



# INHALT

<b>VORWORT</b>	<b>5</b>
<b>BERICHTSPROFIL</b>	<b>6</b>
<b>HOCHBAHN IM ÜBERBLICK</b>	<b>6</b>
Nachhaltigkeit bei der FFG	7
<b>NACHHALTIGE UNTERNEHMENSSTRATEGIE</b>	<b>8</b>
Stakeholderdialog	10
<b>NACHHALTIGKEITSMANAGEMENT</b>	<b>11</b>
<b>WESENTLICHKEITSANALYSE</b>	<b>12</b>
<b>AUSBAU DES MOBILITÄTSANGEBOTS</b>	<b>13</b>
Ausbau des U-Bahn-Netzes	14
Bürgerbeteiligung	16
<b>HOCHWERTIGE MOBILITÄT FÜR ALLE</b>	<b>17</b>
Kundendialog	17
Kundenzufriedenheit	18
Kundenservice und Vertrieb	18
Qualitätsmanagement	19
Kundensicherheit	20
<b>INTEGRIERTE MOBILITÄTSLÖSUNGEN</b>	<b>21</b>
hvv switch-App	21
hvv switch-Punkte	22
<b>KLIMASCHUTZ UND EMISSIONSREDUKTION</b>	<b>23</b>
CO <sub>2</sub> -Fußabdruck der HOCHBAHN	23
Emissionsfreie Busse	26
Minderung der betrieblich bedingten Lärmwirkung	29

<b>ERNEUERBARE ENERGIEN UND ENERGIEEFFIZIENZ</b>	<b>30</b>
Energiemanagement	31
Maßnahmen zur Optimierung der Energienutzung im Betriebszweig U-Bahn	32
Maßnahmen zur Optimierung der Energienutzung im Betriebszweig Bus	34
Inanspruchnahme von natürlichen Ressourcen	34
<b>NACHHALTIGE LIEFERKETTEN</b>	<b>35</b>
<b>ANPASSUNG AN DEN KLIMAWANDEL</b>	<b>36</b>
<b>NACHHALTIGES BAUEN</b>	<b>37</b>
<b>DATENSCHUTZ</b>	<b>38</b>
<b>ARBEITSBEDINGUNGEN</b>	<b>39</b>
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	39
HOCHBAHN als attraktive Arbeitgeberin	41
Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	44
<b>COMPLIANCE UND KORRUPTIONSVERMEIDUNG</b>	<b>48</b>
<b>NEW WORK</b>	<b>49</b>
<b>AUS- UND WEITERBILDUNG</b>	<b>50</b>
<b>DIVERSITY</b>	<b>52</b>
<b>GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT</b>	<b>55</b>
<b>NACHHALTIGKEITSRAHMENWERKE</b>	<b>56</b>
<b>GRI-INHALTSINDEX</b>	<b>58</b>
<b>IMPRESSUM</b>	<b>65</b>



## Vorwort

GRI 102-11, 102-14

In Vision, Mission und Strategie hat Nachhaltigkeit bei uns einen festen Platz. Im Einklang mit den Sustainable Development Goals (SDG) und dem UN Global Compact richten wir unser Handeln nach drei wesentlichen Prinzipien aus: Sustainable Leadership, Impactorientierung und Business Integration.

Unsere größten Hebel, positive Auswirkungen auf Mensch, Klima und Umwelt zu erreichen, sehen wir in innovativen Technologien und Prozessen. Risiken wie beispielsweise in den Lieferketten von Batteriebusen oder unserem Infrastrukturausbau betrachten und bewerten wir dabei ganz genau. Gemeinsam mit Industriepartnern, Expert\*innen und der Stadt Hamburg arbeiten wir vertrauensvoll, mutig und transparent an technologischen Transformationen und zielgerichteten Lösungen.

Denn nachhaltige urbane Mobilität bedeutet für uns nicht Verzicht, sondern vor allem Innovation. Ein Beispiel: Auf dem zukünftigen E-Busbetriebshof in Meiendorf werden wir die Abwärme der E-Bus-Ladetechnik für das Heizen der Gebäude nutzen. Ein kleiner Baustein für das große Ziel Klimaneutralität 2030.

Dies überzeugt auch unsere Investoren am grünen Kapitalmarkt. Als erstes deutsches Verkehrsunternehmen haben wir 2021 erfolgreich einen Green Bond begeben und uns 500 Millionen Euro auf dem grünen Kapitalmarkt für die Finanzierung der Mobilitätswende in Hamburg gesichert. Basis hierfür war eine herausragende Bewertung unserer nachhaltigen Unternehmensstrategie, Prozesse und Projekte, die einen echten Impact für Klima und Gesellschaft haben. Das Fazit lautete: die HOCHBAHN ist Dark Green.

Eine Auszeichnung als Ansporn, den Weg gemeinsam mit der Stadt Hamburg, der Industrie, Wissenschaft und Forschung zu gehen – und konsequent auszuweiten. Beispielsweise mit dem Hamburg-Takt, der das Unterwegssein in unserer Metropole bis 2030 revolutionieren soll.

Tief in unserer DNA verankert sind die zehn Prinzipien des UN Global Compact sowie die Sustainable Development Goals (SDG) der Vereinten Nationen. Als aktives Mitglied des UN Global Compact nutzen wir das Netzwerk auch als Wissensplattform. So haben wir 2021 am globalen SDG Ambition Program zur Operationalisierung der Sustainable Development Goals in Unternehmen teilgenommen. Die Methodik nutzen wir nun für die Entwicklung eines eigenen Impactprogramms, um die wesentlichen Themen aus Sicht unserer Stakeholder messbar zu machen und noch besser in unsere Geschäftsprozesse zu integrieren.

Ihr



Henrik Falk  
Vorstand

## FÜNF SDGs IM FOKUS



Bezahlbare und saubere Energie



Menschenwürdige Arbeit  
und Wirtschaftswachstum



Nachhaltige Städte  
und Gemeinden



Industrie, Innovation  
und Infrastruktur



Maßnahmen zum Klimaschutz

## Berichtsprofil

GRI 102-45, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54, 102-56

Für das Geschäftsjahr 2021 veröffentlicht die Hamburger Hochbahn AG (HOCHBAHN) ihre zweite GRI-Bilanz nach den Standards der Global Reporting Initiative (GRI), einer international anerkannten Organisation im Bereich der Nachhaltigkeitsberichterstattung.

Damit besteht die Unternehmensberichterstattung der HOCHBAHN aus den drei nachstehenden Formaten:

- Der **Unternehmens- und Nachhaltigkeitsbericht** bildet inhaltlich und gestalterisch die strategisch wichtigsten Projekte der HOCHBAHN ab und verbindet den Blick zurück auf das abgeschlossene Geschäftsjahr mit dem Ausblick auf die Zukunft. Er zeigt anschaulich, mit welchen Projekten die HOCHBAHN Nachhaltigkeit bzw. die UN-Nachhaltigkeitsziele vorantreibt, und belegt dies mit diversen Kennzahlen.
- Der **Lagebericht und der Jahresabschluss** stellen den Geschäftsverlauf, das Geschäftsergebnis und die wirtschaftliche Lage des Unternehmens dar. Neben finanzwirtschaftlichen Aspekten wird auch über nicht-finanzielle Leistungsindikatoren berichtet.
- Die vorliegende **GRI-Bilanz** stellt als eigenständiger Bericht ergänzende und vertiefende Nachhaltigkeitsinformationen gemäß den GRI-Standards zur Verfügung und bilanziert als jährlicher Fortschrittsbericht die Nachhaltigkeitsleistung der HOCHBAHN. Sie enthält u.a. den GRI-Inhaltsindex, aus dem auch auf relevante Inhalte in den anderen Berichtsformaten verwiesen wird.

Dieser Bericht wurde in Übereinstimmung mit den GRI-Standards: Option „Kern“ erstellt. Der Berichtszeitraum umfasst das Geschäftsjahr 2021, in einzelnen Fällen sind aktuelle Entwicklungen des ersten Quartals 2022 mitberücksichtigt. Die GRI-Bilanz wird jährlich veröffentlicht und erscheint voraussichtlich im Juli 2023 das nächste Mal.

Die Angaben im vorliegenden Bericht beziehen sich auf die Tätigkeitsbereiche der Hamburger Hochbahn AG (HOCHBAHN) und der Tochtergesellschaft Fahrzeugwerkstätten Falkenried GmbH (FFG). Die spezifischen Nachhaltigkeitsaktivitäten der FFG sind auf S. 7f. zusammengefasst und der Geltungsbereich der jeweiligen Kennzahlen im Bericht ist entsprechend ausgewiesen. Wenn in begründeten Fällen

auch detaillierte Informationen und Kennzahlen zu Tätigkeiten weiterer Tochtergesellschaften veröffentlicht sind, ist dies explizit kenntlich gemacht.

Die GRI-Bilanz wurde keiner externen Prüfung unterzogen. Jedoch wurden wesentliche Kennzahlen aus dem Lagebericht übernommen und sind in diesem Rahmen durch einen Wirtschaftsprüfer geprüft. Die Informationen in diesem Bericht dienen auch als Fortschrittsbericht für den UN Global Compact, ein entsprechender Index ist im GRI-Inhaltsindex zu finden.

Die HOCHBAHN verfolgt mit der Veröffentlichung dieser GRI-Bilanz in Kombination mit ihrem Unternehmens- und Nachhaltigkeitsbericht das Ziel, ihre Stakeholder umfassend mit relevanten und transparenten Nachhaltigkeitsinformationen zu versorgen.



Ansprechpartner für Fragen zur GRI-Bilanz ist: Daniel Schulz (nachhaltigkeit@hochbahn.de)

## HOCHBAHN im Überblick

GRI 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 102-10, 103/201, 203-1

Die Hamburger Hochbahn AG ist ein nach privatwirtschaftlichen Grundsätzen organisiertes und geführtes Unternehmen, das sich über die HGV Hamburger Gesellschaft für Vermögens- und Beteiligungsmanagement mbH (HGV) vollständig im Besitz der Freien und Hansestadt Hamburg befindet. Sowohl der Hauptsitz des Unternehmens als auch alle seine Betriebsstätten befinden sich in Hamburg.

Mit ihren vier U-Bahn- und 116 Buslinien erbringt die HOCHBAHN etwa die Hälfte aller Nahverkehrsleistungen im Hamburger Verkehrsverbund (hvv). Mit knapp 6.300 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gehört sie zu Hamburgs größten Arbeitgebern. Gemeinsam mit ihren zahlreichen Tochter- und Beteiligungsunternehmen, unter anderem im Fahrzeuginstandhaltungs-, Sicherheits- und Reinigungsbereich sowie im Bereich des Fährverkehrs, stellt die HOCHBAHN einen wesentlichen Teil der Mobilität in Hamburg sicher. Insgesamt verfügt sie in der Hansestadt über sieben Busbetriebshöfe mit zwei Nebenstandorten sowie drei U-Bahn-Werkstätten.



Ausführliche Informationen zum Geschäftsverlauf und zu den Finanzkennzahlen der HOCHBAHN sind im Lagebericht und Jahresabschluss dargestellt.

**HOCHBAHN im Überblick**

GRI 102-7

	2021	2020	2019
EBITDA <sup>1</sup> (in Mio. €)	-28,7	2,1	39,5
Umsatzerlöse (in Mio. €)	438,9	458,2	534,3
Jahresfehlbetrag vor Verlustübernahme durch die HGv (in Mio. €)	150,5	113,4	68,8
Kostendeckungsgrad (in %)	80,8	84,7	90,1
Anlagevermögen (in Mio. €)	1.648,3	1.498,8	1.409,8
Bilanzsumme (in Mio. €)	2.087,8	1.701,0	1.529,3
Eigenkapital (in Mio. €)	167,4	167,4	167,4
Bruttoinvestitionen (in Mio. €)	327,5	224,4	324,1
Mitarbeitende <sup>2</sup>	6.284	6.308	6.074
<b>Busverkehr</b>			
Fahrgäste (in Mio.) <sup>3, 4</sup>	139,0	147,1	211,7
Personenkilometer (in Mio.) <sup>3, 4</sup>	432,3	457,8	658,7
Investitionen (in Mio. €)	64,8	41,5	105,9
Busse	1.106	1.107	1.090
Linien	116	119	114
Haltestellen	1.452	1.425	1.402
<b>Schienerverkehr</b>			
Fahrgäste (in Mio.) <sup>3, 4</sup>	146,8	163,9	250,2
Personenkilometer (in Mio.) <sup>3, 4</sup>	876,4	978,5	1.493,8
Investitionen (in Mio. €)	252,2	174,4	212,4
U-Bahn-Wagen	995	965	929
Linien	4	4	4
Haltestellen	93	93	93

<sup>1</sup> Jahresergebnis vor Verlustübernahme, Zinsergebnis, Ertragsteuern und Abschreibungen

<sup>2</sup> Stand am 31.12. inkl. Vorstände und Auszubildende

<sup>3</sup> 2021: vorläufige Zahlen

<sup>4</sup> 2020/2019: aktualisierte Zahlen

**Nachhaltigkeit bei der FFG**

Die Fahrzeugwerkstätten Falkenried GmbH (FFG) ist eine 100%ige Tochter der HOCHBAHN und als Bus-Full-Service-Dienstleister zuständig für die Wartung und Instandhaltung der Busflotte der HOCHBAHN. Darüber hinaus gehören Dienstleistungen im Bereich des Flottenmanagements, Servicekonzepte und Dacharbeitsplätze für Elektrobusse sowie die Instandhaltung der technischen Haltestelleneinrichtungen zum Leistungsspektrum. Die FFG ist an acht Standorten in Hamburg vertreten. Dazu gehören die Zentralwerkstatt und Hauptverwaltung in Hummelsbüttel sowie sieben Betriebswerkstätten, die an die Betriebshöfe der HOCHBAHN angegliedert sind.

Die Nachhaltigkeitsstrategie der FFG soll dem Anspruch gerecht werden, als Bus-Full-Service-Dienstleister der HOCHBAHN die Freie und Hansestadt Hamburg beim Erreichen der Mobilitätswende und der Klimaziele umfassend zu unterstützen. In dieser Rolle leistet sie einen wichtigen Beitrag zur Umsetzung der Nachhaltigkeitsziele der HOCHBAHN und der von der HOCHBAHN priorisierten SDGs (siehe S. 5). Geleitet wird dies von der Vision der FFG „Handwerk und Innovation für die Mobilität der Zukunft“. Dabei hat es sich die FFG zur Mission gemacht, als Spezialist für Elektrobusse schon heute die (Bus-)Mobilität von morgen zu sichern. Im Fokus der FFG steht, mit handwerklichem und technischem Know-how über die Konfiguration, Instandhaltung und Wartung von Elektrobusen einen wesentlichen Beitrag zum Gelingen der Transformation hin zu einer rein elektrischen Busflotte zu leisten. Damit versteht sich die FFG als relevanter Akteur in der Umsetzung der Mobilitätswende. Für diese leistet die FFG bereits heute, mit der Entwicklung moderner Dacharbeitsplätze sowie spezieller Werkzeuge für Elektrobuskomponenten, einen wichtigen Beitrag.

Wesentliche Bestandteile der Nachhaltigkeitsstrategie der FFG sind, neben der technischen Begleitung der Umstellung auf emissionsfreie Antriebe, die Schaffung einer modernen, durch Nachhaltigkeit geprägten, Werkstattinfrastruktur sowie die Fokussierung auf ressourcenschonende Instandhaltungskonzepte. Als oberstes Nachhaltigkeitsziel steht dabei die Etablierung der FFG als nachhaltiger Instandhalter. Untermauert wird dies durch zwei weitere stützende unternehmensweite Nachhaltigkeitsziele:

## I. Etablierung der FFG als nachhaltiger Instandhalter:

- Ausbau von elektrobusgerechter Werkstattinfrastruktur und Instandhaltungskonzepten
- Mitarbeitende im Fokus: strategische Weiterbildung, hohe Arbeitsschutzstandards, tarifvertragliche Sicherheit, Förderung von Diversität

## II. Reduzierung von Emissionen und Ressourcenverbrauch in der Instandhaltung:

- Instandhaltungstiefen ausweiten, mehr reparieren, weniger tauschen und damit Schrott vermeiden
- nachhaltige Beschaffung voranbringen

## III. Weitergabe des aufgebauten Know-hows:

- Förderung der weiteren Entwicklung emissionsarmer Werkstattlösungen
- Vermarktung dieser Lösungen

Bei der Instandhaltung verfolgt die FFG das Ziel, die Nutzungsdauer insbesondere von Großkomponenten wie beispielsweise Motoren durch entsprechende Reparatur- und Instandhaltungsmaßnahmen zu verlängern, um so einen frühzeitigen Austausch zu vermeiden. Zu diesem Zweck hat die FFG einen eigenen Werkstattbereich zur Instandsetzung von Großkomponenten etabliert.

