

# ÜSTRA Profil

Das ÜSTRA Magazin · Ausgabe 1/2022



## Erfolgreicher Einsatz

Seit 25 Jahren ist die protec im Auftrag der ÜSTRA im Einsatz. Sie sorgt für Sicherheit und Sauberkeit im Stadtbahnnetz

Seite 4

## Erfolgreicher Einbau

Im TW 6000 wird neue Funktechnik verbaut. Die neuen Fahrgastgesprächstellen ermöglichen den direkten Kontakt zum Fahrpersonal.

Seite 11

## Erfolgreiche Kanäle

Über 50.000 Fans folgen der ÜSTRA im Social Web. Die Mischung aus Unterhaltung und Information kommt gut an.

Seite 12

Seite 3	Grußwort
Seite 4	Für Sicherheit und Sauberkeit: 25 Jahre protec
Seite 8	News
Seite 9	Die Baumaßnahmen 2022
Seite 10	Neu aufgestellte ÜSTRA Kommunikation
Seite 11	Neue Sprechstellen im TW 6000
Seite 12	Die ÜSTRA Social-Media-Strategie
Seite 14	Serie: Nachhaltigkeit



Volker Kluwe

Foto: Polizeidirektion Hannover

## Impressum

**Herausgeber:** ÜSTRA Hannoversche Verkehrsbetriebe Aktiengesellschaft  
Unternehmenskommunikation  
Postfach 25 40, 30025 Hannover

**Verantwortlich:** Katja Raddatz

**Redaktion:** Ramona Reichel

**Layout:** Sandra Beier

**Kontakt:** presse@uestra.de  
T +49 511 1668-2439

**Fotos:** Florian Arp, Marius Maasewerd, protec service GmbH

**Titelfoto:** Florian Arp

**Druck und Auflage:**  
ÜSTRA Hausdruckerei  
Druck 530 Exemplare  
E-Mail 850 Exemplare

## Gemeinsam für die Sicherheit der Menschen in Hannover

Seit Jahren setzen sich die ÜSTRA Hannoversche Verkehrsbetriebe AG und die Polizei Hannover gemeinsam für die Sicherheit der Menschen in Hannover ein. Dieser professionellen und vertrauensvollen Zusammenarbeit haben wir bereits 2005 mit einer Sicherheitskooperation zur Verhütung von Straftaten und Gefahren im (teil-)öffentlichen Raum Ausdruck verliehen.

In der heutigen schnelllebigen Zeit sind wir gefordert, unsere Maßnahmen immer wieder auf ihre Geeignetheit zu überprüfen und erforderlichenfalls anzupassen. Dabei spielen Unordnungszustände, neue Kriminalitätsphänomene oder gesellschaftliche Entwicklungen eine maßgebliche Rolle. Die hierfür erforderliche Flexibilität aller Beteiligten spiegelt sich beispielsweise in dem seit 2019 bestehenden Bündnis bahnhof.sicher wider, dem neben der Polizei, der ÜSTRA und dem Sicherheitsunternehmen protec auch die Landeshauptstadt Hannover, die Deutsche Bahn und die Immobilienverwaltung HRG angehören.

Gemeinsame Streifen, Kontrollaktionen und Präventionsmaßnahmen haben sich im täglichen Miteinander bewährt. Die Videotechnik ist ein zentraler Baustein des Sicherheitskonzeptes

der ÜSTRA. Sie unterstützt zusätzlich die polizeilichen Ermittlungen und führt zu beweissicheren Strafverfahren z. B. bei Körperverletzungen oder Taschendiebstählen.

Die Coronapandemie stellt uns nun bereits im dritten Jahr immer wieder vor neue Herausforderungen. So war es für mich keine Frage, auch den GVH bei den erforderlichen Kontrollen der Hygienemaßnahmen, wie z. B. das Tragen der Mund-Nase-Bedeckung im ÖPNV, personell zu unterstützen. Angesichts der unterschiedlichsten Reaktionen bei den Fahrgästen eine Aufgabe, die sehr viel Sensibilität erforderte.

Die Sicherheit und das Sicherheitsempfinden der Menschen in der Region Hannover liegt mir als Polizeipräsident besonders am Herzen. Umso mehr freue ich mich, die ÜSTRA und das Sicherheitsunternehmen protec im Schulterschluss an unserer Seite zu wissen. Große Ziele brauchen einen langen Atem. Die gemeinsamen Maßnahmen werden daher fortgesetzt.

Volker Kluwe  
Polizeipräsident



So sieht sie aus: die moderne protec Leitstelle.

25 Jahre protec:

## Ein Vierteljahrhundert Sicherheit und Sauberkeit

Dieses Jahr feiert die protec service GmbH ihr 25-jähriges Jubiläum. Seit 1997 ist das von der ÜSTRA gegründete Unternehmen für die Sicherheit und seit 2004 ebenso für die Sauberkeit bei den hannoverschen Verkehrsbetrieben und auch bei der regiobus verantwortlich.

Das ÜSTRA Profil nutzt die Gelegenheit, zu gratulieren und mit dem protec Geschäftsführer Mathias Lindscheid über die Meilensteine der letzten 25 Jahre in den Bereichen Sicherheit und Reinigung, die Auswirkungen durch die Coronapandemie und den Arbeitsalltag der protec U-Bahn-Wachen zu sprechen.

**Herr Lindscheid, auf diesem Wege sagen wir: „Alles Gute liebe protec!“ Wie hat sich die protec in den letzten 25 Jahren entwickelt?**

Vielen Dank! Ich denke, die Beschäftigten der protec können sehr stolz auf die letzten 25 Jahre zurückblicken, da das Unternehmen stetig größer und professioneller geworden ist. Angefangen hat für den Bereich Sicherheit alles im Jahr 1997 – damals noch in einfachen Büroräumen, mit rudimentärer Technik und ohne jegliche Möglichkeiten zur Videobeobachtung. Die Beschäftigten der U-Bahn-Wache haben im Streifen-dienst damals noch über die stationären Telefone an den Notrufsäulen in den Tunnelstationen kommuniziert – Handys gab es ja noch nicht.

