88	102,5	87,70
Bauabfälle	1550,31	1425,95	1396,90
Gefährlicher Abfall	58,87	58,83	48,13

Kreislaufwirtschaft			
	2022	2021	2020
Lösemittel in Litern	3624	1977	2998
Putzlappen in Stück	37.700	63.050	66.950

4.1 Energie und Emissionen

Jeder Fahrgast im ÖPNV trägt aktiv zum Klimaschutz bei und verbessert die Umweltbilanz. Deshalb verfolgt die ÜSTRA das Ziel, Fahrgäste zu gewinnen und zu binden, um einen Beitrag zur Verringerung der Emissionen zu leisten. Weiterhin soll die Energie von den Fahrzeugen und Betriebsanlagen so effizient wie möglich genutzt werden, um Kosten und Emissionen zu senken. Im jährlichen Kennzahlenbericht werden die CO₂-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 CO₂-Emissionen für den Fahrgastbetrieb durch Herrn Prof. Berninger in Form eines Gutachtens testieren zu lassen. Die Gutachten für die Jahre 2014 bis 2021 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 CO₂-Emissionen im ÜSTRA Betrieb insgesamt von 11,5 g/Pers.Km in 2019 auf 17,8 g CO₂/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 An

stieg der Personenkilometer von 512.691 in 2021 auf 684.440.000. Durch diesen Anstieg hat sich der Wert auf 13,4g CO₂/Pers.km wieder deutlich verbessert und nähert sich wieder dem Wert vor der Coronapandemie an. Die verbleibenden CO₂-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 CO₂-Emissionen der Diesel- und Hybridbusse von 80 g CO₂/Pers.km in 2019 auf 102 g CO₂/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 CO₂/Pers.km deutlich verbessert und nähert sich auch hier wieder dem Niveau vor der Coronapandemie an. Die absoluten CO₂-Emissionen in Tonnen sind durch den Anstieg an Beförderungsleistung im Bus- und Stadtbahnbetrieb von 9.224 Tonnen auf 9.191 Tonnen gesunken.

Die Emissionsfaktoren für den Busbetrieb und Stadtbahnbetrieb

Für den Betrieb der Stadtbahn wird seit dem 1. Januar 2015 CO₂-freier Strom vom Energieversorger energcity beschafft. Die ÜSTRA rechnet für die dieselbetriebenen Stadtbusse mit einem Emissionsfaktor von 2.637 g CO₂/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 Dieselmotorkraftstoffs entstehen.

Diesel- und Stromverbrauch ÜSTRA gesamt

Stromverbrauch in kWh			
	2022	2021	2020
Fahrstrom Stadtbahn	78.175.647	79.343.062	75.789.535
Fahrstrom Elektrobuss	1.578.714	592.413	137.471
Betriebsanlagen	6.266.365	9.296.100	7.835.797
Tunnelstrom	6.988.474	6.55.848	7.426.379
Dieselmotorkraftstoff	35.065.930	3.498.069	3.304.919

Stromrückspeisung in kWh			
	2022	2021	2020
Stromrückspeisung	47.510.000	41.520.000	43.460.000

Entwicklung des CO₂-Ausstoßes im Vergleich der letzten 14 Jahre in g CO₂/Pers.km

	Stadtbahn (g CO ₂ /Pers.km)	Bus (g CO ₂ /Pers.km)	Gesamt (g CO ₂ /Pers.km)
2009	87	101	56,6
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

* ab 2010 Bezug des Stroms aus dem Gaskraftwerk Linden mit verringertem CO₂-Anteil

** ab 2015 Bezug von CO₂-freiem Strom

CO₂-Emissionen in Tonnen gesamt Bus und Stadtbahn

	2010*	2011	2012	2013	2014	2015*	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
CO₂ 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

* ab 2010 Bezug des Stroms aus dem Gaskraftwerk Linden mit verringertem CO₂-Anteil

** ab 2015 Bezug von CO₂-freiem Strom

Emissionen Fernwärme und Gas

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

Zwei Liegenschaften werden mit Erdgas versorgt, wobei ein Teil der erforderlichen Energie für die gemeinsam mit enercity betriebenen Blockheizkraftwerke benötigt wird. Die zwei Blockheizkraftwerke 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 CO₂/kWh und für Fernwärme 91gCO₂/kWh. Die Angaben stammen vom Energieversorger enercity.

Heizung Zusammenfassung in kWh

	2022	2021	2020
Fernwärme	6.285.290	7.016.300	5.226.150
Gas	29.460	31.000	742.180

CO₂ g/kWh

Fernwärme	91 g/kWh		
Gas	202 g/kWh		

Blockkraftwerke in kWh

	2022	2021	2020
Strom-erzeugung	459.607,40	491.176,67	549.466,52
Wärme-erzeugung	1.026.594,59	1.133.632,74	1.325.220,18

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 war die Beschaffung von 48 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 (Personenahverkehr und die Mobilitätsdienstleistungen in der Region Hannover) erweitert. Dies bedeutet konkret, dass sowohl der Betrieb von Stadtbahnen und Bussen als auch deren Instandhaltung, die Instandhaltung der Infrastruktur und die Verwaltung Inhalt des EnMS sind. Die Umsetzung erfolgt dabei an allen sechs Standorten der ÜSTRA sowie an der Unternehmenszentrale. Somit erhöht sich die Notwendigkeit Energieeinsparmaßnahmen einheitlich zu dokumentieren, umzusetzen und zu bewerten.