Um ihren Ressourcenverbrauch zu reduzieren, ist eine wesentliche Zielsetzung der FFG die Etablierung des Mehrwegprinzips, insbesondere bei Produkten, die in großen Mengen genutzt werden. Im Jahr 2021 wurde ein Großteil der bisherigen Einmal-Wischrollen in den Werkstätten durch eine Mehrweglösung ersetzt, bei der Mehrwegtücher einer abwasserfreien Wiederaufbereitung zugeführt werden. Bei Mehrwegalternativen für Lenkradschoner und Sitzbezüge für Fahrzeuge in der Werkstatt hat die FFG einen Test gestartet und ist bestrebt, den Verbrauch von Einmalhandschuhen zu reduzieren.

Darüber hinaus wird die FFG bei ihrer Büroausstattung zukünftig ein Schreibtischstuhlmodell beschaffen, welches sich durch eine besondere Reparaturfähigkeit und umweltfreundliche Materialien auszeichnet.

Einer der zentralen Bausteine in der Umsetzung dieser Ziele sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der FFG, deren kontinuierliche Weiterentwicklung insbesondere in der System- und Hochvolttechnik essenziell ist. Als Leitlinie dienen den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zudem die Unternehmenswerte der FFG:

**Einander respektieren:** Wir alle gehen fair und respektvoll miteinander um. Das hilft uns, Konflikte konstruktiv zu bewältigen.

**Vereinbarungen einhalten:** Konstruktive Zusammenarbeit setzt voraus, dass sich alle aufeinander verlassen können. Wir tun, was wir sagen.

**Ergebnisse verantworten:** Jeder im Unternehmen steht für die Ergebnisse seines Handelns ein. Jede und jeder Einzelne ist für die Zufriedenheit unserer Kunden und das Erreichen der definierten Unternehmensziele verantwortlich.

Nachhaltigkeit ist seit dem Jahr 2020 auch organisatorisch fest bei der FFG verankert und wird über den Bereich Personal und Nachhaltigkeit durch den Fachbereich Nachhaltigkeit, Arbeitssicherheit und Datenschutz gesteuert. Zudem ist bei der FFG eine bereichsübergreifende Nachhaltigkeitsrunde implementiert, über die operative Themen der

Nachhaltigkeit gelenkt sowie entsprechende Maßnahmen implementiert und nachverfolgt werden. In diesem Rahmen werden auch Nachhaltigkeitsziele für die Führungskräfte definiert. Um unternehmensweit für nachhaltiges Handeln zu sensibilisieren, gab es im Jahr 2020 eine Initiative im Rahmen des betrieblichen Vorschlagswesens zur gesonderten Prämierung eingereichter Verbesserungsvorschläge zu Nachhaltigkeitsthemen. Darüber hinaus ist das Thema „Nachhaltigkeit in der Werkstatt“ als fester Bestandteil in alle internen Schulungen für die Werkstattbereiche integriert. Zusätzlich plant die FFG, eine Online-Schulung zum Thema Nachhaltigkeit für Führungskräfte einzuführen.

## Nachhaltige Unternehmensstrategie

GRI 102-16

Angesichts der globalen Herausforderung des Klimawandels ist eine der wichtigsten Fragestellungen städtischer Mobilität, wie die Menschen in einer wachsenden Stadt wie Hamburg auch ohne eigenen Pkw mobil sein und zugleich einen Beitrag zum Klimaschutz leisten können.

Mit der 2019 beschlossenen Fortschreibung des Hamburger Klimaplanes und der Verabschiedung des Hamburger Klimaschutzgesetzes 2020 ist es das erklärte Ziel der Stadt, die CO<sub>2</sub>-Emissionen in Hamburg bis 2030 um 55 Prozent gegenüber 1990 zu reduzieren. Für den Sektor Verkehr, der einen Anteil von rund 28 Prozent an den CO<sub>2</sub>-Emissionen in Hamburg ausmacht (Stand 2020), wird eine Minderung von etwa 1,4 Millionen Tonnen CO<sub>2</sub> bis 2030 gegenüber 2017 angestrebt. Dies soll maßgeblich durch zwei Elemente erreicht werden:

- Eine Verlagerung der Mobilität (Modal Shift) vom privaten Pkw-Verkehr hin zum Umweltverbund (zu Fuß, Fahrrad, ÖPNV), wobei eine Steigerung des ÖPNV-Anteils von 22 Prozent im Jahr 2017 auf 30 Prozent im Jahr 2030 angestrebt wird (bei einem Gesamtanteil des Umweltverbunds von 80 Prozent).
- Eine Umstellung von Fahrzeugflotten, im ÖPNV insbesondere der Busflotte, auf emissionsfreie Antriebe.

Zentraler Baustein der Umsetzung ist die ÖPNV-Strategie der Stadt: der Hamburg-Takt. Nahezu die Hälfte der erforderlichen CO<sub>2</sub>-Einsparungen im Sektor Verkehr sollen durch die strategische Neuausrichtung des ÖPNV erreicht werden. Der Hamburg-Takt steht als integrierte Mobilitätsstrategie für einen Paradigmenwechsel im ÖPNV – von einer nachfrageorientierten hin zu einer kundenzentrierten, bedarfs- und angebotsorientierten Planung. Ziel ist, das Angebot so zu gestalten,



dass ein Orientieren am Fahrplan obsolet wird. Übersetzt wird dies mit dem Anspruch, dass alle Fahrgäste bis 2030 binnen fünf Minuten ein adäquates öffentliches Verkehrsangebot erreichen können. Um den Umstieg auf öffentliche Mobilitätsangebote attraktiver zu gestalten und flächendeckend zur Verfügung zu stellen, hebt der Hamburg-Takt durch eine Vernetzung von Bus, Bahn und Fähre mit On-Demand- und Sharing-Angeboten die öffentliche Daseinsvorsorge im Verkehr auf ein neues Niveau.

Im Kern beinhaltet der Hamburg-Takt die Philosophie, dass sich das Mobilitätsangebot an den sich kontinuierlich verändernden Bedürfnissen der Menschen ausrichtet und so im Alltag aufgrund seiner Attraktivität die naheliegendste Mobilitätsoption darstellt. Neben dem Ausbau des klassischen ÖPNV und der Integration von On-demand und Sharing-Services bedeutet dies auch eine durchgängig positive Gestaltung des Kundenerlebnisses bei einem gleich hohen Service-niveau über alle Berührungspunkte hinweg. Dabei steht die Kundenzentrierung stets im Fokus – von der Planung der Fahrt über die Fahrt selbst bis zum Ziel des Fahrgasts. Ein Leuchtturmprojekt in diesem Zusammenhang ist die von HOCHBAHN, DB Station & Service und hvv gemeinsam entwickelte Modellstation Dammtor/Stephansplatz, bei der Kundinnen und Kunden im Oktober 2021 eine ganze Reihe von innovativen Ansätzen bei Informationsangebot und Wegeleitung erleben konnten.



Weitere Informationen  
im Unternehmens- und  
Nachhaltigkeitsbericht S. 64

Als Basis der Corporate Identity des neuen ÖPNV in Hamburg gilt das Leitbild des Hamburg-Taktes. Ihm liegen folgende Attribute zugrunde, denen sich alle Verkehrsunternehmen in Hamburg verpflichtet fühlen:

- **Verlässlich** – Egal wann und wo: Auch wenn sich Rahmenbedingungen ändern und Unvorhergesehenes passiert, werden wir agil und lösungsorientiert wahrgenommen. Systeme reagieren prompt, Wartezeiten sind minimiert.
- **Effizient** – Wir sind fokussiert: alles ist auf den Punkt gebracht. Wir bringen Kundinnen und Kunden schnell und direkt ans Ziel und verzichten auf alles, was ablenkt.

- **Sicher** – Wir stehen zur Seite, geben ein gutes Gefühl und nehmen unterschiedliche Sicherheitsbedürfnisse gleichberechtigt wahr. Die Person mit dem größten Gefühl der Unsicherheit ist der Maßstab für unser Handeln.
- **Intuitiv** – Im ÖPNV fährt es sich wie von selbst. Das ÖPNV-System ist so einfach, dass alle Kundinnen und Kunden dieses mühelos und ohne Vorkenntnisse nutzen können. Das Angebot ist so gestaltet, dass es wenig Aufmerksamkeit braucht, um sich zurechtzufinden. Wenn Informationen gebraucht werden, dann sind sie da und müssen nicht gesucht werden.
- **Komfortabel** – Kundinnen und Kunden sind unsere Gäste. Sie reisen gerne mit dem ÖPNV, fühlen sich verstanden und jederzeit spürbar versorgt. Wir bieten Raum, Qualität und sind zugewandt im Umgang. Hohe Ansprüche aus anderen Dienstleistungserfahrungen lassen sich auf unsere Leistungen übertragen.
- **Konsistent** – Wir haben das große Ganze stets im Blick und agieren ohne Brüche. Im Sinne des Hamburg-Taktes teilen wir Erkenntnisse frühzeitig mit anderen Verkehrsunternehmen, arbeiten vernetzt und akzeptieren gute Lösungen anderer. Auf der Reise greift alles nahtlos ineinander – von der Auskunft bis zur Ankunft.
- **Fair** – Die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden werden gleichermaßen berücksichtigt. Der ÖPNV steht allen gleichberechtigt offen. Wir agieren auf Augenhöhe, transparent, nachvollziehbar und menschlich. Bei Konflikten reagieren wir besonnen, aber entschieden.

Damit einhergehend forciert die HOCHBAHN mit dem Hamburg-Takt eine Weiterentwicklung des hvv vom Verbund zu einer gemeinsamen Marke im Sinne eines „One face to the customer“.

Um dieses neue Selbstverständnis für die Kundinnen und Kunden sicht- und erlebbar zu machen, hat der hvv im Oktober 2021 einen umfassenden Markenrelaunch vorgenommen. Einfacher Zugang zu nachhaltigen Mobilitätslösungen sowie umfassender und innovativer Service sind die zentralen Merkmale, mit denen der „neue hvv“ seine Fahrgäste begleitet. Verkehrsunternehmen und Verbundgesellschaft arbeiten noch enger als bisher zusammen, das gemeinsame Credo lautet: „Wir sind der neue hvv.“ Der neue zentrale hvv-Slogan „Und was bewegt dich?“ ist dabei Ausdruck unbedingter Kundenorientierung.



Mehr Informationen zum neuen  
hvv im Unternehmens- und  
Nachhaltigkeitsbericht S. 74

Die HOCHBAHN versteht sich als Gestalterin des Hamburg-Taktes und somit als wesentlich in der Frage der Mobilitätswende und des Klimaschutzes in Hamburg. Mit ihrer Vision „Intelligente Mobilität für eine lebenswerte Zukunft“ unterstreicht die HOCHBAHN ihre Rolle als wichtige Mobilitätspartnerin für die Stadt und richtet ihr tägliches Handeln daran aus. Sie sorgt mit innovativen und nachhaltigen Lösungen für eine intuitive und nutzerorientierte Mobilität für alle Lebenssituationen. Dies dient dem Zielbild, die Klimaneutralität durch eine maximale Attraktivierung des Umweltverbunds zu erreichen und den privaten Pkw-Verkehr obsolet zu machen. Im Bezug auf die eigenen Emissionen hat die HOCHBAHN im Jahr 2019 das Klimaziel „Klimaneutralität 2030“ verabschiedet.

Im Rahmen einer verantwortungsvollen Unternehmensführung sieht sich die HOCHBAHN als städtisches Unternehmen umso mehr in der Pflicht, ihren Beitrag für eine hohe Lebensqualität in der Stadt zu leisten. Ihre Verantwortung gegenüber Mensch, Umwelt und Gesellschaft unterstreicht die HOCHBAHN mit dem Bekenntnis zu den UN-Nachhaltigkeitszielen (SDGs) und den zehn Prinzipien des UN Global Compact.

Die erfolgreiche Umsetzung dieser strategischen Zielsetzung hängt maßgeblich von dem Handeln aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der HOCHBAHN ab. Wesentlicher Bestandteil der Unternehmensstrategie ist daher die Gewinnung, Bindung und ständige Weiterentwicklung der Mitarbeitenden. Dazu gehört auch eine Unternehmenskultur, die Kundenfokussierung, Zusammenarbeit sowie die Veränderungs- und Innovationsbereitschaft jeder Einzelnen und jedes Einzelnen fördert und fordert sowie Diversität wertschätzt, unterstützt und nutzt. Als Verhaltensorientierung für die tägliche Arbeit ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hat die HOCHBAHN Unternehmenswerte in den fünf Themenbereichen Kundenorientierung, Zusammenarbeit/Umgang miteinander, Wirtschaftliches Arbeiten, Zukunftsorientierung sowie Gesellschaftliche Verantwortung entwickelt. Diese lauten:

#### „Wie wir es tun wollen – unsere Unternehmenswerte“

- Wir sind für unsere Kundinnen und Kunden da
- Wir arbeiten Hand in Hand
- Wir handeln effizient
- Wir denken weiter
- Wir übernehmen Verantwortung

## Stakeholderdialog

GRI 102-13, 102-40, 102-42, 102-43, 415-1

Die HOCHBAHN befindet sich im aktiven und transparenten Austausch mit vielfältigen Stakeholdergruppen. Stakeholder sind für die HOCHBAHN Personen oder Organisationen, die einen Einfluss auf den Unternehmenserfolg haben oder die von den Auswirkungen der Geschäftstätigkeit betroffen sind. Dazu zählen Kundinnen und Kunden, die Freie und Hansestadt Hamburg einschließlich ihrer Bürgerinnen und Bürger, die Wissenschaft, Unternehmen und Kooperationspartner, Interessenvertretungen und Verbände, Medien und Öffentlichkeit sowie Investoren.

Interne Stakeholder der HOCHBAHN sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie der Aufsichtsrat.

Informationen zu den unterschiedlichen Formaten des Stakeholderdialogs finden sich in den Kapiteln „Nachhaltige Unternehmensstrategie“ (S. 8), „Wesentlichkeitsanalyse“ (S. 12), „Ausbau des Mobilitätsangebots“ (S. 13), „Hochwertige Mobilität für alle“ (S. 17), „Arbeitsbedingungen“ (S. 39), „New Work“ (S. 49) und „Diversity“ (S. 52) sowie auch im Lagebericht, unter anderem im Kapitel „Forschung und Entwicklung“ auf S. 20.

Die Medien und die Öffentlichkeit werden über offizielle Pressemitteilungen, regelmäßig stattfindende Pressekonferenzen sowie über verschiedene Social-Media-Kanäle mit wichtigen Unternehmensinformationen versorgt. Über die Mitgliedschaft in verschiedenen Verbänden und Organisationen tauscht sich die HOCHBAHN regelmäßig mit anderen Unternehmen, Dienstleistern und Partnern aus dem Bereich der Verkehrswirtschaft aus und gestaltet die Entwicklung der Rahmenbedingungen für den öffentlichen Nahverkehr dadurch aktiv mit. Die HOCHBAHN ist unter anderem Mitglied im Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV), im Internationalen Verband für öffentliches Verkehrswesen (UITP) und im Deutschen Verkehrsforum e.V. (DVF). Parteispenden leistet die HOCHBAHN nicht. Darüber hinaus ist die HOCHBAHN seit 2018 Partnerin der Hamburger Klimawoche, die nach Angaben des beteiligten Umweltprogramms der Vereinten Nationen (UNEP) das größte Klima-Kommunikationsevent in Europa ist. Auf der „Klimawoche 2021“ im September war die HOCHBAHN mit einem Informationsstand vertreten.

## Nachhaltigkeitsmanagement

GRI 102-12, 102-18, 102-19

Seit dem Beitritt zum UN Global Compact im Jahr 2017 richtet sich die Unternehmensführung der HOCHBAHN an den damit verbundenen zehn Prinzipien und an den Sustainable Development Goals (SDGs) aus. Zudem ist das Thema Nachhaltigkeit als ein integraler Bestandteil in der Unternehmensstrategie der HOCHBAHN verankert und wird durch fünf unternehmensspezifische Top-Ziele konkretisiert:

- Positionierung der HOCHBAHN als nachhaltiger Mobilitätsdienstleister
- Emissionen der Geschäftstätigkeit reduzieren
- Verantwortung übernehmen: lokal und global
- Ressourcen effizient nutzen und die Umwelt schonen
- Nachhaltige Innovationen fördern

Die Steuerung der Nachhaltigkeit der HOCHBAHN erfolgt auf Vorstandsebene. Seit dem 1. Januar 2020 gehört der Bereich „Nachhaltige Entwicklung, Umwelt- und Arbeitssicherheit“ zum Ressort Finanzen und Nachhaltigkeit.

Im Jahr 2021 wurden Nachhaltigkeitsziele im Kontext einer nachhaltigen Unternehmensführung (Nachhaltigkeitsprogramm) sowie im Zusammenhang mit der Beschaffung von emissionsfreien Bussen und dem Bau der U5 festgelegt. Die Zielerreichung findet so Berücksichtigung bei der Festlegung der variablen Vergütung.