Im Jahr 2000 wurde die Einsatzleitstelle am Kröpcke eingerichtet. Dort ging es dann auch mit richtiger Videotechnik für den

Sicherheitsdienst in den Tunnelstationen los. Allerdings waren die Räumlichkeiten nach fast zwanzig Jahren, sagen wir mal, suboptimal. Es gab keine Fenster, keine vernünftige Be- und Entlüftung und die verschiedenen Arbeitsbereiche wie Leiter vom Dienst, U-Bahn-Wache und Fahrausweisprüfdienst saßen in einem Raum. Da die Anzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stetig gewachsen ist, brauchte es viel Disziplin, damit in der Leitstelle konzentriert gearbeitet werden konnte. Demzufolge war der Umzug in die neue Leitstelle in der Fernroder Straße im Jahr 2019 zweifelsohne ein richtig großer Meilenstein für die protec Sicherheit.

2004 kam zu unserem Engagement im Bereich Sicherheit die Reinigung für die ÜSTRA als Arbeitsfeld hinzu. Natürlich nicht alles auf einmal. Auch hier wuchs stetig der Aufgabenbereich und somit auch der Unternehmensteil innerhalb der protec. Stück für Stück eignete man sich das erforderliche Know-how an und löste somit den bisher erforderlichen Einsatz von Fremdunternehmen ab. Somit sind wir mit unseren beiden Geschäftsbereichen Sicherheit und Reinigung in den ÜSTRA Fahrzeugen, Liegenschaften sowie an den Stationen und Haltestellen zuständig.

**Wie läuft die Zusammenarbeit der Tochterfirma protec mit dem Mutterkonzern – der ÜSTRA?**

Ich denke, wir pflegen mit der ÜSTRA über die gesamten 25 Jahre ein extrem gutes Verhältnis. Obwohl wir auch noch andere Auftraggeber wie die HRG oder das Klinikum Region Hannover haben, liegt unser Schwerpunkt und unsere absolute Expertise ganz klar im ÖPNV. Natürlich läuft nicht immer alles rund, aber wir fühlen uns stets wertgeschätzt und als ein Partner auf Augenhöhe. Und daher ist so ein Jubiläum für mich auch ein hervorragender Zeitpunkt, um Danke zu sagen. Denn mit der ÜSTRA haben wir eine äußerst zuverlässige Auftraggeberin, mit der wir sehr vertrauensvoll zusammenarbeiten.

**Eine zuverlässige Zusammenarbeit ist gerade in Pandemiezeiten viel wert. Inwiefern hatte die Coronapandemie trotzdem Auswirkungen auf die Arbeit der protec U-Bahn-Wachen?**

Zu Beginn der Pandemie gab es bei uns tatsächlich einige Sorgenfalten. Im ersten Lockdown haben wir zunächst befürchtet: Wenn es im ÖPNV weniger Fahrgäste gibt, schrumpft auch der Sicherheitsbedarf. Dann haben wir aber schnell gemerkt, dass die soziale Kontrolle unter den Fahrgästen nachlässt, sobald weniger Menschen im öffentlichen Raum unterwegs sind. Dieses Phänomen war auch in den Fahrzeugen und in den Stationen zu beobachten. Demzufolge ist es umso wichtiger, dass wir als Sicherheitsdienstleister präsent bleiben. Das hat die ÜSTRA – zum Glück – genauso gesehen. Und da sind wir wieder bei dem Thema, dass eine vertrauensvolle Partnerschaft zwischen Auftraggeberin und Dienstleister sehr wichtig ist.

**Sie haben es angesprochen, speziell während der Lockdowns waren weniger Menschen mit dem ÖPNV unterwegs. Wie haben sich demzufolge die Einsatzzahlen bei den U-Bahn-Wachen entwickelt?**

Wenn wir die Einsatzzahlen während der Pandemie mit den Zahlen aus Vor-Corona-Zeiten vergleichen, sehen wir in der Gesamtmenge keinen gravierenden Unterschied. Wir konnten feststellen, dass das kritische Klientel durch die Pandemie mehr auffällt und durch weniger Fahrgäste insgesamt mehr in den Fokus geraten ist. Das machen wir daran fest, dass die Verstöße gegen die Hausordnung zugenommen haben. Also dass Personen beispielsweise in den Stationen herumlungern, schlafen oder ihr Lager aufschlagen. Der Alkoholkonsum und das Rauchen in den Stationen haben hingegen stark abgenommen. Das ist sicherlich auf die Maskenpflicht und das fehlende Nachtleben, speziell an den Wochenenden, zurückzuführen.

Eine Entwicklung bereitet mir allerdings, unabhängig von Corona, große Sorgen: Die allgemeine Verrohung der Gesellschaft hat deutlich zugenommen. Bei unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern hat sich die Zahl der Arbeitsunfälle durch Angriffe gerade im letzten Jahr wieder erhöht. Die Hemmschwelle zum Angriff ist generell gesunken. Häufig wissen unsere Beschäftigten nicht, was in einer Situation auf sie zukommt und wie Menschen reagieren. So kann ein vermeintlich harmloser Einsatz schnell eskalieren.

**Welche Aufgaben haben denn die U-Bahn-Wachen überhaupt?**

Der Arbeitsalltag unserer gut 50 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Dienstgruppe U-Bahn-Wache gliedert sich im Prinzip in drei Tätigkeitsschwerpunkte:

Erstens, die Präsenzstreifen: Sie patrouillieren nach einem bestimmten Einsatzkonzept durch die U-Bahn-Stationen. Der Schwerpunkt liegt dabei auf der Innenstadt in den Stationen „Kröpcke“, „Hauptbahnhof“ und „Steintor“. Da ist bekanntermaßen am meisten los.