Das bereits bestehende Energieteam mit Vertreterinnen und Vertretern aus allen relevanten Bereichen (Energiemanagerinnen und Energiemanager) hat sich etabliert. Aufgabe dieses Teams ist es, alle Maßnahmen zur Energieeinsparung „ÜSTRAweit“ zu ermitteln. Die Die Beauftragten 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 2021 soll der Maßnahmenplan durch eine Datenbank abgelöst werden. Hier können die verschiedenen Energieeinsparpotentiale detailliert erfasst werden. In Folge dessen erhöht sich die Transparenz des gesamten EnMS. Ebenfalls lässt sich durch den Maßnahmenplan die Wirksamkeit der Einzelmaßnahmen besser nachverfolgen. Die im Maßnahmenplan vorhandene Auswertung von Maßnahmen lässt sich in den bestehenden Managementreview integrieren. 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 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 Lauf-ruhe erzeugen sie geringere Lärmemissionen als die TW 6000 und TW 4000. Das hat zur Folge, dass die Lärmbelastung für die Fahrgäste und Bürgerinnen und Bürger 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 im 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 2022 wurden 29 Fahrzeuge aufbereitet. Der Umbau der Fahrzeuge soll bis Ende 2023 abgeschlossen sein.

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

gestellten 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 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 berücksichtigt. 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 sechssachsige 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 Fahrleistungsnetz 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

Im Rahmen des durch die ÜSTRA im Jahr 2016 begonnenen und 2017 erfolgreich abgeschlossenen Pilotprojektes mit dem Einsatz von drei Elektrobusen auf der Linie 100/200 wurde gezeigt, dass Elektrobusse einen Dieselmotor vollwertig ersetzen können. Der vorgeschaltete Testbetrieb diente dazu, die Machbarkeit des Einsatzes von Elektrobusen zu prüfen, Erfahrungen zu sammeln und daraus Maßnahmen für ein Konzept bezüglich eines Rollouts zu entwickeln. Dieser Pilotversuch konnte mit überzeugenden Ergebnissen abgeschlossen werden.

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 Batteriebusen so weiter auszubauen, dass bereits in naher Zukunft der gesamte In-

nenstadtbereich mit Elektrobusen betrieben wird. Langfristiges Ziel ist es, den gesamten Busbetrieb der ÜSTRA zu elektrifizieren und durch den Einsatz von CO₂-freiem Strom ein Unternehmen mit null Schadstoffemission und CO₂-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 Dieselmotors.

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

Auf einer der Innenstadtlinien (Linie 121) kommen nun erstmals Elektrogelenkbusse zum Einsatz. Die Erkenntnisse aus dem Pilotversuch hinsichtlich der 12-Meter-Busse wurden auf die 18-Meter-Busse übertragen. Die Ergebnisse bezüglich des Energieverbrauchs werden proportional auf den 18-Meter-Bus angepasst.



Der Ausbau der Ladeinfrastruktur erfolgt auch auf der Basis des Pilotversuchs mit folgenden Verbesserungen: Die Energieversorgung der Ladepunkte wird zukünftig – je nach Standort – aus drei verschiedenen Quellen gespeist: Fahrleitung der Stadtbahnen, direkt aus den Gleichrichterwerken und der 10 kV Versorgung des örtlichen Energieversorgers. Damit wird eine hohe Verfügbarkeit der Energieversorgung sichergestellt.

Weiterhin plant die ÜSTRA in den Gleichrichterwerken den Einsatz von alten Busbatterien, um 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 sollen auf den Linien 100/200 (Solobusse), 121 (Gelenkbusse), 128/134 (Solobusse) und 120 (Solo- und Gelenkbusse) eingesetzt werden. Diese Linien wurden ausgewählt, da sie die Innenstadt berühren bzw. die Innenstadt von Hannover queren und überwiegend innerhalb der Umweltzone der Stadt Hannover verlaufen. Aufgrund des gut ausgebauten Stadtbahnnetzes von Hannover gibt es über die oben genannten Linien hinaus nur wenige Buslinien der ÜSTRA, die die Umweltzone befahren. 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 soll – wie im Pilotprojekt auf der Linie 100/200 getestet – jeweils an den Endpunkten der Linien mittels Stromabnehmer (Pantograph) auf dem Dach des Fahrzeuges an einem Lademast erfolgen. Hierzu sollen die Ladeströme und Traktionsbatterien so ausgelegt werden, dass die derzeit in den Umläufen vorgesehenen Wendezeiten zur Nachladung ausreichen.

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 Ladezustände 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.

Eine europaweite Ausschreibung zum Abschluss eines Rahmenvertrages zur Lieferung von 48 Elektrobusen wurde 2019 erfolgreich abgeschlossen. Der Zuschlag wurde der Firma EVOBus GmbH erteilt. Die ersten vier Elektrobusse vom Typ eCitaro wurden im Dezember 2019 ausgeliefert. Weitere Auslieferungen erfolgten im August und Dezember 2020. Nach dem Integrationstest wurden die Fahr- und Betriebspersonale geschult. Wie geplant, wurden auf der Linie 100/200 im Sommer 2020 die ersten eCitaros eingesetzt. Die Fahrzeuge sind mit einer CO₂-Wärmepumpe ausgestattet, sodass eine Kühlung des Fahrgastraumes möglich ist.

Im Jahr 2021 wurde der Linienbetrieb auf der Linie 100/200 weiter forciert. Zusätzlich wurden die ersten Gelenkbusse auf der Linie 121 in einer Testphase eingesetzt. Die dafür benötigte Ladeinfrastruktur konnte an einem Endpunkt für die Testphase in Betrieb genommen werden.