Um Nachhaltigkeit weiter in die Geschäftsprozesse zu integrieren, hat die HOCHBAHN im Jahr 2020 das Thema Klimafolgen in das Risiko- und Chancenmanagement aufgenommen. Des Weiteren bestehen unterschiedliche Formate, um unternehmensweit für Nachhaltigkeit in den Prozessen zu sensibilisieren und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aktiv in die Umsetzung zu involvieren. Nachhaltigkeitsthemen werden regelmäßig im internen Portal der HOCHBAHN sowie in der Mitarbeitendenzeitschrift als Schwerpunkt aufgegriffen und als strategisches Feld der internen Kommunikation bei allgemeinen Kommunikationsmaßnahmen grundsätzlich mitgedacht. Im Jahr 2021 hat die HOCHBAHN hierzu einen Green Lunch ins Leben gerufen, in dem sich Mitarbeitende der HOCHBAHN informell mit unterschiedlichen externen Gästen zu Nachhaltigkeitsthemen austauschen können.

Ausgehend von der Wesentlichkeitsanalyse hat die HOCHBAHN im Jahr 2021 ein impactbasiertes Nachhaltigkeitsprogramm entwickelt (Impactprogramm). Die Methodik des Programms orientiert sich an den Empfehlungen des UN Global Compacts für die Operationalisierung der Sustainable Development Goals (Teilnahme HOCHBAHN im Rahmen einer globalen Peer Learning Group im Jahr 2021). Das Impactprogramm operationalisiert die wesentlichen Themen aus Stakeholdersicht durch Ziele und Messgrößen (KPIs) und soll als internes Instrument für Monitoring und Steuerung zukünftig fungieren und eine Basis für nachhaltige Unternehmenssteuerung, Controlling und Reporting sein. In diesem Zusammenhang wurde auch das Thema Business Integration der notwendigen Datenprozesse mit betrachtet und in Form von Zielbildern spezifiziert.

Mit ihren Nachhaltigkeitsaktivitäten beteiligt sich die HOCHBAHN an den nachstehenden externen Vereinbarungen zum Thema Nachhaltigkeit:

- **UN Global Compact (UNGC):** Die HOCHBAHN richtet ihre Unternehmensführung an den damit verbundenen zehn Prinzipien und den Sustainable Development Goals (SDGs) aus. Über das Deutsche Global Compact Netzwerk hat die HOCHBAHN im Jahr 2021 am Climate Ambition Accelerator Programm der Vereinten Nationen teilgenommen.
- **UN Sustainable Development Goals (SDGs):** Die HOCHBAHN fokussiert sich auf die fünf SDGs „Bezahlbare und saubere Energie“ (7), „Menschenwürdige Arbeit und Wirtschaftswachstum“ (8), „Nachhaltige Städte und Gemeinden“ (11), „Industrie, Innovation und Infrastruktur“ (9) und „Maßnahmen zum Klimaschutz“ (13).
- **Global Reporting Initiative (GRI):** Seit dem Geschäftsjahr 2020 veröffentlicht die HOCHBAHN einen Nachhaltigkeitsbericht nach den Standards der GRI in Form einer GRI-Bilanz.
- **Deutscher Nachhaltigkeitskodex (DNK):** Die HOCHBAHN legt die Abdeckung der Kriterien des DNK in ihrer GRI-Bilanz über einen DNK-Inhaltsindex offen.
- **Green Bond Principles der International Capital Market Association (ICMA):** Grundlage für die erfolgreiche Platzierung des Green Bonds der HOCHBAHN ist u.a. ein Green Bond Framework (Rahmenwerk), das den internationalen Standards der ICMA entspricht.

## Wesentlichkeitsanalyse

GRI 102-44, 102-46

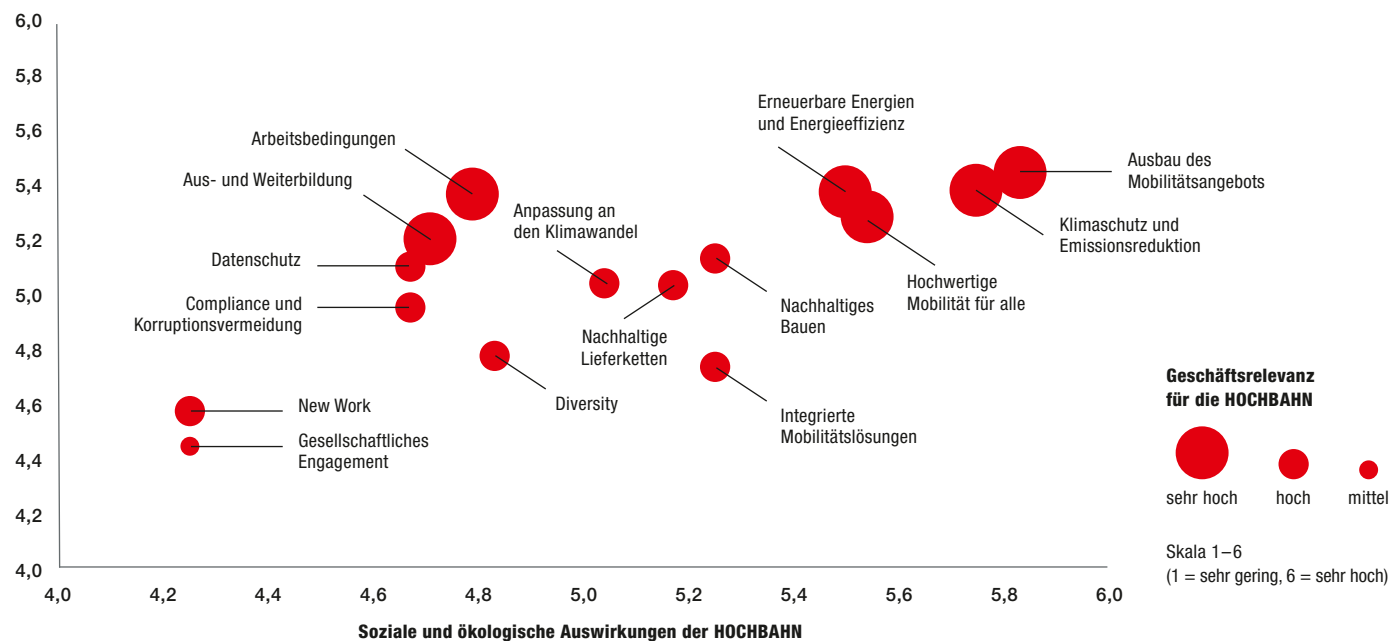
Im Jahr 2020 hat die HOCHBAHN im Rahmen einer Wesentlichkeitsanalyse nach GRI Standards ihre Nachhaltigkeitsstrategie weiter geschärft und 15 für die HOCHBAHN relevante Nachhaltigkeitsthemen nach Geschäftsrelevanz, Erwartungen von Stakeholdern sowie nach Relevanz hinsichtlich der sozialen und ökologischen Auswirkungen bewertet. Dazu wurden sowohl interne als auch externe Stakeholder befragt, darunter Kundinnen und Kunden, Mitarbeiterinnen und

Mitarbeiter der HOCHBAHN sowie ausgewiesene Expertinnen und Experten im Bereich Mobilität und Nachhaltigkeit (siehe dafür im Detail GRI-Bilanz 2020). Die Ergebnisse der Analyse sind in der folgenden Wesentlichkeitsmatrix dargestellt, die auch für das Jahr 2021 Bestand hat und die wesentlichen Themen für die Nachhaltigkeitsberichterstattung der HOCHBAHN abbildet, aus denen die inhaltlichen Schwerpunkte dieser GRI-Bilanz abgeleitet wurden.

### Wesentlichkeitsmatrix

#### Erwartungen von Stakeholdern

(50 % Mitarbeiter\*innen, 50 % Kund\*innen)



#### Liste der wesentlichen Themen

GRI 102-47

- |                                      |   |  |                                 |
|--------------------------------------|---|--|---------------------------------|
| → Ausbau des Mobilitätsangebots      | → Erneuerbare Energien und Energieeffizienz | → Datenschutz                          | → Aus- und Weiterbildung        |
| → Hochwertige Mobilität für alle     | → Anpassung an den Klimawandel              | → Arbeitsbedingungen                   | → Diversity                     |
| → Integrierte Mobilitätslösungen     | → Nachhaltige Lieferketten                  | → Compliance und Korruptionsvermeidung | → Gesellschaftliches Engagement |
| → Klimaschutz und Emissionsreduktion | → Nachhaltiges Bauen                        | → New Work                             |                                 |



### Green Bonds

Die HOCHBAHN hat im Februar 2021 als erstes deutsches Verkehrsunternehmen einen „Green Bond“ über 500 Millionen Euro begeben und geht damit neue Wege bei der Finanzierung nachhaltiger Verkehrsprojekte.

Green Bonds sind Anleihen, mit deren Emissionserlösen ausschließlich nachhaltige und klimafreundliche Projekte finanziert werden. Grundlage hierfür ist ein Green Bond Framework (Rahmenwerk), in dem die Nachhaltigkeitsziele und Verpflichtungen der HOCHBAHN hinterlegt sind und das den Green Bond Prinzipien der ICMA (International Capital Market Association) entspricht. Das Green Bond Framework wurde von dem Institut CICERO Shades of Green im Rahmen einer so genannten Second Party Opinion überprüft und mit der höchsten Einstufung „Dark Green“ versehen. Neben dem Green Bond Framework wurde seitens CICERO Shades of Green auch die Nachhaltigkeit in der Governance-Struktur der HOCHBAHN mit der höchsten Einstufung bewertet: Excellent.

Entsprechend den im Green Bond Framework definierten Kriterien werden über den Bond Projekte in den Bereichen U-Bahn, Bus und Services finanziert, wobei etwa 70 Prozent der Mittel auf den Bereich U-Bahn entfallen.

Siehe auch Unternehmens- und Nachhaltigkeitsbericht S. 16

Das Green Bond Framework kann unter [www.hochbahn.de/de/unternehmen/investor-relations/gruene-finanzierung](http://www.hochbahn.de/de/unternehmen/investor-relations/gruene-finanzierung) abgerufen werden.

## Ausbau des Mobilitätsangebots

GRI 103/203

Der Ausbau des Mobilitätsangebots ist ein wesentlicher Baustein des Hamburg-Taktes und des damit verbundenen Ziels, durch die Schaffung von zusätzlichen Mobilitätsangeboten eine Verlagerung des Verkehrs vom eigenen Pkw hin zum Umweltverbund (zu Fuß, Fahrrad, ÖPNV) zu erreichen – und dies trotz eines weiteren Bevölkerungsanstiegs in Hamburg. Bis Mitte der 2030er Jahre wird Hamburg rund zwei Millionen Einwohnerinnen und Einwohner haben. Mit insgesamt drei Angebotsoffensiven, jeweils zum hvv-Fahrplanwechsel im Dezember der Jahre 2018, 2019 und 2020, haben die Verkehrsunternehmen in Hamburg diverse Maßnahmen zur Angebotsverbesserung umgesetzt.

Das vergangene Jahr wurde im Wesentlichen durch die anhaltende Corona-Pandemie geprägt. Die HOCHBAHN verzeichnet für das Jahr 2021 rund 285,8 Mio. <sup>1</sup> Fahrgäste (inklusive Umsteiger). Dies entspricht einem Rückgang der Nachfrage von 38,1 Prozent <sup>1</sup> gegenüber 2019. Obwohl sich die Fahrgastzahlen vor allem im 2. Halbjahr trotz der vierten Corona-Welle sehr positiv entwickelt haben, bleiben sie insgesamt 8,1 Prozent unter dem Vorjahreswert, was vor allem in den nicht beeinträchtigten ersten 2½ Monaten des Jahres 2020 begründet ist. Trotz erheblicher Herausforderungen hat die HOCHBAHN das Verkehrsangebot 2021 nicht wesentlich eingeschränkt. Die endgültige Einstellung der SchnellBus-Linien zum Fahrplanwechsel im Dezember konnte wie geplant durch die Ausweitung der XpressBus-Linien kompensiert werden.

Im Jahr 2022 wird der Schwerpunkt der umfangreichen Investitionen auf dem Ausbau der Infrastruktur liegen. In enger Abstimmung mit der Freien und Hansestadt Hamburg und dem hvv soll der Hamburg-Takt weiter ausgebaut, das hvv-switch-Angebot ausgeweitet und der Online-Vertrieb verstärkt werden.

## Verkehrsleistungen der HOCHBAHN

	2021 <sup>1</sup>	2020 <sup>2</sup>	2019 <sup>2</sup>
<b>Anzahl beförderter Fahrgäste (in Tausend)</b>			
U-Bahn	146.807	163.895	250.221
Bus	138.965	147.142	211.715
<b>Summe Betriebszweige (U-Bahn + Bus)</b>	<b>285.772</b>	<b>311.037</b>	<b>461.936</b>
<b>Gesamtanzahl Unternehmen<sup>3</sup></b>	<b>242.905</b>	<b>264.381</b>	<b>392.646</b>
<b>Nutzplatzkilometer (in Tausend)</b>			
U-Bahn	9.093.963	9.198.359	8.933.221
Bus	4.502.249	4.396.167	4.131.658
<b>Gesamtanzahl Unternehmen<sup>3</sup></b>	<b>13.596.212</b>	<b>13.594.526</b>	<b>13.064.878</b>
<b>Personenkilometer (in Tausend)</b>			
U-Bahn	876.438	978.453	1.493.822
Bus	432.327	457.767	658.657
<b>Gesamtanzahl Unternehmen<sup>3</sup></b>	<b>1.308.765</b>	<b>1.436.220</b>	<b>2.152.479</b>

<sup>1</sup> Vorläufige Zahlen

<sup>2</sup> Aktualisierte Zahlen

<sup>3</sup> In der Zeile „Gesamtanzahl Unternehmen“ sind Umsteiger zwischen Bus und U-Bahn lediglich einmal erfasst.

## Zugang zu ÖPNV<sup>1</sup>

	Scope	2021 <sup>3</sup>	2020 <sup>3</sup>	2019
Einwohner*innen mit direktem Zugang zum ÖPNV (in Millionen) <sup>2</sup>	HOCHBAHN	1,543	1,520	1,515
Anteil Einwohner*innen mit direktem Zugang zum ÖPNV (in %) <sup>2</sup>	HOCHBAHN	81,3	80,3	80,3

<sup>1</sup> Direkter Zugang innerhalb Haltestellen-Einzugsbereiche (gemäß VDV-Schrift 4, Luftliniendistanz): U-Bahn: 600m; Bus: 400m

<sup>2</sup> Adressgenaue Einwohnerdaten zum Stichtag 31.12. des Vorjahres (Quelle: Statistikamt Nord)

<sup>3</sup> Abweichungen im Vergleich zum Vorjahresbericht: Änderung der Berechnungsmethode von wegenetzbasierem Ansatz auf Luftliniendistanz (bessere Vergleichbarkeit); aktuellere Einwohnerzahlen für 2020

## Barrierefreier Ausbau der U-Bahn-Haltestellen

Der barrierefreie Ausbau von U-Bahn-Haltestellen erfüllt den gesetzlichen Auftrag zur Teilhabe und leistet einen wichtigen Beitrag zu einer hochwertigen Mobilität. Insbesondere älteren Menschen, Eltern mit Kinderwagen und Reisenden mit Gepäck wird die Nutzung des ÖPNV durch Aufzüge und einen niveaugleichen Einstieg ins U-Bahn-Fahrzeug wesentlich erleichtert. Damit einhergehend wird die Akzeptanz für diese Mobilitätsoption gesteigert.

In einem mit der Freien und Hansestadt Hamburg abgestimmten Ausbauprogramm wurde im Jahr 2011 der vollständige barrierefreie Ausbau aller Hamburger U-Bahn-Haltestellen bis 2025 beschlossen. Die Umbaumaßnahmen setzt die HOCHBAHN um. Diese beinhalten den Einbau von Aufzügen von der Straßenebene bis zur Bahnsteigebene, die (Teil-)Erhöhung der Bahnsteige sowie den Einbau von Blindenleitsystemen. Auf Grundlage von Machbarkeitsstudien wurde je Haltestelle eine Vorzugsvariante für den Umbau ermittelt und die Ausbaureihenfolge festgelegt. Die Planungen hat die HOCHBAHN mit den Behindertenverbänden, teilweise mit dem Denkmalschutzamt, den jeweils zuständigen Bezirksämtern und ggf. mit dem Oberbaudirektor abgestimmt.

	2021	2020	2019
Anzahl U-Bahn-Haltestellen gesamt	93	93	93
Anzahl barrierefreie U-Bahn-Haltestellen	84	82	78
Anteil barrierefreier U-Bahn-Haltestellen (in %)	90,3	88,2	83,9

Im Jahr 2021 wurden die Haltestellen Jungfernstieg und Steinstraße barrierefrei ausgebaut. An den Haltestellen Mönckebergstraße und Rathaus laufen die Baumaßnahmen bis Mitte 2022. Im Jahr 2022 beginnen die Umbaumaßnahmen an den Haltestellen Alsterdorf und Hudtwalckerstraße. Für die Haltestelle Sternschanze wird derzeit ein Neubau außerhalb des barrierefreien Ausbauprogramms geplant. Die Baumaßnahme wird voraussichtlich erst in der zweiten Hälfte der 2020er Jahre durchgeführt.