Zweitens, die Zugstreifen: Sie sind in den ÜSTRA Stadtbahnen unterwegs und zeigen dort Präsenz. So schauen sich unsere Streifen auch an den Endpunkten und an immer wieder mal wechselnden Schwerpunkthaltestellen um.

Und die dritte Aufgabe ist die Videobeobachtung: Die Videostreife arbeitet in unserer Einsatzleitstelle und beobachtet das Geschehen im Stadtbahnbereich live über die installierten Videokameras in den U-Bahn-Stationen. Bei Bedarf kann die Videostreife bestimmte Kameras direkt ansteuern und auch Durchsagen in den Stationen vornehmen. Zudem können unsere Leiter vom Dienst aufgrund der Beobachtungen der Videostreifen aus der Leitstelle direkt Kontakt mit den Präsenz- und Zugstreifen aufnehmen und so direkt Unterstützung vor Ort initiieren.



Rund 50 Mitarbeitende sind als U-Bahn-Wachen im Einsatz.

**Wie sind die U-Bahn-Wachen ausgestattet, um sich und andere Fahrgäste im Ernstfall schützen und verteidigen zu können?**

Neben der Uniform tragen unsere U-Bahn-Wachen eine Schutzweste mit Protektoren, die auch gegen Schuss- und Stichwaffen schützt. Als weitere Ausrüstungsgegenstände sind die Kolleginnen und Kollegen unter anderem mit Handschellen, Tierabwehrgel, einem Erste-Hilfe-Kit und dem EKA – dem Einsatzstock, kurz, ausziehbar – ausgestattet.



Die protec ist auch für die Reinigung der Fahrzeuge und Stadtbahnhaltestellen zuständig.

**Der neue Einsatzstock, kurz, ausziehbar, gehört erst seit Anfang 2022 zur Ausstattung der U-Bahn-Wachen. Wieso war ein neuer Stock notwendig?**

Der EKA ersetzt den „Tonfa“ als Einsatzstock. Wir haben uns dazu entschieden, da der EKA sehr klein ist und demzufolge während des Streifendienstes kaum auffällt. Das hat eine deeskalierende Wirkung, besonders im Vergleich zum Vorgängermodell, dem „Tonfa“, der nahezu überpräsent an der Hüfte baumelte. Außerdem wird der Stock nur äußerst selten und nur in Extremsituationen genutzt. Wir sprechen da statistisch eher von circa 10 Einsätzen pro Jahr. Ein weiteres und durchaus entscheidendes Argument für den neuen EKA ist zudem: Er ist für unser Sicherheitspersonal deutlich angenehmer zu tragen, da der Stock nicht so sperrig ist und sich am Koppel eher anschmiegt.

**Doch nicht nur die Ausstattung des Personals hat sich weiterentwickelt. Sowohl im Bereich Sicherheit als auch in der Reinigungssparte wurden neue, größere Liegenschaften bezogen. Weshalb?**

Mit dem Bereich Sicherheit sind wir 2019 in die neue Einsatzleitstelle in der Fernroder Straße, im Bereich des Hauptbahnhofs, gezogen. Die vorherigen Räumlichkeiten am Kröpcke entsprachen, wie gesagt, in vielerlei Hinsicht nicht mehr den Anforderungen der mittlerweile gewachsenen protec. In der neuen Leitstelle haben wir einerseits die Möglichkeit, dass die Einsatzkoordination und Videobeobachtung in ruhiger Atmosphäre und auf dem neusten Stand der Technik abläuft. Außerdem können alle anderen Arbeitsbereiche, wie zum Beispiel der Fahrausweisprüfdienst, eigene Räumlichkeiten mit eigenen Umkleidekabinen und Materialschränken nutzen. Zu-

dem haben wir angemessene Büroarbeitsplätze, abgetrennte und große Besprechungs- und Pausenräume. Somit konnten wir die einzelnen Arbeitsbereiche in der Sicherheit noch weiter professionalisieren.

Ja, und unser Bereich Reinigung war seit der Gründung im Jahr 2004 neben dem Stadtbahnbetriebshof Döhren untergebracht. Da wir in der Reinigung über die Jahre ebenfalls gewachsen sind, kam es im Oktober 2021 zum Umzug in den Vinnhorster Weg. Dort haben wir nun ausreichend Platz: Es gibt dort ein modern eingerichtetes Bürogebäude, in dem Führungskräfte, Vorarbeiter, Finanzbuchhaltung sowie unser Betriebsrat untergebracht sind. Für unsere gewerblichen Beschäftigten wurden großzügige Bereiche sehr modern mit Umkleiden und Sanitärbereich, einem Pausenraum und Platz für Besprechungen zur Arbeitsvor- und -nachbereitung eingerichtet. In zwei großen Hallen sind nun ein zentrales Lager sowie unser umfangreicher Maschinenpark und ein Teil unserer vielfältigen Fahrzeugflotte untergekommen. Die Außenflächen nutzen wir zur Vorbereitung des Winterdienstes, zur Abfallentsorgung und als weitere Stellflächen für Fahrzeuge.

Für die Inbetriebnahme dieser beiden Standorte sind natürlich eine Menge Investitionen getätigt worden. Auch das empfinden wir als ein Zeichen für die sehr vertrauensvolle Zusammenarbeit mit unseren Gesellschaftern. Wir sind überzeugt, dass es die richtigen Investitionen sind, um die protec für die Herausforderungen des ÖPNV in den kommenden Jahren vorzubereiten.

**In den letzten Jahren hat der Frauenanteil bei den U-Bahn-Wachen zugenommen. Wie viele Frauen sind mittlerweile im Einsatz?**

In der Dienstgruppe U-Bahn-Wache haben wir aktuell einen Frauenanteil von knapp 20 Prozent. Die Tendenz ist leicht steigend, aber der Job ist nach wie vor eine Männerdomäne. Dabei haben wir festgestellt, dass gerade gemischte Teams gut funktionieren. Es gibt bestimmte Situationen, in denen unsere Kolleginnen deeskalierend wirken. Sei es dadurch, dass sie durch eine andere Herangehensweise Konfliktpotenziale anders lösen als ihre männlichen Kollegen, oder dadurch, dass die Hemmschwelle, eine Frau anzugreifen, unter Umständen höher ist. Ich wünsche mir, dass der Frauenanteil weiter ansteigt.