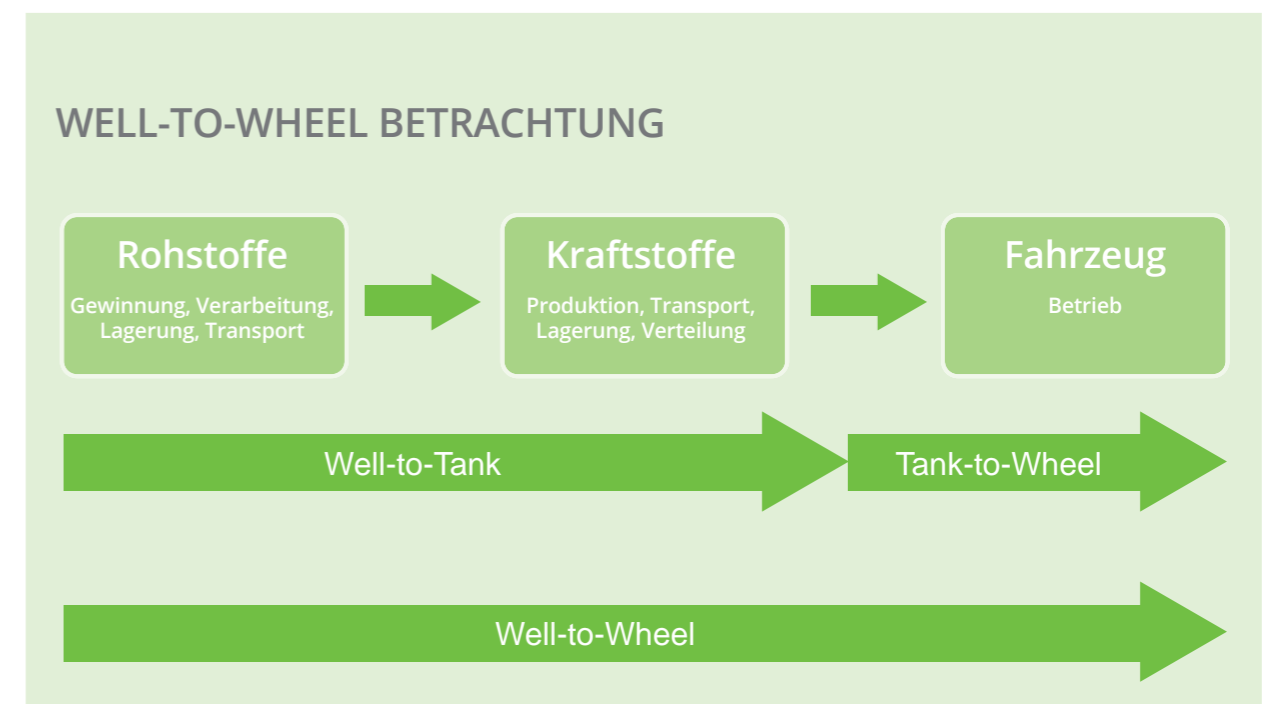
Erprobung von Wasserstoffbussen



Zusätzlich zur Elektrobuseinführung wird an dem Einsatz weiterer alternativer Energieträger gearbeitet. Es ist geplant, den Energieträger 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 Linienfahrwegen 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 Werkstattbedienstellen 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 (Aufgabenträger) 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.

Verbesserung der innerbetrieblichen Mobilität

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.

Eine zukunftsorientierte innerbetriebliche Mobilität wird bei der ÜSTRA ganzheitlich, effizient, emissionsfrei

rei sowie digital gedacht und umgesetzt. Um dem Verständnis von innerbetrieblicher 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 CO₂-neutral zurückgelegt
- Fahrzeuge von Zuliefernden und Lieferketten sind CO₂-neutral

So setzt die ÜSTRA in zunehmendem Maße Pkw und leichte Nutzfahrzeuge mit Elektroantrieb ein. Aktuell sind bereits 17 Elektrofahrzeuge im Einsatz und die Beschaffung von weiteren mehr als 10 bis 15 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 insbesondere im Bereich der Haustechnik sowie der Buswerkstatt sehr erfolgreich, sodass für das Jahr 2023 die Beschaffung von zwei Lastenfahrrädern für diese Bereiche geplant ist.

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. Hierzu werden für den Zeitraum Mai bis Juni 2022 die vorgenannten Fahrdaten ausgewertet. Diese Analyse könnte die Datenbasis für ein internes Fahrzeugpooling in Kombination mit einem externen 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 Elektrofahräder 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 Hybridfahrzeuge 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. den 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 untersucht und das Grundwasser vor der Rückführung gereinigt.

Um dem ökologischen Grundgedanken gerecht zu werden, wird in enger Zusammenarbeit mit einer Gruppe von Landschaftsarchitektinnen und -architekten 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 AG, Hannover 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 Werkstattdächer sorgen für eine Eigenproduktion von elektrischer Energie, welche direkt im Gebäude verbraucht wird.

Zur Wertschöpfung der angestrebten Ziele werden die vorgegangenen 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.

Austausch von Beleuchtungsanlagen



Im Jahr 2022 wurden an 14 oberirdischen Stadtbahnhaltestellen und in der Station Schlägerstraße insgesamt 1.056 konventionellen Leuchtmittel durch LED-Beleuchtung ersetzt.

Die Anschlussleistung hat sich dadurch von 32,8 KW auf 16,8 KW reduziert. Dadurch ergibt sich unter Berücksichtigung der jeweiligen durchschnittlichen Brenndauer eine jährliche Stromersparung von rund 118.000 kWh.

Die Umrüstung auf LED wird im Jahr 2023 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.