## Ausbau des U-Bahn-Netzes

Da das System Schnellbahn, gemeinsam mit Bus und Fähre, das Rückgrat des Hamburg-Taktes bildet, ist der Ausbau des U-Bahn-Netzes eines der zentralen Vorhaben der HOCHBAHN und der Stadt. Zum Jahreswechsel 2021/2022 waren die folgenden Netzerweiterungsmaßnahmen für die U-Bahn in Bearbeitung:

1. Neubau einer U3-Haltestelle Fuhlsbüttler Straße
2. Verlängerung der U4 auf den Grasbrook
3. Verlängerung der U4 auf die Horner Geest
4. Bau einer neuen Linie U5 von Bramfeld bis zu den Arenen im Volkspark



Weitere Informationen zu den Ausbauprojekten im Unternehmens- und Nachhaltigkeitsbericht auf den S. 24-38 sowie im Lagebericht auf den S. 34f.

Die nachfolgende Tabelle gibt einen Überblick über die wesentlichen Ausbauprojekte.

## Übersicht Netzentwicklung U-Bahn

U-Bahn	Neue Haltestellen	Überblick	Bürgerbeteiligung und Projektkommunikation
Verlängerung U4 auf die Horner Geest	Stoltenstraße, Horner Geest Erweiterung: Horner Rennbahn	Die Linie U4 wird mit zwei neuen Haltestellen auf die Horner Geest verlängert. Damit erhalten rund 13.000 Menschen eine U-Bahn-Haltestelle in direkter Nähe.  Nach vorbereitenden Bautätigkeiten im Jahr 2020 erfolgte im Februar 2021 der offizielle Baustart.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kooperationsprojekt „U4 macht Schule“ angelaufen</li> <li>• Sprechstunden im Stadtteil</li> <li>• Begleitende Projektkommunikation vor Ort und über die Website <a href="http://www.schneller-durch-hamburg.de/u4-horner-geest">www.schneller-durch-hamburg.de/u4-horner-geest</a></li> </ul>
Verlängerung der U4 auf den Grasbrook	Moldauhafen	Die U4 wird über die Haltestelle Elbbrücken hinaus auf den Grasbrook verlängert und hält in Zukunft über dem Moldauhafen. Das neu entstehende Quartier und die nördlichen Veddel werden so zentral angebunden. Wie in der HafenCity entsteht die U-Bahn parallel zum neuen Stadtteil.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auswertung Online-Dialog und Identifizierung von Schwerpunktthemen: Gestaltung und Ausstattung der Haltestelle,</li> <li>• Mobilitätsangebote im Umfeld sowie Beantwortung der Fragen zur Verlängerung der U4 in den Süden</li> </ul>
Neubau U5 – Streckenabschnitt Bramfeld – City Nord	Bramfeld, Steilshoop, Barmbek Nord, Sengelmannstraße, City Nord (Stadtspark)	Der U5-Abschnitt von Bramfeld in die City Nord hat im Herbst 2021 den Planfeststellungsbeschluss erhalten. Der Bau konnte daher Ende 2021 mit ersten bauvorbereitenden Maßnahmen starten.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Begleitende Kommunikation zur U5 zu u.a. folgenden Themen: Erhalt Planfeststellungsbeschluss, Haltestellennamensuche und neue Fahrgastzahlenprognosen</li> <li>• Haltestellennamensuche für vier Haltestellen auf dem Abschnitt der U5</li> <li>• Persönliche Gespräche vor Ort zum Thema bauvorbereitende Arbeiten</li> </ul>
U5 Borgweg bis Stellingen	Borgweg, Jarrestraße, Beethovenstraße, Uhlenhorst, St. Georg, Hauptbahnhof, Jungfernstieg, Stephansplatz, Universität, Grindelberg, Hoheluftbrücke, Gärtnerstraße, UKE, Siemersplatz/Behrmanplatz, Hagenbecks Tierpark, Sportplatzring, Stellingen, Arenen/Volkspark	Von Borgweg bis Arenen Volkspark führt dieser U5-Abschnitt. Er wird UKE, Uni, Kampnagel und viele weitere wichtige Punkte der Stadt verbinden.  Im Jahr 2021 konnte die Vorentwurfplanung abgeschlossen und mit den vertiefenden Planungen begonnen werden. Der Baustart für die weiteren Abschnitte der U5 ist für Mitte der 2020er Jahre geplant.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Online-Dialog: Beteiligung am Borgweg zu den Themen: Zugänglichkeiten, Umfeld und Gestaltung der Haltestelle</li> <li>• Online-Dialoge zu den Haltestellen Universität, Grindelberg und Hoheluftbrücke zu den Themen: Zugänglichkeiten, Umfeld und Gestaltung der Haltestellen</li> </ul>
U3 Fuhsbüttler Straße	Fuhsbüttler Straße	Rund 10.000 Anwohnerinnen und Anwohner erhalten mit der neuen U3-Haltestelle in Höhe der Fuhsbüttler Straße einen direkten Schnellbahnanschluss.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Online-Dialog zur Architektur und Umfeldgestaltung der Haltestelle</li> <li>• Online-Veranstaltung zur Vorstellung des aktuellen Planungsstandes</li> </ul>



## Bürgerbeteiligung

GRI 102-43, 103/413, 413-1

Seit 2016 bindet der Stabsbereich Bürgerbeteiligung die Hamburgerinnen und Hamburger sehr frühzeitig in die Planungen zu den Projekten des U-Bahn-Netzausbaus ein. Zentrale Zielsetzungen der Bürgerbeteiligung: Transparent über den Planungsstand informieren, Ideen und Anregungen soweit möglich in die Planung aufnehmen, Vertrauen und Akzeptanz aufbauen und Konfliktpotenziale frühzeitig erkennen und gemeinsam Lösungen finden. Dies geschieht durch den permanenten Dialog auf Augenhöhe. Die Bürgerbeteiligung fungiert damit als Schnittstelle zwischen HOCHBAHN und Öffentlichkeit.

Die HOCHBAHN sieht die Bürgerinnen und Bürger als Expertinnen und Experten ihrer Stadt(teile). Deren Kenntnisse und Anregungen bereichern die Planung. Vom direkten Austausch zwischen den Planerinnen und Planern der HOCHBAHN sowie den Menschen vor Ort profitieren beide Seiten. Mit Eintritt in die Bauphase informiert die HOCHBAHN intensiv über Baufortschritt sowie Beeinträchtigungen vor Ort und ist weiterhin ansprechbar.

Neben den Menschen in den Stadtteilen bindet das Team der Bürgerbeteiligung auch Vertreter von (Lokal-)Politik, Vereinen, Verbänden und weiteren (überregionalen) Interessensgruppen intensiv ein. Im Stadtteil präsent und damit als direkte Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner vor Ort fungieren die Beauftragten der einzelnen Projekte. Sie nehmen die Anliegen und Vorschläge der Akteure mit, besuchen Sitzungen der Stadtteilgremien und informieren so in den Stadtteilen über die Projekte.

Ein weiteres Element der Bürgerbeteiligung ist die Website [www.schneller-durch-hamburg.de](http://www.schneller-durch-hamburg.de), die über alle Projekte der U-Bahn-Netzerweiterung informiert, Möglichkeiten zu Beteiligung und Austausch bietet und somit auf digitalem Weg neue Zugänge für Interessierte eröffnet.

Im Laufe der Zeit hat sich das Aufgabenspektrum des Stabsbereichs Bürgerbeteiligung über den U-Bahn-Netzausbau hinaus erweitert. So wird mittlerweile auch das Stakeholdermanagement in Projekten wie beispielsweise dem barrierefreien Ausbau der U3 Innenstadt oder dem Neubau des Busbetriebshofs Meiendorf durchgeführt.

## Kennzahlen der Website

[www.schneller-durch-hamburg.de](http://www.schneller-durch-hamburg.de) im Jahr 2021

	2021	2020
→ Website-Besuche	357.000 Seitenaufrufe und 69.500 Nutzer*innen	345.000 Seitenaufrufe und 61.000 Nutzer*innen
→ Online-Dialoge	Zehn Dialoge mit insgesamt 2.228 Beiträgen	Acht Dialoge mit insgesamt 753 Beiträgen

Weitere Maßnahmen, die im Jahr 2021 durchgeführt wurden:

- U3: Digitale Veranstaltung für die neue U3-Haltestelle an der Fuhlsbüttler Straße (Thema: Architektur und Umfeldgestaltung)
- U4 Horner Geest: Projektkommunikation über die Website [www.schneller-durch-hamburg.de](http://www.schneller-durch-hamburg.de) (z.B. Spatenstich, Baufortschritt, Newsletter)
- U5: Festlegung der neuen Linienfarbe („Karamell“)
- U5: Namenssuche für vier neue Haltestellen auf dem U5-Abschnitt von Bramfeld bis in die City Nord
- U5: Projektkommunikation, z.B. Begleitung der bauvorbereitenden Maßnahmen für die U5, Planfeststellungsbeschluss
- Persönliche Gespräche vor Ort



## Hochwertige Mobilität für alle

Das zentrale Ziel des Hamburg-Taktes ist es, Menschen zum Umsteigen vom Pkw auf den ÖPNV zu bewegen, also möglichst viele Fahrgäste zu gewinnen und langfristig an den Umweltverbund zu binden. So leistet der Hamburg-Takt den wichtigsten Beitrag zur Mobilitätswende und zum Erreichen der städtischen Klimaziele. Dem im Hamburg-Takt verankerten Paradigmenwechsel hin zum angebotsorientierten Handeln liegt der Gedanke zugrunde, das Mobilitätsangebot an den Menschen und deren sich kontinuierlich verändernden Bedürfnissen auszurichten. Dies betrifft neben dem Ausbau des Angebots und der Integration von neuen Mobilitätslösungen auch die Qualität der Angebote und den Service, die das Kundenerlebnis maßgeblich prägen.

Die HOCHBAHN steht über vielfältige analoge und digitale Kanäle im Austausch mit ihren Kundinnen und Kunden. Die Rückmeldungen und Anliegen nutzt sie für eine kontinuierliche Verbesserung ihrer Leistungen und des Serviceangebots. Eine besondere Rolle spielt hier außer einem verlässlichen Service vor Ort auch das Nutzen der Möglichkeiten der Digitalisierung. So werden neben den analogen auch neue Service- und Vertriebskonzepte erschlossen. Gleichzeitig erfasst und steuert die HOCHBAHN über ihr Qualitätsmanagement zentrale Leistungskennzahlen, um ihren Kundinnen und Kunden verlässlich ein hochwertiges Mobilitätsangebot zur Verfügung zu stellen.

### Kundendialog

GRI 102-43

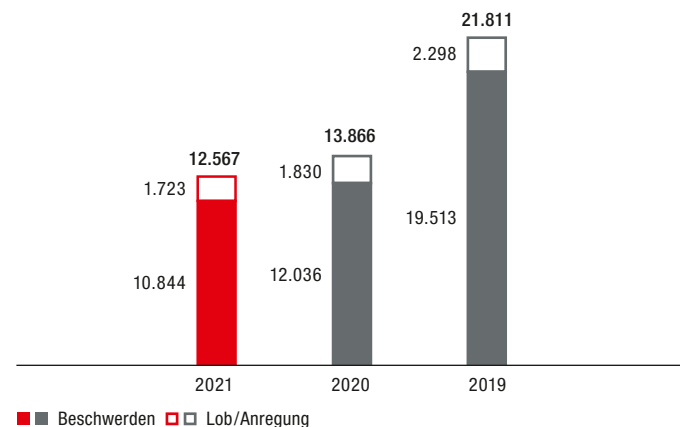
Die Kundinnen und Kunden der HOCHBAHN haben eine Vielzahl von Kontaktpunkten mit dem Unternehmen, dazu gehören unter anderem:

- die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Fahrzeugen (Bus- und U-Bahnfahrerinnen und -fahrer, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der HOCHBAHN-Wache)
- die hochbahneigenen Servicestellen (mit rund 620.500 Kundinnen und Kunden im Jahr 2020 und rund 400.000 im Jahr 2021)
- die hvv-Telefonhotline 19449 (rund 390.000 Kontakte 2020 und rund 360.000 Kontakte 2021)
- die Betreuung der Stammkundinnen und Stammkunden
- die Social-Media-Kanäle (Facebook, Twitter, Youtube, HOCHBAHN-Blog)
- Anzeigen, Flyer, Plakate und das Fahrgastfernsehen in den U-Bahnen
- der Kundendialog

Die HOCHBAHN betreibt einen offensiven Kundendialog. Die Resonanz der Kunden, ob positiv oder negativ, ist explizit erwünscht. Insbesondere Beschwerden und Kritik sieht das Unternehmen als Chance zur Verbesserung seiner Leistungen. Entsprechend dieser Zielsetzung bietet die HOCHBAHN zahlreiche Kontaktwege (u.a. Telefon, E-Mail, Website) und kommuniziert diese aktiv online, auf Flyern und Plakaten, via Anwohnerinformationen sowie über die Weitergabe durch die Busfahrerinnen und Busfahrer. Auch in Telefongesprächen und bei der schriftlichen Beantwortung von Beschwerden wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass Kundinnen und Kunden sich erneut melden sollen, wenn sie mit den Leistungen der HOCHBAHN nicht zufrieden sind und/oder Anregungen oder auch positive Erlebnisse mitteilen möchten.

Über die direkte Kontaktaufnahme hinaus werden die HOCHBAHN betreffende Kundenanliegen täglich vom Kundendialog des hvv zur Beantwortung weitergeleitet. Auch die hvv-Facebook-Redaktion leitet die von ihr bearbeiteten HOCHBAHN-Kundenrückmeldungen mit Beschwerdecharakter zur statistischen Erfassung weiter. Zudem verweist sie bei allen personenbezogenen Beschwerden direkt auf den Kundendialog des jeweiligen Verkehrsunternehmens.

### Über den Kundendialog der HOCHBAHN eingegangene Kundenanliegen



Die Werte für 2021 spiegeln die durch die Corona-Pandemie weiterhin deutlich niedrigeren Fahrgastzahlen im Berichtsjahr wider.

Im Kalenderjahr 2021 erreichten den Kundendialog der HOCHBAHN 1.533 Anliegen (Vorjahr: 3.043) in thematischem Zusammenhang mit der Corona-Pandemie. Dabei ging es insbesondere um die Themen Einhaltung und Kontrolle der Maskenpflicht, Lüftung der Fahrzeuge sowie um zusätzliche Hygienemaßnahmen.

Die Kundinnen und Kunden der Hamburger Verkehrsunternehmen sollen entsprechend einer Zielvorgabe des hvv innerhalb von 14 Tagen Antworten auf ihre Anliegen erhalten. Die durchschnittliche Beantwortung eines Kundenanliegens im Fachbereich Kundendialog der HOCHBAHN lag 2021 aufgrund des Rückgangs der Zahl der Fahrgäste und damit einhergehend mit der reduzierten Zahl an Beschwerden bei einem Tag (2020 bei 1 Tag und 2019 bei 6,2 Tagen).

Das Kundenfeedback wird monatlich analysiert und findet Eingang in verschiedene Berichte und Auswertungen, u.a. in den Qualitäts- und in den Kundendialogbericht. Dabei stellt der Kundendialog die erforderlichen Daten zur Verfügung, die Ableitung und Umsetzung entsprechender Maßnahmen ist dann Aufgabe der Betriebs- und Vertriebsseinheiten.

### **Kundenzufriedenheit**

Die HOCHBAHN führt bereits seit 2002 regelmäßige Befragungen über die Zufriedenheit ihrer Kundinnen und Kunden durch. Die Befragung findet seit 2014 im zweijährigen Turnus statt. Im September 2021 erfolgte wieder eine Erhebung zur Kundenzufriedenheit, nachdem die letzte Erhebung bereits im Jahr 2018 durchgeführt worden war.

Die Befragung zum Kundenerlebnismonitor HOCHBAHN (bis 2018: Kundenzufriedenheitsanalyse) erfolgte in den Monaten September/Oktober erstmals in einem völlig neuen Studiendesign in Anlehnung an die Erhebungen zum ÖPNV-Kundenbarometer Deutschland. Die Ergebnisse des Kundenerlebnismonitors sind aufgrund eines Skalenwechsels und veränderter Stichprobenziehung nicht mehr mit den Vorjahren vergleichbar.

Der Referenzwert der Globalzufriedenheit HOCHBAHN ergab auf der Skala von 1 = vollkommen zufrieden bis 5 = unzufrieden einen sehr guten Mittelwert von 2,38 Punkten (hvv-Wert 2021: 2,54 Punkte, Deutschland-Wert 2021: 2,79 Punkte).

Die Referenzwerte für die Verkehrsmittel U-Bahn (2,32) und HOCHBAHN-Busse (2,48) liegen ebenfalls überdurchschnittlich gut.