**Wenn wir schon bei Wünschen sind: Wir haben zu Beginn des Interviews alles Gute zum Geburtstag gewünscht. Was wünschen Sie sich für die Zukunft der protec?**

Wir wollen auch in Zukunft wie schon in den vergangenen 25 Jahren ein zuverlässiger und professioneller Partner für Sicherheit und Reinigung, speziell im ÖPNV, sein. Wenn dabei, nach und nach der Personalbedarf weiter steigt, freut uns das natürlich. Aber genau darin liegt auch für uns die größte Herausforderung: Es wird immer schwieriger, engagierte und motivierte Menschen zu finden, die dauerhaft in einer weniger gut vergüteten Branche tätig sein wollen.

Daher wollen wir uns in Zukunft noch mehr ins Zeug legen, unsere Beschäftigten stärker an die protec zu binden, und attraktive Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten innerhalb des Unternehmens anbieten. Zudem sollen die Arbeitsbedingungen und die Ausrüstung stetig verbessert werden. Ich denke, wir sind bereits gut, aber es gibt weiterhin noch viel Potenzial.

*Timo Wegner*

**25 Jahre protec – was macht die protec?**

Die protec wurde 1997 als ÜSTRA Tochterunternehmen gegründet. Mittlerweile ist auch die regiobus Gesellschafter des Dienstleistungsunternehmens. Seit 25 Jahren kümmert sich die protec mit der U-Bahn-Wache und dem Fahrausweisprüfdienst um die Sicherheit für die Fahrgäste der ÜSTRA. Außerdem gehören der Objektschutz und die Parkraumbewirtschaftung zum Aufgabenfeld.

Seit 2004 liegt zudem die Reinigung in der Verantwortung der protec. Dazu gehören die Stadtbahnen, Busse, Haltestellen und U-Bahn-Stationen sowie die Pflege von Werkstattbereichen, Außenanlagen und Büros.

Insgesamt arbeiten heute bei der protec circa 300 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Bereichen Sicherheit und Reinigung.



protec Geschäftsführer Mathias Lindscheid

**Zur Person:**

Mathias Lindscheid (47) ist seit 2014 Geschäftsführer der protec service GmbH. Seit 2002 ist er im Konzernverbund der ÜSTRA in verschiedenen leitenden Positionen tätig. Nachdem er viele Jahre den Kundenservice und Vertrieb verantwortete, konnte er als Leiter der Konzernrevision und Geschäftsführer der RevCon umfassend die Konzernstrukturen kennenlernen und bei der Entwicklung der ÜSTRA gestaltend mitwirken.

## Neues Ehrenamt für Elke Maria van Zadel

Im Verband Deutscher Verkehrsunternehmen e. V. (VDV) übernimmt Elke Maria van Zadel ein Ehrenamt: Die Vorstandsvorsitzende der ÜSTRA und Geschäftsführerin der regiobus wurde im Rahmen der Herbsttagung 2021 in den Vorstand der VDV-Landesgruppe Niedersachsen/Bremen gewählt. Außerdem wurde van Zadel vom Präsidium des VDV für drei Jahre als Mitglied in den Verwaltungsrat Bus berufen.

Im Branchenverband VDV sind mehr als 630 Unternehmen des öffentlichen Personenverkehrs und des Schienengüterverkehrs organisiert – im VDV Niedersachsen/Bremen sind es rund 70 Unternehmen.

*Heiko Rehberg*

## Neue (e)Citaro für Hannover

Die Verjüngung und Elektrifizierung der ÜSTRA Busflotte schreitet weiter voran. Ende 2021 konnten erstmals elektrische eCitaro Gelenkfahrzeuge auf der Linie 121 zwischen den Endpunkten Haltenhoffstraße und Altenbekener Damm in Betrieb genommen werden. Damit sind die Elektrobusse des Herstellers Daimler inzwischen auf drei Innenstadtlinien (100, 200, 121) im Einsatz. Die Ringlinien 100 und 200 werden voraussichtlich ab 2023 ausschließlich mit den Solo eCitaro bestückt sein. Als nächste Linien werden die 134 und 128 mit der entsprechenden Ladeinfrastruktur ausgestattet, sodass auch dort die eCitaro eingesetzt werden können.

Auch die Hybridbusflotte der ÜSTRA hat Zuwachs bekommen. So konnten die neuen Hybrid Citaro Ende Januar ihren Dienst

auf der sprintH Linie 800 aufnehmen. Insgesamt hat die ÜSTRA 15 Hybrid Citaro bestellt, die bis Ende 2021 ausgeliefert wurden – die Beschaffung weiterer Fahrzeuge ist in Planung. Die Fahrzeuge sind vor allem für die Linie 800 eingeplant, da diese mittelfristig nicht mit reinen Elektrobussen bedient werden kann.

*Ramona Reichel*



Der eCitaro Gelenkbus auf der Linie 121

## Der Ingenieur der grünen Stadtbahnen ist verstorben

Erich Meyer-Plate, rund 40 Jahre für die Fahrzeuge der ÜSTRA verantwortlich, verstarb am 27. Dezember 2021 im 93. Lebensjahr – er war einer der „Väter“ der Stadtbahn Hannover. Nachdem er 1954 erfolgreich sein Diplom als Elektroingenieur erwarb, kam Meyer-Plate ein Jahr später als Betriebsingenieur zur ÜSTRA. Als er ab April 1970 als Oberingenieur für alle Schienen- und Straßenfahrzeuge der ÜSTRA verantwortlich wurde, kamen ihm auch seine früheren Erfahrungen, zum Beispiel von der Rheinischen Bahngesellschaft Düsseldorf, zugute.