Biodiversität in Hannover und bei der ÜSTRA



Seit 2020 ist die ÜSTRA Teil des Projekts „Firmengelände naturnah gestalten“ des Umweltzentrum 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 und Einfalt 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 werden bereits begrünte Flächen auf unserem Betriebshof in Leinhausen naturnah umgestaltet. Im Jahr 2022 sind auf verschiedenen Flächen unterschiedliche Struktur- und Gestaltungselemente realisiert worden. 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. 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 Pi-

lotprojekts ist die Evaluierung der Einzelmaßnahmen im Hinblick auf Kosten, Pflegeaufwand und Nutzen für die Natur. Basierend auf den gemachten Erfahrungen erfolgt in Zusammenarbeit mit den ÜSTRA eigenen Gärtnern und externen Experten die Entwicklung einer langfristigen Lösung für eine pflanzen- und insektenfreundliche Gestaltung der Flächen. Das zunächst paradox klingende Ziel „Mehr Vielfalt, weniger Aufwand!“ ist dabei zusätzliche Motivation.

Hannover ohne Plastik – das HOP-Projekt

Die ÜSTRA hat den Willen, künftig gemeinsam und im eigenen Wirkungskreis den Einsatz von vermeidbarem Plastik zu reduzieren, um damit zur Verringerung von Plastikabfällen beizutragen. In diesem Sinne engagiert sie sich in dem Projekt „Hannover ohne Plastik“ (kurz: HOP), das im Jahr 2019 von der Landeshauptstadt Hannover ins Leben gerufen wurde. Diverse Unternehmen, Bildungseinrichtungen und weitere Organisationen versammeln sich unter dieser Dachmarke, um in möglichst effektivem Rahmen die Umwelt vor Verschmutzung durch Plastik zu schützen.

Um einen ersten Überblick über den Einsatz von Plastik im Unternehmen zu bekommen, wurde ein Auszubildenden-Projekt ins Leben gerufen. Auszubildende werden bei der ÜSTRA im Fahrbetrieb sowie in gewerblichen und technischen Berufen ausgebildet, sodass sie in ihrer Gesamtheit nahezu alle Bereiche des vielschichtigen Unternehmens abdecken. Ziel des Projektes bestand darin, basierend auf den beruflichen Einsatzorten den Einsatz von Plastik in seinen unterschiedlichsten Facetten zu dokumentieren. Die Ergebnisse wurden in Teilen hinsichtlich ihrer Wichtigkeit evaluiert und letztlich zusammengefasst der Vorständin für Betrieb und Personal übergeben. Auf Grundlage dieser Zusammenstellung wird sich die ÜSTRA zunächst gezielt einzelnen Themen, die von Kleinstverpackungen für Ketchup in der Kantine über Mikroplastik in Handwaschpasten bis hin zu Werbeartikeln für die Fahrgäste reichen, widmen und nach plastikfreien Alternativen suchen. Die Analyse von Veränderungsmöglichkeiten im privaten Kontext war eine zweite wichtige Komponente des Auszubildenden-Projekts. Hier versteht sich die ÜSTRA als Multiplikatorin, um ihre Mitarbeitenden auf Augenhöhe für dieses Thema zu sensibilisieren und ihnen gleichzeitig Lösungsvorschläge und Produktalternativen mit auf den Weg zu geben.

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 Lärmreduzierung erarbeitet. Umgesetzt wurden diese 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 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 100 m 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 Barrierefreie Haltestellen und Fahrzeuge



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

Die langjährige und konsequente Arbeit hat 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 Rollstuhlstellplätzen 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 Mitbürger nimmt stetig zu. Dadurch gewinnt das Ziel der ÜSTRA, weitgehend barrierefreien Zugang zum öffentlichen Nahverkehr zu schaffen, immer mehr an Bedeutung. Dazu gehören Automaten, die für 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.

5.2 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 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu erreichen, ist ein erklärtes Ziel. Auch wenn die Jahre 2020, 2021 und 2022 stark 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. Ob Homeschooling, Homeoffice, Videokonferenzen oder die digitale Bereitstellung von Daten und Informationen, hat 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, ist die zentrale Herausforderung 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 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter möglichst frühzeitig zu qualifizieren und Kompetenzen zu entwickeln, die zukünftig verstärkt benötigt werden.

Personalstruktur

Personalstruktur (absolut in Personen)	31.12.2022	31.12.2021	31.12.2020	31.12.2019
Anzahl Beschäftigte insgesamt	2.385	2.304	2.231	2.165
Auszubildende	120	110	110	108
Frauen	509	482	466	464
Schwerbehinderte	193	203	191	178
Teilzeitbeschäftigte	638	595	568	536
dar. TZ-Beschäftigte in der „leichten Vollzeit“	380	362	371	373
dar. TZ-Beschäftigte im „gleitenden Übergang in die Rente“	73	78	69	51
dar. TZ-Beschäftigte im „gleitenden Übergang in die Rente“ oder in der „leichten Vollzeit“	15	15	13	16

Entwicklung einzelner Beschäftigtengruppen (in %)	31.12.2022	31.12.2021	31.12.2020	31.12.2019
Anteil der Frauen	21,3	20,9	20,9	21,4
Anteil der Auszubildenden	5,0	4,9	4,9	5,0
Anteil der Schwerbehinderten	8,1	8,8	8,6	8,2
Anteil der Teilzeitbeschäftigten	26,8	25,8	25,5	24,8
dar. TZ-Beschäftigte in der „leichten Vollzeit“	15,9	15,7	16,6	17,2
dar. TZ-Beschäftigte im „gleitenden Übergang in die Rente“	3,1	3,4	3,1	2,4
dar. TZ-Beschäftigte im „gleitenden Übergang in die Rente“ oder in der „leichten Vollzeit“	0,6	0,7	0,6	0,7
Fluktuationsquote	4,4	3,7	4,4	3,5

Erhöhung des Frauenanteils im Unternehmen

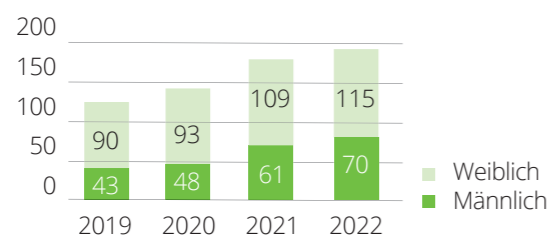
Der Zielwert für den Frauenanteil im Unternehmen liegt bei 22 % im Jahr 2022. Dieses Ziel hat sich die ÜSTRA gesetzt und ist auf einem guten Weg dahin. Der Frauenanteil stieg in den letzten Jahren stetig an. Zum Ende des Jahres 2021 stieg der Anteil auf 20,9 % an. Diesen Wert hat die ÜSTRA zum 31. Dezember 2022 um 0,4 % gesteigert und er liegt somit bei 21,3 % und damit nähert man sich dem Zielwert an.