Die Befragung nach dem Kundenbarometermodell werden in den Jahren 2022 bis 2024 jährlich durchgeführt.

### **Kundenservice und Vertrieb**

Durch Vertriebsmaßnahmen sollen neue Kundinnen und Kunden gewonnen und möglichst langfristig mit hochwertigen und innovativen Produkten gebunden werden – immer mit dem Ziel, den Fahrgästen das Ticket anzubieten, das ihren Bedürfnissen entspricht: dort, wo sie es wünschen, und so bequem wie möglich.

Dabei spielt einerseits die persönliche Kundenbetreuung vor Ort nach wie vor eine wichtige Rolle, andererseits ein auf die Kundenbedürfnisse zugeschnittenes und intuitiv zu bedienendes digitales Serviceerlebnis. Gerade vor dem Hintergrund des durch die Corona-Pandemie bedingten Rückgangs der Fahrgastzahlen ist die Digitalisierung und Flexibilisierung von Tarif und Vertrieb ein wichtiger Hebel, um die Kundinnen und Kunden weiterhin an den ÖPNV zu binden. Deswegen stand die Stärkung digitaler Vertriebskanäle im Fokus von mehreren wichtigen Projekten im Jahr 2021, wie der Relaunch der hvv-App, Einführung einer neuen flexiblen 10er-Tageskarte oder Weiterentwicklung der hvv switch-App, welche nun neben MOIA und hvv Ticketing auch Carsharing anbietet. An Kunden, welche mit dem hvv-Abo in ihrem Alltag besonders nachhaltig unterwegs sind, richteten sich zwei Dankes-Aktionen: eine Aktion wurde vom hvv initiiert, eine weitere Aktion leitete der VDV ein. Während der Aktionswochen wurde die Gültigkeit des hvv-Abos erweitert, Kunden und Kundinnen konnten zusätzliche Personen kostenfrei mitnehmen. Neue hvv Abonnenten hatten die Möglichkeit, im Rahmen einer Kundengewinnungsaktion von einem Bonus zu profitieren.

### **Servicestellen**

Die sechs von der HOCHBAHN eigenbetriebenen hvv-Servicestellen sind für die Kundinnen und Kunden die erste Anlaufstelle, wenn es um die Bearbeitung von Angelegenheiten zur hvv-Card im Abonnement, den Fahrkartenverkauf, Fahrplanauskünfte, die Annahme des erhöhten Beförderungsentgelts oder weitere Fragen rund um den hvv geht. Im Vordergrund steht eine qualitativ hochwertige Kundenbetreuung mit dem Ziel einer langfristigen Bindung der Fahrgäste an den ÖPNV. Mitarbeitende der HOCHBAHN werden dabei durch themenspezifische Seminare sowie fachliche und kommunikative Begleitungen am Arbeitsplatz unterstützt und gefördert. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der HOCHBAHN sind in den Servicestellen Hauptbahnhof Süd, Johanniswall, Jungfernstieg, Barmbek, Wandsbek Markt und Billstedt für die Kundinnen und Kunden vor Ort. Die Servicestelle Jungfernstieg wird derzeit umgebaut und voraussichtlich im Sommer 2022 im neuen Design wieder eröffnet. Alle anderen Servicestellen sind geöffnet. Um einen zeitgemäßen Kundenservice anbieten zu können, werden die Servicestellen nacheinander nach dem Konzept

„Servicestelle der Zukunft“ umgebaut. Als Ergänzung zu den eigenbetriebenen hvv-Servicestellen unterstützen insgesamt 27 Kooperationspartner im hvv-Gesamtbereich.

### Self-Service-Terminals

Das Ziel der HOCHBAHN, bis Sommer 2021 rund 200 der heutigen Fahrkartenautomaten durch moderne Self-Service-Terminals zu ersetzen, wurde erreicht. Diese neuen Terminals bieten neben einer nutzerfreundlichen Bedienung und umfangreichen Bezahlmöglichkeiten auch eine großformatige Kartenansicht für komfortablere Auswahlmöglichkeiten von Fahrzielen. Die Self-Service-Terminals schlagen eine wichtige Brücke zwischen stationärem, personengebundenem Verkauf und der Nutzung mobiler Endgeräte, außerdem werden sie die Zugangshemmnisse zur Nutzung des Hamburger ÖPNV weiter reduzieren. Beim ersten Rollout wurden die Linien U3 und U4 ausgerüstet. Danach folgte ab April 2021 die Linie U2, im Anschluss die Linie U1. Seit September 2021 steht an allen Haltestellen der U-Bahn mindestens ein Self-Service-Terminal. In den hvv-Servicestellen Hauptbahnhof, Barmbek und Johanniswall hat die HOCHBAHN weitere freistehende Self-Service-Terminals als „Cashless-Varianten“ in Betrieb genommen.

Für das Jahr 2022 ist ein großes Softwareupdate geplant, bei dem weitere Funktionen und Services für die Kunden bereitgestellt werden.

### Projekt „Check-in/Be-out“ als Teil eines Tarifverbundes

Im gemeinsam von hvv und HOCHBAHN geleiteten Verbundprojekt „Check-in/Be-out“ (CIBO) wird der Vertriebsweg „Mobiles Ticketing“ funktional erweitert. Dies soll dazu führen, eines der größten Zugangshemmnisse des ÖPNV, das sich aus der Komplexität des Tarifsystems ergibt, zu minimieren: der Erwerb eines gültigen Fahrscheins.

Bisher muss der räumliche und zeitliche Geltungsbereich der jeweiligen Fahrkarte mit dem Kauf des Tarifproduktes bereits festgelegt und deshalb von der Kundin oder dem Kunden im Vorfeld ausgewählt werden. Das Prinzip Check-in/Be-out basiert im Gegensatz dazu darauf, dass Nutzerinnen und Nutzer sich über eine Smartphone-App aktiv „einchecken“, bevor sie ein Verkehrsmittel oder eine Haltestelle betreten.

Nach dem Check-in werden die Bewegungen des Kunden durch das hvv-Gebiet über das Smartphone erfasst und entsprechend den bisher bestehenden und jeweils gültigen Tarifbestimmungen zu tarifrelevanten Fahrketten zusammengesetzt. Diese werden über weitere eingegebene Rahmenbedingungen (z.B. Angabe zur Mitnahme weiterer Erwachsener oder Kinder) abschließend Tarifprodukten zugeordnet: Am Ende des Betriebstages wird somit automatisch per App das passende Produkt für alle Fahrten des Betriebstages in Rechnung gestellt. Für die Fahrgäste soll mit der Einführung des neuen Systems ein deutlicher Mehrwert rund um die Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel im hvv verbunden sein.

CIBO wurde unter dem Produktnamen „hvv Any“ im Oktober 2021 auf dem ITS-Weltkongress öffentlich vorgestellt. Die Integration von hvv Any in die hvv switch-App schreitet ebenfalls gemäß der Planung voran.



Siehe auch Unternehmens- und Nachhaltigkeitsbericht S. 60

### Qualitätsmanagement

Das Qualitätsmanagement dient als zentrales Steuerungsinstrument für die HOCHBAHN und orientiert sich unter anderen an den Qualitätskriterien nach DIN EN 13816, der Europäischen Norm für den Nachweis der Servicequalität von Verkehrsunternehmen im öffentlichen Personenverkehr.

Zentrale Kennzahlen zu den Qualitätskriterien werden von der HOCHBAHN laufend erfasst und an Zielwerten gemessen. Zu den wichtigsten Qualitätsmerkmalen zählen: Pünktlichkeit, Verfügbarkeit, Zugänglichkeit, Information, Kundenbetreuung, Komfort und Sicherheit.

Fahrtenverfügbarkeit und Pünktlichkeit haben sich im Jahr 2021 bei der HOCHBAHN stabilisiert. Wegen der weiterhin relativ geringen Fahrgastzahlen sind auch im zweiten Pandemiejahr die Werte auf einem hohen Niveau. Bei den U-Bahnfahrten gab es weniger Verzögerungen durch Ein-/Ausstiege. Das relative Ansteigen der Fahrgastzahlen und die Zunahme des Verkehrsaufkommens auf der Straße führten im Vorjahresvergleich zu einer leichten Reduzierung bei der Pünktlichkeit der Busse.

### Fahrtenverfügbarkeit und Pünktlichkeit von U-Bahn und Bus in %

	Scope	2021	2020	2019
Fahrtenverfügbarkeit U-Bahn <sup>1</sup>	HOCHBAHN	99,8	99,8	99,8
Pünktlichkeit U-Bahn <sup>2</sup>	HOCHBAHN	98,7	98,7	98,0
Fahrtenverfügbarkeit Bus <sup>1</sup>	HOCHBAHN	99,7	99,8	99,6
Pünktlichkeit Bus <sup>3</sup>	HOCHBAHN	95,8	96,2	93,2

<sup>1</sup> Die Fahrtenverfügbarkeit entspricht dem Verhältnis der realisierten Abfahrten zu den geplanten Abfahrten.

<sup>2</sup> Eine Fahrt gilt bei einer Verspätung von mehr als 3 Minuten als unpünktlich.

<sup>3</sup> Eine Fahrt gilt bei einer Verspätung von mehr als 5 Minuten als unpünktlich.

Die relevanten Betriebssparten der HOCHBAHN werden monatlich über wesentliche Qualitätskennzahlen informiert, damit hier eine Steuerung erfolgen kann. Im Quartalsbericht erfolgt eine weitere Auswertung der entsprechenden Daten. Zusätzlich werden Kennzahlen in monatlich aktualisierten Aushängen präsentiert.

Zurzeit gestaltet die HOCHBAHN ihr zentrales Qualitätsmanagement neu. Der Prozess beinhaltet die Aufnahme von weiteren Qualitätsmerkmalen wie z.B. der Angebotsqualität (Fahrtenangebot, Ausbau des ÖPNV-Netzes, neue Mobilitätsformen). Zusätzlich wird die „Kundensicht“ in das Qualitätsmanagement konsequent und systematisch integriert, damit sich die betriebliche Qualität mit den Rückmeldungen aus dem Kundendialog und der Kundenzufriedenheitsbefragung besser vergleichen lässt. Unter dem Strich soll das Gesamtsystem im Sinne des Hamburg-Taktes besser an den Bedürfnissen der (potenziellen) Nutzerinnen und Nutzer ausgerichtet werden.

### Kundensicherheit

GRI 103/416, 416-1

Die HOCHBAHN setzt verschiedene Maßnahmen um, um die Sicherheit ihrer Kundinnen und Kunden zu gewährleisten. Dies betrifft alle Mobilitätsangebote der HOCHBAHN, sowohl die Bus- und U-Bahnfahrzeuge als auch die Haltestellen, und umfasst technische Sicherheitsmaßnahmen (u.a. Sicherheitsmarkierungen, Fluchtwege), Kommunikations- und Informationssysteme (u.a. Videoüberwachung, Notrufmöglichkeiten) und auch den Einsatz von Personal vor Ort.

<sup>1</sup> Siehe dazu auch [hochbahnwache.de/unser-netzwerk](https://hochbahnwache.de/unser-netzwerk)

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der HOCHBAHN-Wache, des Sicherheitsdienstes der HOCHBAHN, sorgen für die Sicherheit der Kundinnen und Kunden im gesamten HOCHBAHN-Netz.<sup>1</sup> In der Einsatzzentrale der Hamburger HOCHBAHN-Wache werden die U-Bahn-Haltestellen per Videoüberwachung 24 Stunden am Tag, sieben Tage die Woche überwacht. Die Einsatzleiterinnen und Einsatzleiter koordinieren aus der Einsatzzentrale die Sicherheitskräfte vor Ort und unterstützen sie bei ihrer Arbeit.

Für die Sicherheit der Kundinnen und Kunden der HOCHBAHN spielt vor allem auch die Zusammenarbeit von Polizei, Behörden und Verkehrsunternehmen in Hamburg eine entscheidende Rolle. Im Rahmen der sogenannten „Sicherheitspartnerschaft im hvv“, die es mittlerweile seit 2011 gibt, führen die Beteiligten (u.a. Landes- und Bundespolizei, Sicherheitswachen der Verkehrsunternehmen) diverse Maßnahmen durch, um das Sicherheitsgefühl der Fahrgäste in den Fahrzeugen und an den Haltestellen des hvv stetig zu erhöhen. So werden nicht nur Schwereinsätze und regelmäßige Streifengänge durchgeführt, sondern auch zahlreiche Großveranstaltungen in Hamburg begleitet.

Um die Sicherheit von Radfahrenden zu erhöhen und den Umweltverbund durch ein besseres Miteinander von Rad und Bussen zu stärken, hat die HOCHBAHN 2021 begonnen, ihre Busse mit Abbiegeassistenzsystemen auszustatten.



Siehe auch Unternehmens- und Nachhaltigkeitsbericht S. 70

## Integrierte Mobilitätslösungen

Als Gestalterin nachhaltiger Mobilität in Hamburg erweitert die HOCHBAHN ihr Kerngeschäft um ergänzende, intuitive Mobilitätsdienstleistungen. Aus den einzelnen Angeboten von klassischem ÖPNV und neuer Mobilität wird so ein durchgängiges Gesamtangebot entstehen, das einfach und komfortabel zu nutzen ist. Fakt ist aber: Die Mobilitätswende wird nur real, wenn das klassische ÖPNV-System und neue öffentliche Mobilitätsangebote auf Augenhöhe verzahnt werden.

Mit der Plattform hvv switch steht den Kundinnen und Kunden in Hamburg ein multimodales Angebot zur Verfügung, das sich den individuellen Mobilitätsbedürfnissen anpasst und somit eine entscheidende Rolle in der Umsetzung der Mobilitätswende spielt. Der Mobilitätspunkt Kellinghusenstraße zeigt, wie in Zukunft Fahrrad, ÖPNV und Sharing-Angebote miteinander verbunden werden.

### hvv switch-App

Ende Juni 2020 wurde die App hvv switch gelauncht und die Marke switchh durch hvv switch abgelöst. Die neue Anwendung bildet das Kernstück der Hamburg-Takt-Strategie, da sie perspektivisch alle relevanten Mobilitätsangebote der Stadt digital in einer App verfügbar machen soll. Dabei verbindet sie den klassischen ÖPNV mit anderen Sharing-Angeboten.

Aktuell können über die hvv switch-App hvv-Tickets, MOIA, SIXT share, MILES und TIER gebucht werden (Stand 31.01.2022). 2022 werden der Carsharer WeShare und der Bikesharingdienst StadtRAD dazukommen. Außerdem wurden im Jahr 2021 Google Maps und die hvv switch-App verknüpft, sodass User über Google Maps in der hvv switch-App direkt das passende Ticket kaufen können. Dabei werden sukzessive auch die Echtzeitdaten der HOCHBAHN-Busse in die Kartenansicht von Google Maps integriert. Das hat den Vorteil, dass Nutzerinnen und Nutzer die Position der Fahrzeuge jederzeit verfolgen können.



Weitere Informationen  
im Unternehmens- und  
Nachhaltigkeitsbericht S. 50



hvv switch-App  
Stand 31.01.2022

über 170.000

App-Installationen  
(2020: fast 70.000)

fast 3,2 Mio.

Euro Umsatz mit hvv-Tickets  
(2020: über 600.000 €)

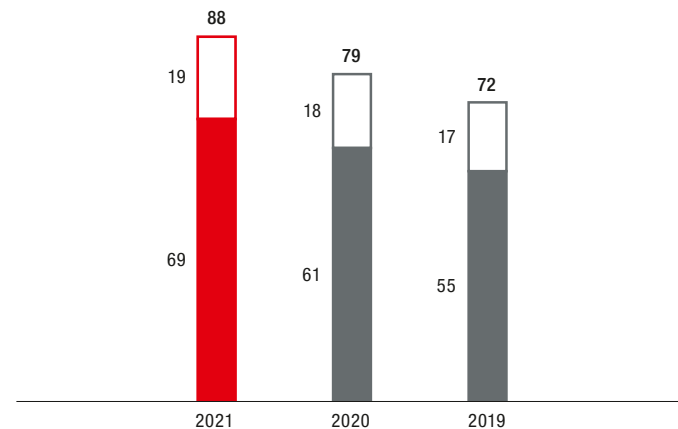
über 150.000

Registrierungen  
(2020: über 50.000)

über 800.000

verkaufte hvv-Tickets  
(2020: fast 170.000)

### hvv switch-Punkte



■ hvv switch-Mobilitätspunkte in Wohnquartieren  
□ hvv switch-Mobilitätspunkte an U-Bahn-Haltestellen

### **hvv switch-Punkte**

Neben der hvv switch-App als einem zentralen Teil der digitalen Mobilitätsplattform basiert das hvv switch-Konzept auf einem Netz von Mobilitäts-Service-Punkten, die verschiedene ergänzende Angebote wie z.B. Car- und Bikesharing an einem Ort zusammenführen: die hvv switch-Punkte.