In Hannover nahm er sich gezielt der geplanten U-Bahn-Wagen an. Das neue Fahrzeug, der TW 6000, wurde nicht nur wegen des Designs, sondern auch wegen seiner technischen Neuerungen als ein Meilenstein der Verkehrstechnik gefeiert. Das Bemerkenswerte: Meyer-Plate verhalf der Bremsenergie-Rückgewinnung zum internationalen Durchbruch – nicht nur ein Steckenpferd des Elektrotechnikers, sondern zugleich ein sehr früher Beitrag zur Nachhaltigkeit.

*Univ.-Prof. em. Herbert Lindinger*



Die Pflege und der Ausbau des Stadtbahnnetzes gehen auch in 2022 voran.

Baumaßnahmen 2022

## Neue Gleise und Bahnsteige für das Stadtbahnnetz

Die infra – Eigentümerin von Schienen und Haltestellen der ÜSTRA Stadtbahnen – hat den Baustellenplan für das Jahr 2022 präsentiert. Auf der Agenda stehen: neue Gleise, moderne Hochbahnsteige und über drei Kilometer zusätzliche Stadtbahnstrecke nach Hemmingen.

### Gleispflege und Weiterentwicklung im Streckennetz

Rund 120 Kilometer umfasst das Streckennetz, auf dem die Stadtbahnen fahren. Der tägliche Betrieb geht an den Gleisen und Weichen nicht spurlos vorbei. Trotzdem hält das Material durchschnittlich zwischen 30 und 40 Jahre – dann ist es Zeit für neue Gleise. Größtenteils werden die Gleisarbeiten im laufenden Betrieb durchgeführt. Manchmal sind jedoch sogenannte Sperrpausen unvermeidlich. In diesen Zeiträumen können die Stadtbahnen wegen der Bauarbeiten nicht fahren, deshalb werden in der Regel Schienenersatzverkehre mit Bussen eingerichtet.

### Schwerpunkt der Bauarbeiten liegt im Süden und im Westen

Dieses Jahr kommt es vor allen Dingen im Süden und im Westen zu umfangreichen Bauarbeiten. Auf den Linien 9 und 10 müssen über die gesamten Sommerferien Bus-Ersatzverkehre eingesetzt werden. Auf der Linie 10 sind umfangreiche Arbeiten in der Braunstraße notwendig. Auf der Linie 9 werden mehrere Baumaßnahmen gebündelt. Die gute Nachricht: Wenn die Baumaßnahmen auf der Empelder und Badenstedter Straße beendet sind, kann der Stadtbahntyp TW 2000 – der Silberpfeil – als Drei-Wagen-Zug auf der Strecke der Linie 9 eingesetzt werden.

### Streckenverlängerung nach Hemmingen

Das aktuell größte Neubauvorhaben der infra ist die Streckenverlängerung nach Hemmingen. Bis 2023 soll die Stadt süd-

lich von Hannover an das ÜSTRA Bahnnetz angebunden sein. Deshalb gibt es in diesem Jahr rund 3,3 Kilometer neue Gleise. Außerdem werden fünf Hochbahnsteige und der neue Endpunkt „Hemmingen“ gebaut.

### Schritt für Schritt zu mehr Barrierefreiheit

Hochbahnsteige sind auch abseits der Streckenverlängerung nach Hemmingen ein wichtiger Faktor, da sie den Fahrgästen einen barrierefreien Ein- und Ausstieg ermöglichen. In diesem Jahr gehen bis zu drei weitere Hochbahnsteige in den Betrieb. Den Anfang macht im April der Bahnsteig „Bothfeld“ auf der Linie 9. Im Oktober folgt die Haltestelle „Rethen/Steinfeld“ auf der Linie 2 und auf der Linie 1 wird um den Jahreswechsel der neue Hochbahnsteig an der Haltestelle „Wiesenaue“ eingeweiht. Wenn diese drei Hochbahnsteige in Betrieb sind, beträgt die Barrierefreiheit im Stadtbahnnetz 84 Prozent.

### Baumaßnahmen sind notwendig

Alle Maßnahmen – egal ob der Bau neuer Hochbahnsteige, die Arbeiten an der Streckenverlängerung nach Hemmingen oder die Gleisbauarbeiten zur Pflege des Streckennetzes – sorgen dafür, dass das Stadtbahnnetz in Schuss gehalten und zugleich weiterentwickelt wird. Aktuelle Verkehrsinformationen zu den Baumaßnahmen gibt es auf [uestra.de](http://uestra.de) und dem Twitterkanal der ÜSTRA. Weitere Infos zu den Bauprojekten gibt es auf [www.infrahannover.de](http://www.infrahannover.de).

*Timo Wegner*

Wechsel in der Führung

# ÜSTRA stellt ihre Kommunikation neu auf

Im Zeitalter absoluter Kommunikation entscheidet die öffentliche Wahrnehmung über den Erfolg von Dienstleistungen und Unternehmen. Die alten Grenzen zwischen Marketing und Public Relations funktionieren nicht mehr – Unternehmen müssen ihre öffentliche Darstellung ganzheitlich begreifen und die Ansprache von Zielgruppen durch die intelligente Vernetzung von Kanälen optimieren. Von der Pressemitteilung bis zur Werbekampagne und vom Geschäftsbericht bis zum Social-Media-Post kommt moderne Kommunikation heute aus einer Hand.

Dieser Erkenntnis hat die ÜSTRA nun mit einer Neuorganisation ihrer externen Kommunikation Rechnung getragen. Sie wird seit dem 1. Februar im Unternehmensbereich „Marketing, Kommunikation und Kundenservice“ angesiedelt, der von Arne Beckstroem geleitet wird. Dort werden in einem neu geschaffenen Bereich „Externe Kommunikation“ die bisherigen Abteilungen für Marketingkommunikation und Unternehmenskommunikation zusammengefasst. Geleitet wird der neue Bereich von Katja Raddatz, die seit 19 Jahren als stellvertretende Pressesprecherin unter Pressesprecher Udo Iwannek bei der ÜSTRA tätig war.