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.

Anzahl Mitarbeitende mit klassischer Teilzeit



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

Entwicklung des Frauenanteils im Kerngeschäft

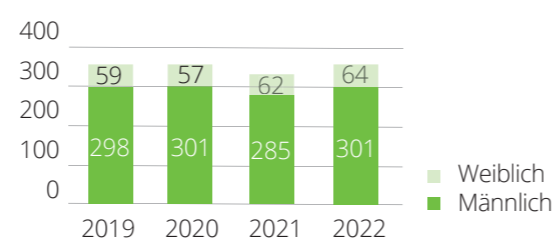
	31.12.2022	31.12.2021	31.12.2020	31.12.2019
Anzahl Beschäftigte	2.193	2.151	2.068	2.015
Anzahl Frauen	463	452	432	422
Frauenquote in %	21,2	21,0	20,9	20,9

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 2022 sind es 365 Beschäftigte. Dieses Modell ist nicht nur für ältere Mitarbeitende gedacht, eine Vielzahl der jüngeren Beschäftigten nimmt diese Möglichkeit wahr.

Der „Gleitende Übergang in die Rente“ ist ein etwas anderes Teilzeitmodell. Wie in der „Leichten Vollzeit“ erwerben die Mitarbeiter 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.

Anzahl Mitarbeitende mit leichter Vollzeit



Der „Gleitende Übergang in die Rente“ ist ein etwas anderes Teilzeitmodell. Wie in der „Leichten Vollzeit“

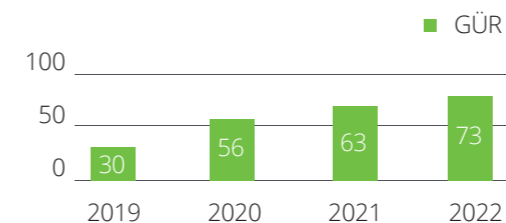
erwerben die Mitarbeiter freie Tage. Allerdings gelten hier andere Bedingungen. Um an dem Modell „Gleitender Übergang in die Rente“ teilnehmen zu können, müssen die Mitarbeitenden mindestens 60 Jahre alt sein und eine Betriebszugehörigkeit von mindestens 25 Jahren bei der ÜSTRA vorweisen können. Des 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. Ist ein Beschäftigter bereits 63 Jahre alt und hat 35 Jahre bei der ÜSTRA gearbeitet, so besteht für ihn 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 des Mitarbeitenden und durch einen Zuschuss des Arbeitgebers. 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.

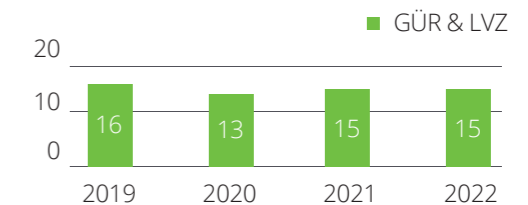
Mit diesem Teilzeitmodell möchte die ÜSTRA die Beschäftigten unterstützen, ihre Aufgaben auch mit zunehmendem Alter bewältigen zu können und die Gesundheit zu erhalten, in dem die Arbeitszeit Stück für Stück bis zum Renteneintrittsalter reduziert wird, um eben einen gleitenden Übergang in den Ruhestand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

Anzahl Mitarbeitende mit „Gleitendem Übergang in die Rente“



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.

Anzahl Mitarbeitende mit „Gleitendem Übergang in die Rente“ und „Leichter Vollzeit“



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.

Aufgrund zahlreicher Schutzmaßnahmen zur Eindämmung der Coronapandemie (z. B. Hygienekonzepte, Luftfiltergeräte und CO₂-Ampeln) konnten alle geplanten Präsenzseminare im Laufe des Jahres stattfinden. Seminarreisen waren wieder erlaubt. Die mit der Pandemie vermehrt eingesetzten digitalen Lernlösungen und Formate des Blended Learning wurden zusätzlich weiterhin angeboten, wo inhaltlich sinnvoll.

	2022	2021	2020
Kosten für Weiterbildungsmaßnahmen*	590.758**	329.474	497.778

Berufliche Weiterbildung

* Sachkosten für Seminare i. R. der Aus- und Weiterbildung
 ** Stand 23.01.2023

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. Die 2021 durchgeführte Befragung hat der ÜSTRA als Arbeitgeberin eine hohe Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bescheinigt. Das Instrument der Mitarbeitendenbefragung soll 2023 erneut durchgeführt werden.