2013 wurde an der U- und S-Bahn-Haltestelle Berliner Tor der erste hvv switch-Punkt eingerichtet und damit erstmalig das Angebot des klassischen ÖPNV um neue Mobilitätsangebote erweitert. Zunächst waren die Anbieter car2go und Europcar eingebunden, im weiteren Verlauf kamen DriveNow, cambio und StadtRAD als Ergänzung zu Bus, Bahn und Fähre hinzu.

Aktuell gibt es insgesamt 88 hvv switch-Punkte, davon 19 an den U-Bahn- und S-Bahn-Haltestellen in Hamburg, sowie 69 von den klassischen ÖPNV-Haltestellen unabhängige Punkte direkt in den Stadtteilen (Stand 31.01.2022).

Alle hvv switch-Punkte verfügen zusammen über eine Kapazität von 429 Stellplätzen. Der Ausbau weiterer hvv switch-Punkte an den Schnellbahnhaltestellen und in den einzelnen Stadtteilen wird von der Freien und Hansestadt Hamburg unterstützt.

Aktuell stehen die hvv switch-Punkte allen Nutzerinnen und Nutzern der Carsharing-Anbieter SIXT share, MILES, SHARE NOW und cambio zur Verfügung. Fahrzeuge dieser Anbieter dürfen dort abgestellt werden. Weitere Anbieter werden im Laufe der Weiterentwicklung von hvv switch ebenso die hvv switch-Punkte nutzen dürfen.

### **Stellplatzsensorik und Elektrifizierung der Mobilitätspunkte**

Alle bestehenden und geplanten hvv switch-Punkte wurden und werden mit Bodensensoren ausgestattet. Durch sie kann in der hvv switch-App Auskunft über die Stellplatzverfügbarkeit auf den Mobilitätspunkten gegeben werden. Der Einbau der Stellplatzsensorik auf den bereits eingerichteten hvv switch-Punkten und die digitale Einbindung werden im Rahmen eines Forschungsvorhabens des Bundesministeriums für Verkehr und Digitale Infrastruktur gefördert.

Auch die Elektrifizierung der Mobilitätspunkte schreitet voran. Im Jahr 2020 wurden die hvv switch-Punkte Kellinghusenstraße, Christuskirche, Dammtor, Barmbek und im Jahr 2021 die hvv switch-Punkte Berliner Tor, Altona, Finkenwerder (Köhlefleet Hauptdeich), Hauptbahnhof (Heidi-Kabel-Platz) mit Ökostrom-Ladeinfrastruktur ausgerüstet. Die errichteten Ladesäulen können ausschließlich für das Laden von Fahrzeugen der Carsharing-Partner von hvv switch genutzt werden. Damit möglichst keine Verwechslung mit der öffentlichen Ladeinfrastruktur entsteht, weisen die Ladesäulen ein entsprechendes spezielles Branding auf. Bis Mitte 2022 sollen 38 Ladesäulen an hvv switch-Punkten errichtet werden.

## Klimaschutz und Emissionsreduktion

GRI 102-11, 103/305

Der Verkehrssektor ist nach der Energiewirtschaft und der Industrie mit etwa 20 Prozent CO<sub>2</sub>-Ausstoß der drittgrößte Verursacher von Treibhausgasemissionen in Deutschland. Während in anderen Sektoren seit 1990 zum Teil deutliche Emissionsminderungen erzielt wurden, sind die Emissionen des Verkehrs im selben Zeitraum leicht angestiegen.<sup>1</sup>

Laut Verursacherbilanz für Hamburg war der Mobilitätssektor im Jahr 2020 für rund 28 Prozent der CO<sub>2</sub>-Emissionen der Stadt verantwortlich.<sup>2</sup>

Die Klimaschutzanstrengungen der HOCHBAHN sind im Klimaplan der Freien und Hansestadt Hamburg und im Hamburgischen Klimaschutzgesetz verankert (für weitere Informationen siehe Kapitel „Nachhaltige Unternehmensstrategie“ S. 8).

Die Emissionen aus der Geschäftstätigkeit zu minimieren ist seit 2018 eines der Top-Nachhaltigkeitsziele der HOCHBAHN. Mit dem 2019 verabschiedeten Klimaziel „Klimaneutralität 2030“ hat die HOCHBAHN ihren Anspruch und den Beitrag zur Einhaltung des Pariser Klimaabkommens und der CO<sub>2</sub>-Reduktionsziele der Freien und Hansestadt Hamburg konkretisiert: Bis 2030 wird die HOCHBAHN ihre direkten (Scope 1) und indirekten (Scope 2) Treibhausgasemissionen so weit wie möglich reduzieren. Eventuell verbleibende CO<sub>2</sub>-Restmengen, die sich nicht anderweitig vollständig vermeiden lassen, werden über Kompensationsmaßnahmen ab 2030 klimaneutral gestellt.

Wesentliche Maßnahmen bestehen in der Beschaffung lokal emissionsfreier Busse und dem Bezug von hochwertig zertifiziertem Ökostrom. Weitere Potenziale liegen in der Umstellung der Betriebsfahrzeugflotte auf emissionsfreie Antriebe sowie in der Reduktion der Emissionen beim Heizen und Kühlen der Betriebs- und Verwaltungsstandorte.

Darüber hinaus hat sich die HOCHBAHN mit Methodiken und notwendigen Prozessen auseinandergesetzt, um indirekte Emissionen vor- und nachgelagerter Prozesse (Scope 3) zu analysieren und auf weitere Einsparpotenziale überprüfen zu können.

Die HOCHBAHN verpflichtet sich seit 2007 in der UmweltPartnerschaft Hamburg zur Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen und Auflagen und zur kontinuierlichen Umsetzung des freiwilligen betrieblichen Umwelt- und Klimaschutzes.

Darüber hinaus verpflichtet sich die HOCHBAHN seit der Unterzeichnung der Klima-Partner-Vereinbarung („Klimapartnerschaft“) im Jahr 2018 zur Unterstützung der Ziele des Hamburger Klimaplanes durch

- die Aufstellung bzw. Weiterentwicklung unternehmensbezogener Klimaschutzstrategien,
- die jährliche Bilanzierung aller Aktivitäten zur CO<sub>2</sub>-Reduktion,
- die Bereitstellung ihrer Klimaschutzstrategie und CO<sub>2</sub>-Bilanz an die Leitstelle Klima der Hamburger Umweltbehörde (BUKEA),
- den Bezug von Ökostrom, möglichst mit anspruchsvoller Zertifizierung, und
- die Durchführung regelmäßiger Energieaudits.

<sup>1</sup> Siehe Klimaschutzbericht 2019 der Bundesregierung ([www.bmu.de/themen/klimaschutz-anpassung/klimaschutz/klimaschutzberichterstattung](http://www.bmu.de/themen/klimaschutz-anpassung/klimaschutz/klimaschutzberichterstattung))

<sup>2</sup> [www.hamburg.de/co2-bilanz-hh/](http://www.hamburg.de/co2-bilanz-hh/)

### CO<sub>2</sub>-Fußabdruck der HOCHBAHN

Die HOCHBAHN berechnet seit 2019 ihren CO<sub>2</sub>-Fußabdruck für Scope-1- und Scope-2-Emissionen. Scope 1 umfasst alle direkten Emissionen aus Verbrennungsprozessen stationärer und mobiler Anlagen und direkte Emissionen flüchtiger Gase. Scope 2 umfasst die indirekten Emissionen aus gekauftem Strom, aus Fernwärme und Wasserstoff.

Die HOCHBAHN hat ihr Bus-Angebot im Vergleich zum Vorjahr um 2,4 Prozent bzw. rund 106 Millionen Nutzplatzkilometer ausgeweitet. Das Angebot der U-Bahn-Verkehre ging hingegen um 1,1 Prozent bzw. rund 104 Millionen Nutzplatzkilometer zurück.



Im Ergebnis blieb das Gesamtangebot im Vergleich zum Vorjahr nahezu unverändert. Es stieg um 0,01 Prozent bzw. 1,7 Millionen Nutzplatz-kilometer. Der CO<sub>2</sub>-Fußabdruck der HOCHBAHN einschließlich der FFG wuchs hingegen um 2,9 Prozent (2.213 Tonnen CO<sub>2</sub>). Dies ist zum einen auf den gestiegenen Dieserverbrauch infolge der Ausweitung

des Bus-Angebots um 2,4 Prozent zurückzuführen und zum anderen auf gestiegene Heizenergiebedarfe infolge einer kälteren Witterung in Kombination mit Maßnahmen zur Vorbeugung der Pandemie, wie das zentrale Öffnen der Türen bei Bus und U-Bahn für eine bessere Lüftung der Innenräume.

### HOCHBAHN CO<sub>2</sub>-Fußabdruck<sup>1</sup> in t CO<sub>2</sub>

GRI 305-1, 305-2, 305-5

CO <sub>2</sub> -Fußabdruck <sup>1</sup>	Scope <sup>2</sup>	2021 <sup>3</sup>	2020 <sup>4</sup>	2019 <sup>2</sup>	Veränderung ggü. 2020	
					absolut	%
<b>Scope 1</b>	HOCHBAHN, FFG	<b>75.035,3</b>	<b>73.197,6</b>	<b>72.892,1</b>	<b>1.837,7</b>	<b>2,5</b>
davon Diesel (Busflotte)	HOCHBAHN	66.404,9	65.525,5	66.342,6	879,4	1,3
davon Heizöl (Busflotte)	HOCHBAHN	2.316,0	1.456,6	1.316,4	859,4	59,0
davon Erdgas (Gebäudebeheizung)	HOCHBAHN, FFG	2.283,7	2.157,9	1.921,8	125,8	5,8
davon Kältemittel (Busflotte)	HOCHBAHN	1.934,4	1.917,5	1.763,7	16,9	0,9
davon Isoliertgas (U-Bahnflotte & Schaltanlagen)	HOCHBAHN	1.110,7	1.110,7	477,9	0,0	0,0
davon Diesel + Benzin (Betriebs- und Dienstfahrzeuge)	HOCHBAHN, FFG	561,2	587,4	674,4	-26,3	-4,5
davon Kältemittel (Gebäude)	HOCHBAHN	222,2	245,7	217,9	-23,4	-9,5
davon Erdgas (Sonstige Anlagen)	HOCHBAHN	139,4	64,5	69,0	74,9	116,2
davon Heizöl (Gebäudebeheizung)	HOCHBAHN	52,2	65,7	49,6	-13,5	-20,6
davon Kältemittel (U-Bahnflotte)	HOCHBAHN	4,9	60,7	49,4	-55,8	-91,9
davon Diesel (Bauloks)	HOCHBAHN	3,9	3,7	7,1	0,2	5,7
davon Heizöl (Netzersatzanlagen)	HOCHBAHN	1,8	1,6	2,4	0,1	8,2
<b>Scope 2</b>	HOCHBAHN, FFG	<b>3.028,4</b>	<b>2.652,7</b>	<b>2.872,7</b>	<b>375,7</b>	<b>14,2</b>
davon Strom (marktbasierend) <sup>5</sup>	HOCHBAHN, FFG	0,0	0,0	0,0	0,0	
davon Fernwärme	HOCHBAHN, FFG	3.023,1	2.579,5	2.774,3	443,7	17,2
davon Wasserstoff	HOCHBAHN	5,3	51,4	59,2	-46,1	-89,8
davon Strom (standortbasierend) <sup>6</sup>	HOCHBAHN	0,0	21,9	39,2	-21,9	-100,0
<b>Scope 1 + 2</b>	HOCHBAHN, FFG	<b>78.063,7</b>	<b>75.850,3</b>	<b>75.764,8</b>	<b>2.213,3</b>	<b>2,9</b>

<sup>1</sup> Erhebung seit 2019. Emissionsfaktoren der Behörde für Umwelt, Klima, Energie und Agrarwirtschaft Leitstelle Klima (Stand: November 2021)

Ausnahmen:

- Kältemittel und Isoliertgas: Emissionsfaktoren des Weltklimarates (5. Sachstandsbericht) und Umweltbundesamt (2019)  
- Wasserstoff: 13,62 kg CO<sub>2</sub>e pro kg Wasserstoff auf Basis des aktuellen Bezugs (Beiprodukt der Chlor-Alkali-Elektrolyse)

<sup>2</sup> Inklusive JASPER und Süderelbe Bus GmbH

<sup>3</sup> Vorläufige Zahlen für Fernwärme, Strom (400 V), Erdgas (Gebäudebeheizung) und Heizöl (Gebäudebeheizung)

<sup>4</sup> Aktualisierte Zahlen

<sup>5</sup> Klimaneutral durch Bezug von hochwertigem Ökostrom von nicht geförderten erneuerbaren Energieanlagen mit einem Anlagenalter von höchstens 6 Jahren (marktbasierter Ansatz). Unter Anwendung regionaler Emissionsfaktoren (standortbasierter Ansatz) lagen die Scope-2-Emissionen des Strombezugs 2021 bei 63.150 Tonnen CO<sub>2</sub> (2020: 60.802, 2019: 61.122).

<sup>6</sup> Aus bestehenden Verträgen der 2020 integrierten Tochterunternehmen. Der letzte gesonderte Vertrag endete am 31.7.2020. Dieser bezog sich auf die Abnahmestelle Heykenaukamp.



Die in dem CO<sub>2</sub>-Fußabdruck summierten Emissionen stammen aus zwei Klassen von Aktivitätsdaten: Energieverbrauchsdaten und Verlustmengen flüchtiger Gase. Die Entwicklung der Energieverbräuche wird im Kapitel „Erneuerbare Energien und Energieeffizienz“ auf S. 32 dargestellt. Der um rund 3,6 GWh gestiegene Dieserverbrauch der Busflotte führt zu 879 Tonnen CO<sub>2</sub> bzw. 1,3 Prozent mehr Emissionen aus dieser Quelle. Wesentliche Mehremissionen durch weitere Energieverbräuche werden vor allem in der Verbrauchszunahme beim Heizölbedarf der Busflotte (859,4 Tonnen CO<sub>2</sub> bzw. 59 Prozent), im Bedarf an Fernwärme (443,7 Tonnen CO<sub>2</sub> bzw. 17,2 Prozent) und Erdgas zur Gebäudebeheizung (125,8 Tonnen CO<sub>2</sub> bzw. 5,8 Prozent) sichtbar. Die Verbrauchsreduktion der Betriebs- und Dienstfahrzeuge führt in Summe zu rund 26 Tonnen CO<sub>2</sub>-Reduktion (4,5 Prozent).

Die Entwicklung der Verlustmengen flüchtiger Gase führt zu folgenden Emissionstrends: Die Kältemittel für die Busklimatisierung nehmen um 16,9 Tonnen CO<sub>2</sub>e<sup>1</sup> bzw. 0,9 Prozent zu, die Isoliergase sind auf einem unveränderten Niveau gegenüber den Vorjahren. Isoliergase werden in Schaltanlagen und in der Leistungselektronik von U-Bahn-Fahrzeugen der ersten und zweiten Serie des Typs DT4 eingesetzt. Der Emissionsanteil für die U-Bahn-Klimatisierung sank um 55,8 Tonnen CO<sub>2</sub>e bzw. 91,8 Prozent. Die Verlustmengen im Bereich Gebäudeklimatisierung konnten um 23,4 Tonnen CO<sub>2</sub>e bzw. 9,5 Prozent reduziert werden.

Die spezifischen Energieverbräuche der Antriebsenergien werden im Kapitel „Erneuerbare Energien und Energieeffizienz“ auf S. 30 dargestellt.

Wird die Entwicklung der Energieverbrauchswerte mit der Entwicklung der CO<sub>2</sub>-Emissionen der Busflotte verglichen, fallen ähnliche Trends auf: Pro Nutzplatzkilometer nahmen die spezifischen CO<sub>2</sub>-Emissionen um 1,1 Prozent ab, während sie bezogen auf Personenkilometer um 7,2 Prozent stiegen. Im Vergleich zum Vorjahr hat sich die Gesamtmenge des Ladestroms der Elektrobusse erneut fast verdoppelt. Sein Anteil liegt nun bei rund 1,9 Prozent des Gesamtantriebsenergieverbrauchs der Busflotte. In gleicher Weise wie beim U-Bahn-System reduziert der fortgeführte ausschließliche Bezug hochwertig zertifizierten Ökostroms die CO<sub>2</sub>-Emissionen dieses Anteils der Busantriebe auf 0,0 g CO<sub>2</sub> pro Nutzplatzkilometer beziehungsweise Personenkilometer.

Der Anteil der CO<sub>2</sub>-Emissionen durch Diesel (Busflotte) am CO<sub>2</sub>-Fußabdruck sank auf 85,1 Prozent gegenüber dem Vorjahreswert von 86,4 Prozent.