Udo Iwannek scheidet im Sommer dieses Jahres mit 65 Jahren aus dem Unternehmen aus und geht in den wohlverdienten Ruhestand. Seine Aufgaben als Pressesprecher übernimmt dann Heiko Rehberg, der derzeit von Udo Iwannek eingearbeitet wird. Heiko Rehberg war von 2017 bis zum vergangenen

Jahr Leiter Medien und Kommunikation beim Profionternehmen von Hannover 96. Zuvor war er 25 Jahre lang als Ressortleiter bei der Hannoverschen Allgemeinen Zeitung tätig. Der gebürtige Burgwedeler ist verheiratet und wohnt mit seiner Familie in Sehnde-Rethmar.

„Wir haben die Nachfolge von Udo Iwannek zum Anlass genommen, unsere Kommunikation zukunftsfähig aufzustellen“, erklärt Unternehmensbereichsleiter Arne Beckstroem. „Schließlich wird die ÜSTRA bis 2030 rund 1,2 Milliarden Euro in Zukunftsprojekte investieren – damit werden auch die Anforderungen an die Kommunikation weiter wachsen.“ Katja Raddatz beschreibt ihre künftigen Aufgaben so: „Meine Vision ist es, gemeinsam mit meinem schlagkräftigen Team das Zukunftsbild der ÜSTRA mit den richtigen Kommunikationsbotschaften und -maßnahmen in die Köpfe der Menschen und auch ein Stück in ihre Herzen zu bringen.“

*Udo Iwannek*



Katja Raddatz übernimmt die Leitung der externen Kommunikation.



Heiko Rehberg wird neuer ÜSTRA Pressesprecher.



Bis zum Frühling 2022 wird die neue Fahrgastgesprächstation in 53 TW 6000 verbaut.

## Fahrgastgesprächstationen und neue Funktechnik für den TW 6000

Ein orangefarbener Kasten verziert seit Kurzem den Fahrgastraum in zahlreichen TW 6000. Es handelt sich dabei um eine Fahrgastgesprächstation, die aus allen Stadtbahnwagen eine Kontaktaufnahme zum Fahrpersonal ermöglicht. Dadurch kann zum Beispiel in einem medizinischen Notfall die Fahrerin oder der Fahrer unmittelbar informiert werden.

Grund für den Einbau: eine Gesetzesvorgabe. Die Umbauarbeiten werden allerdings auch dafür genutzt, um die gesamte Funktechnik der „grünen“ Stadtbahnen zu modernisieren.

### Fahrgastgesprächstation ab 2024 verpflichtend

Per Gesetz müssen die Sprechstationen bis spätestens 2024 in jedem Stadtbahnwagen verbaut sein, in dem kein Fahrer arbeitet. Während Gegensprechanlagen bei der ÜSTRA in den beiden neueren Stadtbahnmodellen – dem TW 2000 und dem TW 3000 – inzwischen bereits zur Serienausstattung gehören, ist die Technik beim ältesten Bahnmodell, dem TW 6000, teilweise noch aus den 1980er-Jahren. Damals waren Gegensprechanlagen noch kein Thema.

### Neue Funktechnik für die „grünen“ Stadtbahnen

Da die „grünen“ Stadtbahnen noch eine Weile in Betrieb bleiben, wurde beschlossen, die gesamte Funktechnik im 6000er zu erneuern. Das bedeutet konkret: Neben der Fahrgastgesprächstation werden neue Mikrofone im Fahrerstand und neue Lautsprecher im Fahrgastraum verbaut. So sind die Durchsagen in den Fahrzeugen für die Fahrgäste in Zukunft verständlicher.

Für den Fahrgast nicht unmittelbar relevant – aber für die interne Betriebsabwicklung von erheblicher Bedeutung – sind die neuen analogen und digitalen Hybrid-Funkanlagen und der modernisierte Bordrechner im Fahrerstand. Begründet liegt der Umbau des Bedienpanels und des Funkgeräts in der alten analogen Funktechnik der 6000er. Der Hauptfunk der Stadtbahn soll in Zukunft wie bereits im ÜSTRA Busbereich auf Voice-over-IP umgestellt werden. Die Rückfallebene bildet zunächst noch der Analogfunk, bis in den kommenden Jahren auch die Rückfallebene durch DMR-Digitalfunk ersetzt wird.

Die Umbauarbeiten sind umfangreich: Im vorderen und hinteren Teil der Fahrzeuge werden die Fahrerstände komplett neu verkabelt – und das durch den gesamten Stadtbahnwagen. Die Arbeiten laufen auf Hochtouren: Pro Woche sind zwei Wagen umgerüstet. Laut der Planung sollen 53 „Grüne“, die im regulären Linienbetrieb eingesetzt werden, im April 2022 mit der neuen Technik ausgestattet sein, also fast zwei Jahre früher, als es die gesetzliche Vorgabe zur Fahrgastgesprächstation verlangt.

*Timo Wegner*

Social Media bei der ÜSTRA

## Gefällt mir!

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 dem Fahrgast im Vordergrund stehen.



### Facebook

Knapp 21.500 Fans gefällt die ÜSTRA Facebook -Seite. Eine Community, die seit 2014 kontinuierlich gewachsen ist. Bei Facebook informiert das Unternehmen über alles rund um den Nahverkehr. Über das Teilen von interessanten Blogbeiträgen und Videos, die hinter die Kulissen blicken, oder Fotos der Fahrzeuge kommt die ÜSTRA direkt zu ihren Fahrgästen auf das Smartphone. Zudem dient die Unternehmensseite bei Facebook auch als strategischer Kommunikationskanal für die Fahrgastinformation. So werden große Verkehrsstörungen, aber auch die aktuellen Regeln zur Coronapandemie kommuniziert. Der Kanal ist zudem ein wichtiger Pfeiler des Kundenservice. Über Facebook haben die Fans und Fahrgäste einen direkten Draht, um Fragen zu stellen oder Informationen zu erhalten. Dafür stehen die Mitarbeitenden des Kundenservice an sieben Tagen die Woche, 365 Tage im Jahr, zur Verfügung.