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

	2022	2021	2020
Anzahl Auszubildende gesamt	120	110	110
Weibliche Auszubildende	25	24	25
Männliche Auszubildende	95	86	85
Anzahl bezahlte Praktiken	5	9	5
Erfolgreiche Ausbildungsabschlüsse	25	30	29
Verkürzte Ausbildung	4	5	5
Übernahmequote in %	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	2022	2021	2020
Gesamtnutzen des Ideenmanagement in Euro	242.987	58.133	206.610
Qualität der Vorschläge (Ø Euro je Vorschlag)	1.381	245	883
Effizienz des Ideenmanagements (Ø Euro je Mitarbeiter)	97	24	50
Jährliches Einsparpotential (Gesamtnutzen über drei Jahre abzüglich Prämien, in Euro)	656.064	156.960	557.847
Beteiligungsquote in %	5,6	6,8	5,7

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 und. Für Führungskräfte und Mitarbeitende werden Seminarworkshops zum Thema „Partnerschaftliches Verhalten im Arbeitsalltag“ angeboten, mit dem Ziel, über das Thema zu informieren und die Eigenverantwortung jedes Einzelnen für Gleichbehandlung und partnerschaftlichen Umgang zu fördern.

Im Kalenderjahr 2022 ist ein Diskriminierungsvorfall bekannt geworden. Dieser wurde auf der Grundlage der bestehenden Betriebsvereinbarung geprüft und

entsprechende Maßnahmen eingeleitet.

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.

Führungskräfteentwicklung und -beratung

Bedarfsorientierte Angebote zur persönlichen Weiterbildung und -entwicklung sind wesentlich für gelingende Führung. 2022 war nicht mehr geprägt von Maßnahmen zur Eindämmung der Coronapandemie. Für einige Veranstaltungen hat sich das online-Format bewährt und wurde daher beibehalten. Erforderliche Kompetenzen und Aufgaben der Führungskräfte in der ÜSTRA sind vielseitig – hierzu bietet ihnen das Unternehmen individuelle Angebote für langfristigen Erfolg und Gesundheit:

- Zehn interne verpflichtende Qualifizierungseminare mit internen Beraterinnen und Beratern, mit insgesamt 107 Teilnehmenden und einer Gesamtbewertung von 2,0 (Skala 1-6)

- Zwei Qualifizierungsreihen mit je 3 Veranstaltungen für Mitarbeitende, die neu in die Rolle der Führungskraft gewechselt sind, mit insgesamt 14 Teilnehmenden und einer Gesamtbewertung von 1,6 (Skala 1-6)
- Acht interne optionale Veranstaltungen mit externen Trainerinnen und Trainern, mit insgesamt 79 Teilnehmenden und einer Gesamtbewertung von 1,5 (Skala 1-6)
- Die Zusammenarbeit im Arbeitskreis „Maagement und Führung“ mit Töchtern der Region Hannover wurde erfolgreich fortgesetzt. 2022 umfasste das gemeinsame Programm zwölf Seminare, davon zwei von der Stelle Führungskräfteentwicklung organisiert.
- Das Orientierungs- und Kompetenzentwicklungsprogramm (O.K.-Programm) wurde weitergeführt, die zweite Gruppe nimmt an Veranstaltungen 2022/2023 teil.
- Bereichsindividuelle Workshops fanden wieder uneingeschränkt statt.
- Zwei online-Erfahrungsaustausche mit thematischem Input
- Ein Führungsforum „Führung und Digitalisierung“
- Zwölf Führungskräfte nahmen ein Coaching in Anspruch
- 19 Führungsstellen wurden neu besetzt, davon
 - wurden sieben externe Bewerber eingestellt,
 - wechselten zwölf interne Bewerber in die Führungsrolle bzw. ihr Aufgabengebiet,
 - war die Stelle Führungskräfteentwicklung an 18 Auswahlverfahren beteiligt, eine Stelle wurde ohne Verfahren besetzt.
- Eine Führungskraft nahm am Programm 2022/2023 von Civilia Hannover e.V. teil.
- Eine Führungskraft nahm am Programm 2022 des Managementsymposiums der Stiftung Führungsnachwuchs der VDV-Akademie teil.
- Eine Führungskraft kam im Rahmen des Wirtschafts- und Verwaltungsvolontariats zur ÜSTRA und eine Führungskraft der ÜSTRA nahm am Programm teil.

5.3 Engagierte Arbeitgeberin in sozialen Angelegenheiten

Tarifvertrag und Betriebsvereinbarung Demografie

Im Rahmen der betrieblichen Umsetzung des Ta-

rifvertrages 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.

Zertifikat Zukunftsfest: Sozialpartnerschaftlicher Betrieb

Im Rahmen eines Zertifizierungsverfahrens hat sich die ÜSTRA 2021 zum vierten Mal dem ZukunftsCheck der Demografieagentur für die Wirtschaft unterzogen. Mit dem ZukunftsCheck wurde systematisch erhoben, wo die ÜSTRA in den Handlungsfeldern Führung, Vielfalt, Gesundheit, Kompetenz, Digitalisierung und Nachhaltigkeit bereits gut aufgestellt ist und wo noch weiterer Handlungsbedarf besteht. Anknüpfend an die Ergebnisse des ZukunftsChecks wurden sozialpartnerschaftlich umzusetzende Ziele vereinbart. Auch im Jahr 2022 arbeitete die ÜSTRA konsequent an der Realisierung der vereinbarten Ziele.

Vereinbarkeit von Beruf und Familie

Nachhaltigkeit in der Mitarbeitendenberatung hieß 2022 das erneute Bekenntnis zum Audit berufundfamilie.

Schon seit mehr als 15 Jahren 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.

Im Jahr 2022 wurde die ÜSTRA im Dezember zum sechsten 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.

Fortlaufend und damit auch in den nächsten drei Jahren liegt der Fokus auf der Entwicklung von tragfähigen und akzeptierten Teilzeitmodellen 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 Coronapandemie 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 auch weiterhin großer Beliebtheit. Insbesondere im Fahrdienst wird dieses Teilzeitmodell sehr gut angenommen. Dort waren es zum Stichtag 31. Dezember 2022 18 % der Beschäftigten, die es nutzen, während es insgesamt bei der ÜSTRA 15,9 % waren. Kontinuierlich wird an der Weiterentwicklung von Arbeitszeitmodellen gearbeitet.