## CO<sub>2</sub>-Emissioneneffizienz der Antriebsenergien

GRI 305-4

	2021 <sup>1</sup>	2020 <sup>2</sup>	2019 <sup>3</sup>	Veränderung ggü. Vorjahr	
				absolut	%
<b>U-Bahn</b>					
Spezifische CO <sub>2</sub> -Emissionen (in g/Nutzplatzkilometer) <sup>4, 5, 6</sup>	0,0	0,0	0,0	0,0	
Spezifische CO <sub>2</sub> -Emissionen (in g/Personenkilometer) <sup>4, 5, 6</sup>	0,0	0,0	0,0	0,0	
<b>Bus<sup>6</sup></b>					
Spezifische CO <sub>2</sub> -Emissionen (in g/Nutzplatzkilometer) <sup>4, 5, 6, 7, 8</sup>	14,75	14,92	16,07	-0,17	-1,1
Spezifische CO <sub>2</sub> -Emissionen (in g/Personenkilometer) <sup>4, 5, 6, 7, 8</sup>	153,61	143,25	100,81	10,36	7,2

<sup>1</sup> 2021: vorläufige Zahlen

<sup>2</sup> 2020: aktualisierte Zahlen

<sup>3</sup> 2019: aktualisierte Personenkilometer-Werte

<sup>4</sup> Bezogen auf den Fahrzeugantrieb ohne Betrachtung der Vorkette

<sup>5</sup> Emissionsfaktoren für die Berechnung der Reduktion von CO<sub>2</sub>-Emissionen im Rahmen des Hamburger Klimaplanes. Zur Verfügung gestellt durch Behörde für Umwelt, Klima, Energie und Agrarwirtschaft. Stand: November 2021

<sup>6</sup> Ab dem Berichtsjahr 2019 wurde unter Annahme des ausschließlichen Betriebs mit Fahr- bzw. Ladestrom aus nicht geförderten Erneuerbare-Energien-Anlagen mit einem Anlagenalter von höchstens 6 Jahren mit dem Emissionsfaktor von 0 g CO<sub>2</sub> pro kWh gerechnet (marktbasierter Ansatz). Unter Anwendung regionaler Emissionsfaktoren (standortbasierter Ansatz) lagen die spezifischen CO<sub>2</sub>-Emissionen der U-Bahn-Verkehre im Jahr 2021 bei 4,9 g pro Nutzplatzkilometer und 51,1 g pro Personenkilometer

<sup>7</sup> Basis Fahrplandaten der Konzession der HOCHBAHN

<sup>8</sup> Summe aus Diesel, Ladestrom und Wasserstoff inklusive JASPER und Süderelbe Bus GmbH

Durch den fortschreitenden Antriebswechsel liegen die CO<sub>2</sub>-Trendwerte niedriger als die Energieeffizienztrends. Bis zum Jahresende 2022 ist vorgesehen, den Gesamtbestand an Elektrobussen auf über 160 Fahrzeuge zu erhöhen und die Stromqualität beizubehalten.

<sup>1</sup> Zur besseren Vergleichbarkeit werden Emissionen anderer Treibhausgase als CO<sub>2</sub> entsprechend ihrer Klimawirkung in CO<sub>2</sub>-Äquivalente (CO<sub>2</sub>e) umgerechnet

### Ökostrom

Seit Januar 2019 bezieht die HOCHBAHN zu 100 Prozent hochwertigen, zertifizierten Ökostrom, der aus nicht-geförderten Erneuerbare-Energie-Anlagen mit einem Anlagenalter von höchstens sechs Jahren stammt. Damit leistet die HOCHBAHN einen nennenswerten Beitrag zum Ausbau der erneuerbaren Energien. Durch den fortgeführten ausschließlichen Bezug dieser Stromqualität konnten die spezifischen CO<sub>2</sub>-Emissionen der U-Bahn bei 0,0 g pro Nutzplatzkilometer beziehungsweise Personenkilometer gehalten werden.

### Betriebs- und Dienstfahrzeuge

Die überarbeiteten Firmenwagenrichtlinien schreiben seit dem 1.1.2021 die Beschaffung von Betriebs- und Dienstfahrzeugen mit emissionsfreien Antrieben fest. Bei Ersatz- oder Neubeschaffungen von Pkw und leichten Nutzfahrzeugen (< 3,2 t) sind grundsätzlich Fahrzeuge mit emissionsfreiem Antrieb auszuwählen. Sofern in Ausnahmefällen die Beschaffung eines rein elektrischen Fahrzeuges nicht möglich ist, sind Fahrzeuge mit Mischantrieben (z.B. Plug-in) auszuwählen. Die Beschaffung von Fahrzeugen, die ausschließlich oder überwiegend durch Verbrennungsmotoren angetrieben werden (z.B. Plug-in), ist zu begründen und durch den Vorstand freizugeben. Schwere Nutzfahrzeuge (> 3,2 t) sind aufgrund eingeschränkter Reichweiten aktuell auch noch als Dieselvariante zulässig. 23 Prozent der Betriebs- und Dienstfahrzeuge (HOCHBAHN und FFG) verfügen bereits über einen rein elektrischen Antrieb. Dies entspricht einem Plus von 2 Prozent gegenüber dem Vorjahreswert.

### Emissionsfreie Busse

GRI 103/305

Die Freie und Hansestadt Hamburg hat der HOCHBAHN und allen weiteren Hamburger Verkehrsunternehmen im Jahr 2012 den politischen Auftrag erteilt, ab 2020 ausschließlich lokal emissionsfreie Busse zu beschaffen.

Die komplette Flotte soll dann bis zum Anfang der 2030er Jahre vollständig emissionsfrei betrieben werden. Um den durch die Stadt erteilten Auftrag zielgerichtet erfüllen zu können, hat die HOCHBAHN ein interdisziplinäres Projekt mit bereichsübergreifender Projektorganisation installiert, das für diese Zielerreichung verantwortlich zeichnet.

Die Entwicklung der Batterietechnologie und die daraus resultierenden Reichweiten der Fahrzeuge stellen die wesentliche Herausforderung für die zukünftige Fahrzeugbeschaffung dar. Bereits im Jahr 2014 wurde die Buslinie 109 als „Innovationslinie“ in Betrieb genommen, um Fahrzeuge mit alternativen Antrieben zu erproben. Im Austausch mit unterschiedlichen Busherstellern hat die HOCHBAHN so die Entwicklung eines funktionierenden Beschaffungsmarktes für emissionsfreie Busse unterstützt.

Vor diesem Hintergrund wurden bereits 2018 und 2019 bei der HOCHBAHN insgesamt 30 Batteriebusse (20 Evobus und zehn Solaris) beschafft und in Betrieb genommen. Zudem hat die HOCHBAHN 2020 die bislang größte Ausschreibung für Elektrobusse in Deutschland erfolgreich abgeschlossen. Für die Lieferung von bis zu 530 emissionsfrei angetriebenen Solo- und Gelenkbatteriebussen für den Zeitraum 2021 bis 2025 erhielten drei Hersteller aus Europa den Zuschlag. Bis zum Jahresende 2021 ist die Zahl emissionsfreier Busse auf 101 angewachsen, darunter auch die ersten zwölf Gelenkbusse. Aus Bestellungen für das Jahr 2021 werden im laufenden Jahr noch neun weitere Batteriebusse erwartet. Für die Lieferung im Jahr 2022 sind 56 weitere Batteriebusse bestellt.

Bezogen auf den Fahrzeugantrieb ohne Betrachtung der Vorkette hat die HOCHBAHN 2021 insgesamt 2.956 Tonnen CO<sub>2</sub> durch den Einsatz von emissionsfreien Bussen eingespart.<sup>1</sup>



Weitere Informationen im Unternehmens- und Nachhaltigkeitsbericht S. 44

<sup>1</sup> Dabei wurde unter Berücksichtigung des ausschließlichen Betriebs mit Ladestrom aus nicht-geförderten erneuerbaren Energieanlagen mit einem Anlagenalter von höchstens 6 Jahren mit dem Emissionsfaktor von 0 g CO<sub>2</sub> pro kWh gerechnet (marktbasierter Ansatz). Unter Anwendung regionaler Emissionsfaktoren (standortbasierter Ansatz) lagen die CO<sub>2</sub>-Einsparungen durch den Einsatz von emissionsfreien Bussen im Jahr 2021 bei 899 Tonnen

### Brennstoffzellenbusse

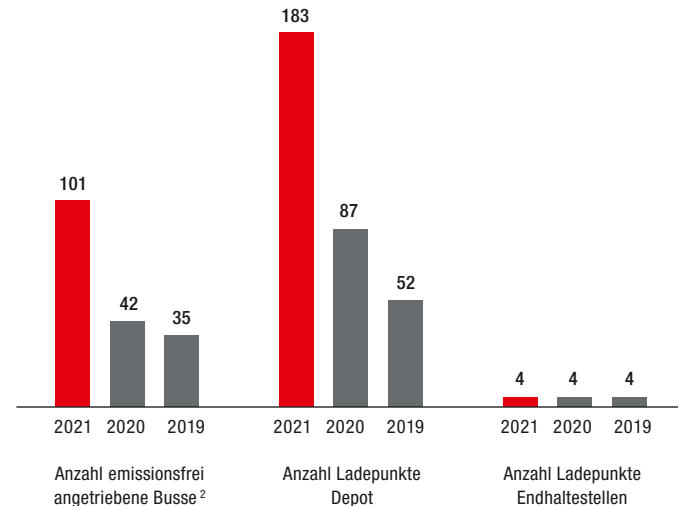
Die Brennstoffzellentechnologie ist seit vielen Jahren Bestandteil der HOCHBAHN-Fahrzeugstrategie zur Umstellung der Busflotte auf emissionsfreie Antriebe. Die HOCHBAHN verfügt über langjährige Erfahrungen in der Wasserstofftechnologie und beteiligt sich am Norddeutschen Reallabor, einem großen Partnerkonsortium aus Industrie und Wissenschaft, das von der Hochschule für angewandte Wissenschaften (HAW) und der hySOLUTIONS GmbH koordiniert und vom Bund gefördert wird. In diesem Vorhaben wird die HOCHBAHN nach derzeitigem Stand fünf geförderte Brennstoffzellenbusse im Linienverkehr einsetzen.

### Ausbau der Infrastruktur für E-Busse

Neben der Umstellung der Busflotte ist auch die Ausrichtung der Infrastruktur auf die alternativen Antriebskonzepte für die HOCHBAHN unerlässlich. Dazu gehören Maßnahmen wie die Errichtung von Ladevorrichtungen für E-Busse, der Ausbau elektrobuser Werkstatteinrichtungen (z.B. Dacharbeitsplätze) sowie die Entwicklung von Instandhaltungskonzepten und die Qualifizierung des Personals, die bereits auf den Betriebshöfen Alsterdorf und Hummelsbüttel durch HOCHBAHN und FFG vorgenommen wurden. Im Jahr 2021 wurde die E-Bus-Ladeinfrastruktur auf den Betriebshöfen Hummelsbüttel, Carport 1 und Alsterdorf, Carport 3 und 4 wie geplant in Betrieb genommen. Alle serienreifen Batteriebusse sind aktuell auf diesen beiden Betriebshöfen stationiert. Zum Laden stehen diesen Bussen aktuell etwa 180 Ladepunkte zur Verfügung.

Im Jahr 2023 werden auf den Betriebshöfen Alsterdorf und Hummelsbüttel weitere Lademöglichkeiten fertiggestellt sowie ein Abschnitt des Busbetriebshofs in Langenfelde elektrifiziert. Dadurch wird die Gesamtanzahl der Ladepunkte im Jahr 2023 auf etwa 330 steigen. Weitere Betriebshöfe folgen schrittweise in den 2020er Jahren. Auf den Betriebshöfen wird die Möglichkeit einer Nachrüstung für den Einsatz von Bussen mit Brennstoffzellentechnologie vorgehalten. Die HOCHBAHN hat im Jahr 2020 mit den Planungen für einen neuen Busbetriebshof in Meiendorf begonnen. Der Bau dieses ersten reinen E-Bus-Betriebshofes beginnt im Jahr 2022. Die Betriebsaufnahme ist für den Jahreswechsel 2024/2025 vorgesehen.

### Emissionsfrei angetriebene Busse<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Scope: Konzern

<sup>2</sup> Darin enthalten sind Batteriebusse sowie 2 REX-Brennstoffzellenbusse aus dem Projekt „Innovationslinie 209“

Die Neu- und Weiterentwicklung der digitalen Infrastruktur wird ebenfalls ein wichtiger Baustein für einen reibungslosen und effizienten Fahrgastbetrieb sein. In diesem Zusammenhang wurde das vorhandene Betriebshofmanagementsystem (BMS) zu einem E-BMS modifiziert. Ergänzend wurde ein Last- und Lademanagementsystem entwickelt, mit dem der Strombezug und die Ladevorgänge abgestimmt und optimiert werden. Beide Systeme sollen in den kommenden Jahren weiter ausgebaut und optimiert werden.

### Luftreinhaltung

Die HOCHBAHN leistet ihren Beitrag zur Sicherung der Luftqualität, indem sie bei den Bussen den Ausstoß von Stickoxiden und Dieselrußpartikeln reduziert. Die Busflotte ist hinsichtlich der Emissionen in den letzten Jahren fortlaufend modernisiert worden. Niedrige Emissionen konnten sowohl durch eine frühzeitige und gezielte Beschaffungspolitik als auch durch die Ausrüstung der Busflotte mit Dieselrußpartikel- und Stickoxidfiltern erreicht werden. 2021 sind 60 Fahrzeuge mit batterieelektrischem Antrieb in Betrieb gegangen, während die Zahl der Euro-V/EEV-Busse um 5,4 Prozent sank. Gleichzeitig konnten in dieser Fahrzeuggruppe 21 weitere Euro-V-Busse mit SCRT-Systemen zur Abgasnachbehandlung nachgerüstet werden.

Die betriebsbedingten Schadstoffemissionen der HOCHBAHN-Busflotte lassen sich mithilfe bundesweit gültiger Emissionswerte modellhaft berechnen. Für die Berichterstattung konnte die Laufleistung für die Verkehrsleistung der Flottenanteile nach Abgasnorm berücksichtigt werden. Durch die fortschreitende Modernisierung der Busflotte konnten die spezifischen Stickoxidemissionen zum Ende des Berichtsjahres gegenüber dem Vorjahr um 5,9 Prozent reduziert werden, während die spezifischen Partikelemissionen um 1,5 Prozent sanken. Die spezifischen Schwefeldioxidemissionen konnten im selben Zeitraum um 2,4 Prozent gemindert werden.

### Busflotte HOCHBAHN Konzern

GRI 305-7

	2021 <sup>1</sup>	2020 <sup>2</sup>	2019 <sup>2</sup>
Flottenanzahl HOCHBAHN-Konzern <sup>3</sup>	1.100	1.100	1.030
Anteil emissionsfrei angetriebener Busse <sup>3</sup> (%)	9,2	3,7	3,4
Anteil Fahrzeuge mit EURO-VI-Norm <sup>3</sup> (%)	58,7	58,7	56,9
Anteil Fahrzeuge mit EURO-V/EEV-Norm <sup>3</sup> (%)	32,1	37,5	39,7
Anteil Fahrzeuge mit EURO-IV-Norm <sup>3</sup> (%)	0,0	0,0	0,0
Anteil Fahrzeuge mit EURO-III-Norm <sup>3</sup> (%)	0,0	0,0	0,0
Spez. Stickoxid-(NO <sub>x</sub> )-Emissionen <sup>4, 5</sup> (g/Personen-km)	0,34302	0,36455	0,29208
Spez. Partikel-Emissionen <sup>4, 5</sup> (g/Personen-km)	0,00226	0,00229	0,00161
Spez. Schwefeldioxid-(SO <sub>2</sub> )-Emissionen <sup>4, 5</sup> (g/Personen-km)	0,00054	0,00055	0,00041
Absolute Stickoxid-(NO <sub>x</sub> )-Emissionen <sup>6</sup> (t)	130,3	202,6	160,9
Absolute Partikel-Emissionen <sup>6</sup> (t)	1,06	1,55	1,05
Absolute Schwefeldioxid-(SO <sub>2</sub> )-Emissionen <sup>6</sup> (t)	0,25	0,37	0,27

<sup>1</sup> 2021: vorläufige Zahlen

<sup>2</sup> 2020, 2019: aktualisierte Zahlen

<sup>3</sup> Im laufenden Betrieb eingesetzte Fahrzeuge

<sup>4</sup> Bezogen auf den Fahrzeugantrieb ohne Betrachtung der Vorkette

<sup>5</sup> Emissionsfaktoren gemäß Umweltbundesamt (2021): TREMOD-Transport Emission Model 6.21, Verkehrsrelation: innerorts

<sup>6</sup> Produkt der spezifischen Emissionen und der Verkehrsleistung anteilig nach Abgasnormen

## **Minderung der betrieblich bedingten Lärmwirkung**

GRI 103 / Lärmschutz

Schall und Erschütterungen werden gerade im innerstädtischen Bereich als störende Geräuschkulisse empfunden. Zeitlich schwankend auftretende Geräuschquellen entstehen beispielsweise durch Straßen- und Schienenverkehr. Abhängig von ihrer Intensität (Schallpegel) und Wirkdauer können Schall- und Erschütterungsimmissionen beim Menschen gravierende Beeinträchtigungen der geistigen und körperlichen Leistungsfähigkeit sowie chronische Gesundheitsschäden verursachen. Insbesondere im dicht besiedelten Europa kommt daher der Reduktion von Schall und Erschütterungen in den großen Ballungsräumen eine große Bedeutung zu. Die EU-Umgebungslärmrichtlinie besagt, dass „schädliche Auswirkungen, einschließlich Belästigungen durch Umgebungslärm, zu verhindern sind, ihnen ist vorzubeugen oder sie sind zu mindern“.<sup>1</sup>

Gemäß der EU-Umgebungslärmrichtlinie ermittelt die Freie und Hansestadt Hamburg die Belastung der Bevölkerung anhand von strategischen Lärmkarten, die alle fünf Jahre überprüft und bei Bedarf überarbeitet werden. Für den Ballungsraum Hamburg wurde die erste Lärmkarte 2007 erstellt. 2012 und 2017 erfolgte die Veröffentlichung der aktualisierten Lärmkarten.<sup>2</sup> Die HOCHBAHN liefert die für die Berechnung der Lärmkarten nötigen Daten. Dazu gehören unter anderem Betriebsdaten zu den Streckenabschnitten, wie z.B. Höchstgeschwindigkeiten, Streckenauslastung, Anzahl und Länge der U-Bahn-Fahrzeuge sowie Streckendaten zur Beschreibung der Beschaffenheit des U-Bahn-Netzes vor Ort (Brücke/Bogenradius/Tunnel, Oberbauart, Radien der Kurven). Für die im Jahr 2022 vorgesehene Neuerstellung der Lärmkartierung stellte die HOCHBAHN Anfang 2022 der BUKEA<sup>3</sup> entsprechende Daten des U-Bahn-Verkehrs zur Verfügung.