### Twitter

Der Kurznachrichtendienst Twitter ist seit 2014 – also seit der ersten Stunde – für die ÜSTRA das strategische Social-Media-Instrument, um ihre Fahrgäste über aktuelle und ungeplante Störungen im Betrieb zu informieren. An sieben Tagen die Woche, von ca. 6 bis 23 Uhr an Werktagen und 7 bis 19 Uhr am Wochenende und an Feiertagen, twittern die Mitarbeitenden des ÜSTRA Kundenservice Störungen im Stadtbahn- und Busbetrieb. Egal ob ein Falschparker eine Bahn am Weiterfahren hindert oder ein Krankheitsfall im Bus die Abfahrt verzögert, über Twitter werden die sogenannten „Follower“ in 280 Zeichen informiert. Natürlich beantworten die Kundenberaterinnen und Kundenberater auch Fragen rund um den hannoverschen Nahverkehr. Über 20.000 Followern gefällt das.



### Instagram

Bilder sagen mehr als tausend Worte – vor allem beim Social-Media-Netzwerk Instagram. Seit 2016 hat auch die ÜSTRA dort einen Account und nimmt die mittlerweile mehr als 12.000 Userinnen und User mit in die bildgewaltige Welt des Nahverkehrs. Besonders beliebt sind die regelmäßigen Serien: Montags nimmt die ÜSTRA ihre Follower mit zur #haltestellenromantik. Fotos von Haltepunkten oder Detailaufnahmen mit dem eigenen Hashtag haben einen hohen Wiedererkennungswert. Am Donnerstag folgen dann regelmäßig zum #throwbackthursday (#tbt) Fotos aus der Geschichte des Verkehrsunternehmens. Immer wieder werden durch diese Beiträge bei den Fans persönliche Erinnerungen geweckt und in den Kommentaren interessante Geschichten erzählt. Nicht nur die ÜSTRA zeigt damit Einblicke in ihre Historie, sondern auch die Instagram-Nutzenden erzählen von „damals“.



### YouTube

Auch auf der Plattform YouTube hat sich die ÜSTRA eine eigene Präsenz aufgebaut und veröffentlicht regelmäßig Videos zu den unterschiedlichsten Unternehmensthemen. Hier geben die hannoverschen Verkehrsbetriebe einen Einblick in die Arbeitswelt(en), begleiten ihre Oldtimer bei der Wiederinstandsetzung oder erklären Fakten rund um den Nahverkehr. Interessierte erfahren zum Beispiel, wie die Defibrillatoren funktionieren, die in den Stadtbahnstationen zu finden sind. Die ÜSTRA erklärt, warum Barrierefreiheit für alle Menschen ein Gewinn ist. Natürlich darf auch das alljährliche Weihnachtvideo nicht fehlen: Jedes Jahr aufs Neue begleitet die ÜSTRA den Weihnachtsmann auf seinem Trip durch Hannover und sorgt für dessen Mobilität.

Christine Wendel

# Engagement für eine bessere Zukunft

Sie ist nicht erst seit der Bewegung Fridays for Future in aller Munde: die Nachhaltigkeit. Oft wird im öffentlichen Diskurs darunter vor allem der Umweltschutz mit seinen zahlreichen Facetten verstanden. Doch zum nachhaltigen Handeln gehört weitaus mehr. Das ÜSTRA Profil widmet sich in diesem Jahr ausführlich den strategischen Zielen des Unternehmens und erklärt, wie die ÜSTRA bereits jetzt gesellschaftliche Verantwortung für mehr Nachhaltigkeit übernimmt.

Nachhaltigkeit. Das ist ein sperriger Begriff, bei dem man oft zuerst an steigende Meeresspiegel, Dürren oder erneuerbare Energien denkt. Dabei ist das Thema, und das gilt nicht nur für das Verständnis der ÜSTRA, viel weiter zu fassen. Die UN-Generalversammlung hat 2015 die sogenannten „Sustainable Development Goals“ beschlossen, welche die 17 Nachhaltigkeitsziele der UN abbilden. An diesen Zielen orientieren sich beispielsweise auch der internationale Verband für öffentliches Verkehrswesen (UITP) sowie der VDV (Verband Deutscher Verkehrsunternehmen), an dessen Unterausschuss zur Nachhaltigkeit auch die ÜSTRA beteiligt ist. Darüber hinaus gibt es auch ganz konkrete politische kommunale Vorgaben: Die Landeshauptstadt Hannover hat ihr Klimaneutralitätsziel korrigiert und will bis 2035 nahezu klimaneutral sein – eine Herausforderung, bei deren Bewältigung auch die Arbeit der ÜSTRA essenziell sein wird.

## Engagement mit Tradition

Bei einem modernen Nahverkehrsunternehmen liegt es auf der Hand, dass vor allem die ökologische Nachhaltigkeit eine große Rolle spielt. Mit dem Einsatz von modernen Stadtbahnen, dem Bezug von CO<sub>2</sub>-freiem Strom, der Beschaffung von Elektrobusen oder auch dem Betreiben von Solaranlagen arbeitet die ÜSTRA schon seit vielen Jahren aktiv für mehr Umwelt- und Klimaschutz. Das ist jedoch nur ein Baustein ihrer Bemühungen. Denn für gelungenes unternehmerisches Handeln ist es für die ÜSTRA maßgeblich, die Förderung ökologischer Belange mit den wirtschaftlichen sowie sozialen Zielen in ein ausgewogenes Verhältnis zu bringen.