Eine Begleitung junger Eltern nach der Geburt eines Kindes ist weiterhin ein fester Bestandteil der Firmenkultur und damit wird der Wiedereinstieg ins Unternehmen aktiv unterstützt. Die Anbindung und der Kontakt zur ÜSTRA sollen somit auch in dieser Zeit erhalten bleiben.

Für Eltern schulpflichtige Kinder steht in gewohnter Weise ein Zuschuss zur Ferienkinderbetreuung zur Verfügung, wobei dieses Angebot in den vergangenen drei Jahren nicht so intensiv genutzt wurde wie vor der Pandemie. Somit liegt es nahe, dies mit dem Pandemiegeschehen in Verbindung zu bringen. Schulkinder haben jedes Jahr etwa zwölf Wochen Ferien – weit mehr als der bestehende durchschnittliche Urlaubsanspruch – damit sind Angebote auch für diese Kinderaltersgruppe zwingend notwendig und damit unterstützenswert.

Im umgebauten Verwaltungsgebäude der ÜSTRA befindet sich das Eltern-Kind-Zimmer mit Büroarbeitsplatz. In freundlicher und kindgerechter Atmosphäre/Einrichtung, können dort sowohl Säuglinge als auch ältere Kinder neben der Arbeit betreut werden. Ein Angebot, das sich durch die ausgeweitete Möglichkeit des Homeoffice scheinbar überholt hat und diesbezüglich einer genaueren Betrachtung unterzogen werden sollte.

Wichtig zu wissen wäre auch noch, dass die ÜSTRA mit dem pme Familienservice ein Angebot für Informationsveranstaltungen und einen individuellen Beratungsservice für Kinderbetreuung und Pflegeberatung vorhält.

Homeoffice

Bereits vor der Coronapandemie arbeiteten ca. 100 Mitarbeitende an ein bis zwei Tagen pro Woche im Homeoffice. Mit Beginn der Corona-Pandemie wurde das Angebot auf alle Mitarbeitenden ausge-

weitert 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.

Coronapandemie

Auch 2022 hatte die Coronapandemie Auswirkungen auf das Betriebsgeschehen der ÜSTRA. Im Rahmen des regelmäßig stattfindenden Krisenstabs wurden, in Abhängigkeit von rechtlichen Vorgaben und dem Infektionsgeschehen, die Maßnahmen zum Schutz der Mitarbeitenden und der Fahrgäste regelmäßig überprüft, angepasst und umgesetzt.

Schutzmaßnahmen für die Mitarbeitenden

Die relevanten Maßnahmen waren vor allem die Bereitstellung von

- FFP2-Masken,
- Selbsttests,
- CO₂-Ampeln und
- Luftfiltergeräten.

Marktbezogene Maßnahmen

In enger Abstimmung mit der Region Hannover und der regiobus hat der Krisenstab auch marktbezogene Maßnahmen auf den Weg gebracht. Nachstehend sind einige Maßnahmenbeispiele aufgeführt:

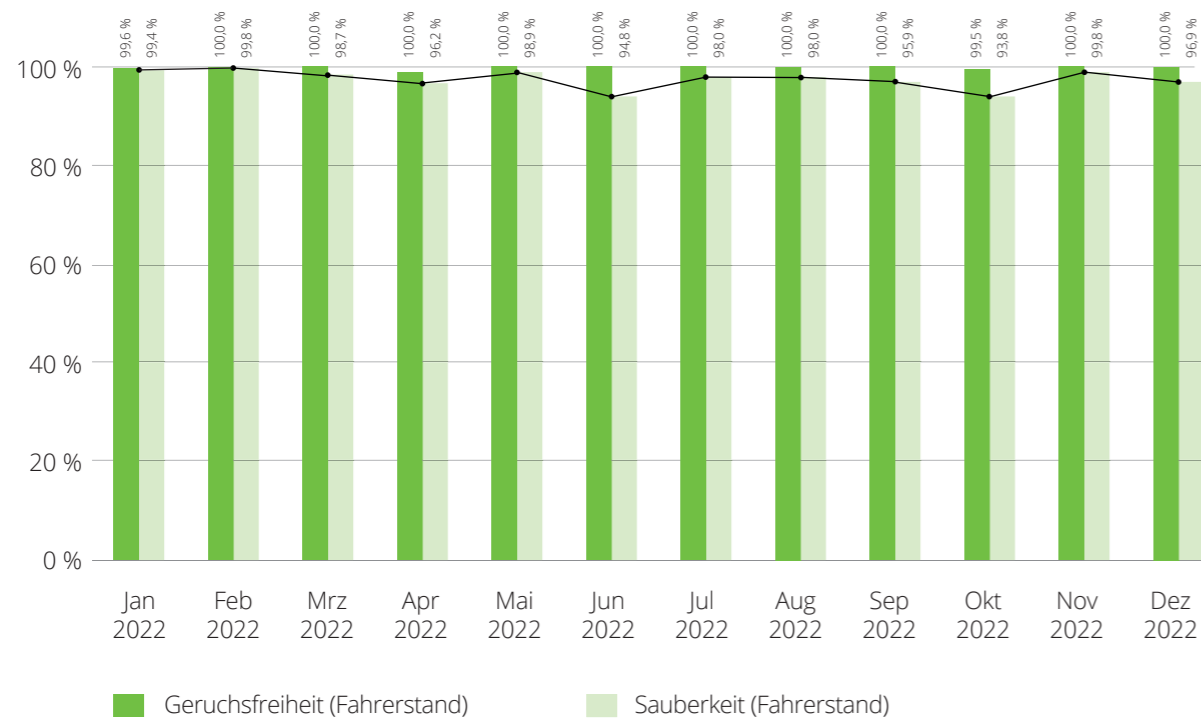
- Der Fahrplan wurde mehrmals der jeweiligen Pandemielage entsprechend angepasst.
- Gemeinsam mit der Polizeidirektion Hannover und protec service GmbH fanden Schwerpunktkontrollen bezüglich der Maskentragepflicht statt.
- Zur Sensibilisierung von Fahrgästen wurden in den Fahrzeugen Piktogramme angebracht und die Haltestellen mit Plakaten zu den Hygiene-Regeln versehen. Darüber hinaus wurden Anzeigen in den Fahrzeugen eingerichtet.
- Bei jedem Haltestellen-Stopp wurden alle Türen der Fahrzeuge zum Lüften geöffnet.

Fahrarbeitsplatz Stadtbahn

Vermehrte Beschwerden über verschmutzte Fahrerstände aus dem Fahrdienst waren der Anlass, eine Arbeitsgruppe zum Thema „Sauberkeit in den Fahrerständen“ einzurichten. Beteiligte waren Mitarbeitende aus dem Fahrdienst, der Reinigungskontrolle, der Werkstatt und des Dienstleisters protec service GmbH. Es konnten die Ursachen für den schlecht empfundenen Sauberkeitszustand ermittelt werden. Daraufhin wurde die Anzahl der Reinigungen und

die Reinigungsintensität erhöht.

Zur Kontrolle der Wirksamkeit der eingeführten Maßnahmen überprüfen Qualitätskontrolleure anhand von definierten Kriterien die Sauberkeit der Fahrerstände. So wird ein objektiver Eindruck gewonnen und es kann bei Bedarf gezielt nachgesteuert werden. Folgende Ergebnisse konnten erzielt werden.



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-Zertifizierung 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 Mitarbeiter 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 41 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 67 an die Berufsgenossenschaft gemeldete Unfälle mit mehr als drei Ausfalltagen erfasst. Im Jahr 2022 sind zwei Berufskrankheitsanzeigen bei der VBG gestellt worden. Tödliche Arbeitsunfälle hat es im Jahr 2022 nicht gegeben.

Unfallstatistik nach Geschlechtern

	2022	2021	2020
Männlich	49	48	56
Weiblich	17	15	16

Unfallstatistik nach Arbeitsplatz

	2022	2021	2020
Fahrpersonal	36	42	39
Technische Bereiche	17	16	19
Verwaltung	4	5	3
Sonstige	9	0	11

2022 gab es zwei Hauptaufgaben der Fachkräfte für Arbeitssicherheit:

Die 2020 begonnene Einführung der durch die Verwaltungsberufsgenossenschaft zur Verfügung gestellten Software für die Erstellung und Bearbeitung von tätigkeitsbezogenen Gefährdungsbeurteilungen wurde im Jahr 2022 erfolgreich fortgesetzt. Mittels dieser Software werden die Fachkräfte für den Arbeitsschutz die verantwortlichen Personen besser in der Umsetzung des Arbeitsschutzes unterstützen und beraten können.

Eine weitere Hauptaufgabe war auch im Jahr 2022 wieder die Bekämpfung der Coronapandemie. Konzepte von Schutzmaßnahmen wurden erstellt und verbessert, weitere CO₂-Ampeln sowie Raumluftfilter mussten beschafft und an kritischen Punkten aufgestellt werden, die Beschaffung von Selbsttest und Schutzmasken wurde federführend durch die Arbeitssicherheit organisiert.



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. Derzeitige Arbeitsschwerpunkte sind die Erstellung von Handschuhplänen sowie die Überarbeitung der Lagerungskonzepte. Alle Maßnahmen dienen dazu, das übergeordnete Ziel der ÜSTRA – die Minimierung der tätigkeitsbedingten Gefahren für die Mitarbeitenden und die Umwelt – zu erreichen.

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 Führungskräfteseminare durchgeführt, in denen Mitarbeitende in Führungspositionen für den Umgang mit psychisch erkrankten Beschäftigten sensibilisiert werden. Psychisch erkrankte Mitarbeitende erhalten Unterstützung durch Mitarbeitendenberatung und Betriebsarzt 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 Fahrausweisprüfer für den richtigen Umgang mit konfliktbehafteten Situationen. Da Stressbelastung und daraus resultierende Krankheiten gesamtgesellschaftlich zunehmen und jeden betreffen können, bietet die ÜSTRA neben Einzelberatungen regelmäßig Seminare zur Stressprävention und Stressreduktion an, an denen alle Mitarbeitenden teilnehmen können.

Informationen zum Umgang mit arbeitsbezogenen Belastungen und gesundheitsförderlichem Verhalten vermitteln Gesundheitsaktionen mit Bestim-

mung von Risikoprofilen für Herz-Kreislaufkrankungen, Gesundheitsseminare für Auszubildende und Fahrpersonale oder Möglichkeiten zur Teilnahme am innerbetrieblichen Hautscreening-Angebot. Ergänzend besteht auch hier die Möglichkeit, sich in Ernährungsfragen individuell beraten zu lassen. Das Kantinenessen bietet die Möglichkeit einer ausgewogenen Ernährung unter Verwendung hochwertiger Produkte.

Der Zusammenhang von Gesundheit und Führung ist Thema von Führungskräfte-seminaren.

Das personalwirtschaftliche Berichtswesen wird ergänzt durch einen jährlich erscheinenden Gesundheitsbericht.

6. Nachhaltigkeitsberichterstattung

Die jährliche Nachhaltigkeitsberichterstattung sorgt für die Informationsweitergabe nachhaltigkeitsrelevanter Themen und Daten für alle Interessengruppen. Den Nachhaltigkeitsbericht finden Sie im Internet auf der Seite der ÜSTRA auf uestra.de.