Diese Aktivitäten haben bei der ÜSTRA bereits eine längere Tradition – schon bevor der Gesetzgeber rechtliche Vorgaben für die Nachhaltigkeit aufstellte, hatte das Unternehmen deren Bedeutung für sich erkannt und zur Handlungsmaxime erklärt. So installierte die ÜSTRA ein erstes eigenes Umweltmanagementsystem schon 1998. Zwei Jahre später arbeitete sie beim EXPO 2000 Klimaschutzprojekt am Konzept für einen nachhaltigen Betriebshof in Leinhausen mit. 2007 unterschrieb sie die

UITP Charta für nachhaltige Entwicklung und beschäftigte sich erstmals mit Nachhaltigkeitskennzahlen.

Um das nachhaltige Arbeiten in sämtliche Unternehmensbereiche hineinzutragen, wurde 2011 zudem ein interdisziplinäres Team ins Leben gerufen; im gleichen Jahr erschien auch der erste Nachhaltigkeitsbericht. Parallel zu diesen Meilensteinen wurde die externe Vernetzung mit Partnern der ÜSTRA vorangetrieben. Beispielsweise mit der Landeshauptstadt Hannover und der Region Hannover, aber auch Akteuren wie der Klimaschutzagentur, dem ÖKOPROFIT-Klub oder dem Akteursforum Elektromobilität.

## Mehr als nur Umweltschutz

Auch in sozialen Belangen ist die ÜSTRA gut vernetzt. In der Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Interessenverbänden engagiert sie sich für einen barrierefreien Nahverkehr. Dazu zählt neben dem Ausbau der Haltestellen auch die Beschaffung moderner Fahrzeuge. Aber auch auf barrierefreie Fahrgastinformation und Maßnahmen, die seheingeschränkten Fahrgästen die Nutzung des ÖPNV erleichtern, legt die ÜSTRA Wert. Zudem engagiert sich die ÜSTRA in sozialen, lokalen Projekten und sorgt nicht zuletzt als attraktive Arbeitgeberin für sichere Arbeitsplätze und gute Arbeitsbedingungen für ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Bei all dem verliert das Unternehmen auch die Wirtschaftlichkeit nicht aus den Augen. Indem sie bei der Planung ihrer Projekte die Nachhaltigkeit stets von vornherein mitdenkt, gelingt es der ÜSTRA, diese Ziele unter Einhaltung der Kostenvorgaben durch den ÖDA (Öffentlicher Dienstleistungsauftrag der Region Hannover) zu erreichen. Zudem gibt es Mechanismen wie das Qualitäts- und Risikomanagement sowie das Compliance-Management-System, die zur Einhaltung der wirtschaftlichen Ziele beitragen und auch die Finanzmittelbeschaffung, erfolgreiches Recruiting oder die Akzeptanz ihrer Dienstleistungen gewährleisten.

## Die drei Säulen der Nachhaltigkeit

Die Entwicklung dieser Maßnahmen zeigt, dass die ÜSTRA entlang der drei Hauptsäulen der Nachhaltigkeit agiert: Ökologie, Ökonomie, Soziales.



**Ökologie:** Neben der Beschaffung von CO<sub>2</sub>-freiem Strom verbessert die ÜSTRA, beispielsweise durch das Umstellen auf LED-Leuchtmittel, kontinuierlich ihre Energieeffizienz. Zudem wird nicht nur bei Abfällen auf Reduzierung und Recycling gesetzt: Um den Wasserbrauch in der Fahrzeugreinigung zu reduzieren, wird Regenwasser wiederaufbereitet. Und auch Strom kann wiedergewonnen werden: Die durchs Bremsen der Stadtbahnen erzeugte Energie kann durch moderne Technik ins Stadtbahnnetz bzw. die Ladeinfrastruktur der Elektrobusse zurückgespeist werden.

**Ökonomie:** Für eine zuverlässige Planung hat die ÜSTRA gemeinsam mit der Region Hannover als Auftraggeberin die dauerhafte Finanzierung des ÖPNV sichergestellt. Darüber hinaus nutzt die ÜSTRA unter anderem das Mittel des Qualitätsmanagements, um die Kundenforderungen bestmöglich zu erfüllen und die Qualität ihrer Dienstleistungen auf hohem Niveau sicherzustellen. Sie agiert bereits bei betrieblichen Planungen kostenbewusst und stellt die Finanzierung notwendiger Investitionen durch das Beschaffen von Fördermitteln sicher.

**Soziales:** Die ÜSTRA übernimmt die Verantwortung (Corporate Social Responsibility) für ihre Mitarbeitenden. Dazu zählen beispielsweise das Gesundheits- und Arbeitsschutzmanagement, aber auch flexible Arbeitszeitmodelle und die Vereinbarkeit von Beruf und Familie. Für ihre Fahrgäste und die Menschen in der Region sorgt sie für Barrierefreiheit und Sicherheit im Nahverkehr. Die ÜSTRA engagiert sich zudem gesellschaftlich beispielsweise in der Obdachlosenhilfe oder durch Teilhabe ermöglichende Tarifangebote.

## Nachhaltigkeit als Gradmesser

Um dieses Bekenntnis für nachhaltiges Handeln zu manifestieren, haben sich 2021 die drei Vorständinnen, Elke Maria van Zadel, Denise Hain und Regina Oelfke, persönlich dieses Themas angenommen. Und so ist für das Jahr 2022 die Verabschiedung einer Nachhaltigkeitsstrategie geplant, die als Gradmesser für alle Aktivitäten des Unternehmens verbindlich werden soll und sich den Transformationsprozess zu einem

ganzheitlich nachhaltigen Unternehmen in allen Unternehmensbereichen zunutze machen wird.

Denn eines steht fest: Als moderne Mobilitätsdienstleisterin hat die ÜSTRA es in der Hand, als Vorbild voranzugehen und einen großen Beitrag zur Nachhaltigkeit in der Region Hannover zu leisten.

*Ramona Reichel*