Aufgrund der starken Exposition ihrer Betriebsanlagen ergibt sich für die HOCHBAHN eine Handlungsnotwendigkeit: Rund zwei Drittel des Streckennetzes der U-Bahn verlaufen oberirdisch in zum Teil dicht genutzten Wohngebieten. Auch die Busbetriebshöfe liegen überwiegend in Mischgebieten mit teilweise intensiver Wohnnutzung. Um die Auswirkungen von Schall und Erschütterungen möglichst gering zu halten, setzt die HOCHBAHN eine ganze Reihe von lärmmindernden Maßnahmen ein. Für Fragen des Lärmschutzes hat eine bereichsübergreifende Arbeitsgruppe unter anderem auch eine umfassende Bewertung von Lärmschutzmaßnahmen für den Einsatz bei der

HOCHBAHN erarbeitet. Die Umsetzung von Lärmschutzmaßnahmen erfolgt bei der HOCHBAHN innerhalb der jeweils zuständigen Bereiche (z.B. Infrastruktur, Schienenfahrzeuge und Neubau).

Bei Neubauprojekten berücksichtigt die HOCHBAHN Lärmschutzaspekte.

Dabei geht sie im Rahmen von Bürgerbeteiligungen auf Bedenken und Anregungen von Anwohnerinnen und Anwohnern ein. Darüber hinaus werden ebenso Rückmeldungen, die z.B. über den Kundendialog bei der HOCHBAHN eingehen, an die zuständigen Bereiche weitergeleitet und dort bearbeitet. Auch Maßnahmen zur Reduzierung von Schall und Erschütterungen in der betrieblichen Praxis hat die HOCHBAHN bereits vor Inkrafttreten der EU-Umgebungslärmrichtlinie etabliert. Hierzu gehören unter anderem kontinuierliche Wartungs- und Instandhaltungsarbeiten, etwa die Überwachung der Gleise auf Unebenheiten und bei Bedarf die Durchführung von Schleifarbeiten, die Überprüfung der U-Bahn-Räder und Radfahrflächen auf Unrundheiten sowie das regelmäßige Profilieren der Räder. Darüber hinaus sind alle U-Bahn-Personenfahrzeuge der HOCHBAHN mit speziell entwickelten Radschallabsorbieren ausgestattet, welche die Quietschneigung der Räder, bedingt durch das Quergleiten der Räder auf der Schiene bei Bogenfahrt, gezielt dämpfen.

Zur Verringerung der zweiten Ursache für das Kurvenquietschen, des Anlaufens des Rades an der Schienenkopfflanke, verfügen die U-Bahnen außerdem über Spurkranzschmieranlagen. Weitere Maßnahmen sind zudem in dem im November 2021 beschlossenen Lärmaktionsplan<sup>4</sup> (Dritte Stufe) der Freien und Hansestadt Hamburg beschrieben.

Die U-Bahn-Fahrzeuge der Typen DT4 und DT5, die zurzeit nahezu 97 Prozent der gesamten Flotte ausmachen, zeichnen sich durch eine gutachterlich nachgewiesene, besondere Geräuscharmheit aus.

<sup>1</sup> Richtlinie 2002/49/EG über die Bewertung und Bekämpfung von Umgebungslärm

<sup>2</sup> [www.hamburg.de/laermkarten](http://www.hamburg.de/laermkarten)

<sup>3</sup> BUKEA: Behörde für Umwelt, Klima, Energie und Agrarwirtschaft der Freien und Hansestadt Hamburg

<sup>4</sup> [www.hamburg.de/laermaktionsplan/15609114/laermaktionsplan-2018](http://www.hamburg.de/laermaktionsplan/15609114/laermaktionsplan-2018)

## Erneuerbare Energien und Energieeffizienz

GRI 103/302

Energie spielt für die HOCHBAHN insbesondere im Fahrbetrieb eine bedeutende Rolle. Der jährliche Verbrauch für den Betrieb der Fahrzeugflotte der HOCHBAHN lag im Jahr 2021 bei rund 27 Millionen Litern Diesel und 5 Gigawattstunden (GWh) Ladestrom für die Busflotte sowie rund 115 GWh Strom für die U-Bahn-Flotte.

Werden alle Energieträger zusammengefasst, lag der Energieverbrauch von der HOCHBAHN und FFG 2021 bei 467,6 GWh, wobei der Dieselverbrauch der Busflotte mit 57,7 Prozent den größten Anteil

ausmacht, gefolgt vom Stromverbrauch für den U-Bahn-Betrieb mit einem Anteil von 24,6 Prozent.

Die HOCHBAHN ist seit vielen Jahren bestrebt, Energieeinsparpotenziale zu realisieren und ihre Energieeffizienz mit einer Kombination aus kleineren und größeren Maßnahmen zu steigern. Da der absolute Energieverbrauch aufgrund möglicher Leistungsausweitung in Zukunft weiter steigen kann, ist der absolute Energieeinsatz in diesem Zusammenhang wenig aussagekräftig. Denn eine steigende Verkehrsleistung bzw. Angebotsausweitung geht unweigerlich mit einer Zunahme des Energieverbrauchs einher (siehe dazu das Kapitel „Ausbau des Mobilitätsangebots“ S. 13). Aus diesem Grund ist die Reduktion des spezifischen Energieverbrauchs bei steigender Betriebsleistung das vorrangige energiepolitische Ziel der HOCHBAHN.

## Brennstoffverbrauch aus nicht erneuerbaren Quellen in kWh

GRI 302-1

	Scope	2021 <sup>1</sup>	2020 <sup>2</sup>	2019 <sup>2</sup>	Veränderung ggü. 2020	
					absolut	%
Diesel (Busflotte)	HOCHBAHN	269.938.567	266.363.879	269.685.240	3.574.688	1,3
Diesel (Bauloks, Betriebs- und Dienstfahrzeuge)	HOCHBAHN, FFG	1.680.907	1.758.863	2.060.184	-77.956	-4,4
Heizöl (Busflotte)	HOCHBAHN	9.414.720	5.921.150	5.351.130	3.493.570	59,0
Heizöl (Gebäudebeheizung und Netzersatzanlagen)	HOCHBAHN	201.310	251.340	194.070	-50.030	-19,9
Benzin (Betriebs- und Dienstfahrzeuge)	HOCHBAHN, FFG	623.835	652.104	718.815	-28.269	-4,3
Erdgas	HOCHBAHN, FFG	13.313.661	12.211.073	10.938.464	1.102.589	9,0
Wasserstoff	HOCHBAHN	12.891	125.831	145.019	-112.940	-89,8

<sup>1</sup> Vorläufige Zahlen<sup>2</sup> Aktualisierte Zahlen

## Strom- und Wärmeverbrauch in kWh

GRI 302-1

	Scope	2021 <sup>1</sup>	2020 <sup>2</sup>	2019 <sup>2</sup>	Veränderung ggü. 2020	
					absolut	%
Strom (U-Bahn-Betrieb)	HOCHBAHN	114.822.594	111.382.396	113.291.836	3.440.198	3,1
Strom (Ladestrom Elektrobusflotte)	HOCHBAHN	5.275.626	2.688.633	808.505	2.586.993	96,2
Strom (Standorte und Sonstige)	HOCHBAHN, FFG	41.825.562	41.888.267	42.596.000	-62.705	-0,1
Erdgas (Gebäudebeheizung)	HOCHBAHN, FFG	12.547.857	11.856.838	10.559.319	691.020	5,8
Fernwärme	HOCHBAHN, FFG	10.496.960	8.956.491	9.632.886	1.540.468	17,2
Heizöl (Gebäudebeheizung)	HOCHBAHN	194.710	245.240	185.220	-50.530	-20,6

<sup>1</sup> Vorläufige Zahlen<sup>2</sup> Aktualisierte Zahlen

Im Vergleich zum Vorjahr blieb das Gesamtangebot der HOCHBAHN nahezu unverändert. Es stieg um 1,7 Millionen Nutzplatzkilometer bzw. 0,01 Prozent. Demgegenüber stieg der Gesamtenergieverbrauch um 3,4 Prozent bzw. 15,5 GWh gegenüber dem Vorjahr. Wesentliche Treiber der Zunahme sind gestiegene Energieverbräuche der Bus- und U-Bahnflotte sowie gestiegene Heizenergiebedarfe bei Gebäuden, die unter anderem auch auf die gegenüber den beiden Vorjahren um 1,1 °C (2020) bzw. 1,0 °C (2019) gesunkene mittlere Jahrestemperatur zurückzuführen sind.

Im U-Bahn-Betrieb stieg der spezifische Fahrstromverbrauch bezogen auf das in Nutzplatzkilometern gemessene Angebot um 4,3 Prozent, während sein in Personenkilometer gemessenes Pendant für die Nachfrage sogar um 15,1 Prozent stieg. Als mögliche Ursachen kommen in Betracht: eine Zunahme des Heizenergiebedarfs zum einen aufgrund der gegenüber den beiden Vorjahren gesunkenen mittleren Jahrestemperatur, zum anderen durch vorbeugende Maßnahmen in der Corona-Pandemie: Im Zeitraum von August 2020 bis Mai 2021 wurden alle Türen an allen Haltestellen zentral geöffnet. Mit dem verbesserten Luftaustausch in den Fahrgasträumen kühlten diese auch stärker als üblich aus. Zudem nahm die mittlere Reisegeschwindigkeit um 2,1 Prozent zu.

Das Angebot der Bus-Verkehre erfuhr im Berichtsjahr ein leichtes Wachstum und nahm um 2,4 Prozent zu. Im Vergleich zum Vorjahr nahm die Anzahl der Elektrobusse um 60 Fahrzeuge zu. Zusammen mit dem Angebotswachstum Bus hat sich die Gesamtmenge des Ladestroms der Busflotte fast verdoppelt. Der Anteil liegt nun bei 1,9 Prozent des Gesamtantriebsenergieverbrauchs der Busflotte. Durch den zunehmenden Einsatz energieeffizienter Batterieantriebe in der Busflotte konnte der angebotsbezogene Energieverbrauch um 0,2 Prozent reduziert werden. Durch die um 5,6 Prozent gesunkene Nachfrage stieg der nachfragebezogene Energieverbrauch um 8,3 Prozent.

## Spezifische Energieverbräuche der Antriebsenergien

GRI 302-3

	2021 <sup>1</sup>	2020 <sup>2</sup>	2019 <sup>3</sup>	Veränderung ggü. 2020	
				absolut	%
<b>U-Bahn</b>					
Spezifischer Energieverbrauch (in kWh/Nutzplatzkilometer) <sup>4</sup>	0,01263	0,01211	0,01268	0,00052	4,3
Spezifischer Energieverbrauch (in kWh/Personenkilometer) <sup>4</sup>	0,13101	0,11384	0,07584	0,01718	15,1
<b>Bus</b>					
Spezifischer Energieverbrauch (in kWh/Nutzplatzkilometer) <sup>4, 5, 6</sup>	0,06113	0,06123	0,06550	-0,00010	-0,2
Spezifischer Energieverbrauch (in kWh/Personenkilometer) <sup>4, 5, 6</sup>	0,63662	0,58802	0,41089	0,04859	8,3

<sup>1</sup> 2021: vorläufige Zahlen<sup>2</sup> 2020: aktualisierte Zahlen<sup>3</sup> 2019: aktualisierte Personenkilometer-Werte<sup>4</sup> Bezogen auf den Fahrzeugantrieb ohne Betrachtung der Vorkette<sup>5</sup> Basis Fahrplandaten der Konzession der HOCHBAHN<sup>6</sup> Summe aus Diesel, Ladestrom und Wasserstoff inklusive JASPER und Süderelbe Bus GmbH

## Energiemanagement

GRI 103/302

Um weitere Energieeinsparpotenziale zu ermitteln und zu quantifizieren, hat die HOCHBAHN im Jahr 2019 zum zweiten Mal ein Energieaudit nach DIN EN 16247-1 durchgeführt. Danach müssen mindestens 90 Prozent des Gesamtenergieverbrauchs im Rahmen des Audits geprüft werden. Bei der HOCHBAHN waren Begehungen an elf Standorten erforderlich, darunter die Busbetriebshöfe, zwei U-Bahn-Betriebshöfe sowie Verwaltungsstandorte wie z.B. das Hochbahnhäus. Im laufenden Jahr wird das Folgeaudit im Jahr 2023 vorbereitet.

Im Zuge der Begehungen schlug der externe Auditor einige Maßnahmen zur Optimierung der Energienutzung vor, die derzeit in der internen Projektgruppe Energieoptimierung weiterverfolgt und auf ihre



Umsetzbarkeit überprüft werden. Den Kernpunkt des Energiesparkonzeptes bildet die Planung von entsprechenden Maßnahmen. Für die ermittelten Kriterien werden übergreifend fachspezifische Lösungen entwickelt. Die Bewertung der Maßnahme erfolgt hinsichtlich wirtschaftlicher und verbrauchsbezogener Faktoren und in Form einer ABC-Priorisierung.

Je nach Ausgestaltung bzw. technischer oder wirtschaftlicher Realisierbarkeit des Lösungsansatzes erfolgt eine zeitliche Bewertung als kurz-, mittel- und langfristige Maßnahme. Die abschließend von der Projektgruppe Energieoptimierung bewerteten Maßnahmen werden in eine zentrale Maßnahmenliste überführt, die in regelmäßigen Abständen fortgeschrieben wird. Die umgesetzten Maßnahmen betreffen sowohl die Fahrzeuge, die Infrastruktur als auch die Standorte der HOCHBAHN.

Bereits seit 2010 erzielt die HOCHBAHN Energieeinsparungen durch die Umrüstung der herkömmlichen Gebäudebeleuchtung auf energieeffiziente Leuchtmittel. Die bis dato weitergeführten und quantifizierbaren Maßnahmen umfassen unter anderem die Umrüstung von Fahrzeugen, Haltestellen, Fahrtreppen, Abstellanlagen, Büros, Werkstatthallen und Brückenbeleuchtungen. Kumuliert konnte seit 2010 durch die Beleuchtungssanierung in Gebäuden und U-Bahn-Fahrzeugen elektrische Energie in Höhe von rund 2.798.213 kWh eingespart werden.

### **Energieeffiziente Gebäudebeleuchtung**

Durch die Umrüstung der herkömmlichen Gebäudebeleuchtung – beispielsweise von T8-Leuchtmittel-Leuchtstoffröhren auf energieeffiziente Leuchtmittel, etwa mit LED-Technik – werden zum Teil beträchtliche Energieeinsparungen erzielt. Besonders die Beleuchtung der unterirdischen Haltestellen mit ihren längeren betrieblichen Einschalt-dauern von bis zu 8.700 Stunden pro Jahr trägt verstärkt dazu bei.

Seit 2010 hat die HOCHBAHN in 159 Maßnahmen an 79 Standorten Beleuchtungsanlagen durch energieeffiziente Leuchtmittel ersetzt. Die summierte jährliche Einsparwirkung aller Maßnahmen beträgt 2.138.016 kWh. Im Jahr 2021 wurden 38 zusätzliche Maßnahmen an 24 Standorten umgesetzt. Unter Berücksichtigung der Systemleistung von Alt- und Neuanlage, der Anzahl der Leuchten und der Betriebsstunden ergeben sich damit zusätzliche Einsparungen in Höhe von 364.512 kWh pro Jahr.

### **Energieeffiziente Beleuchtung in Fahrgasträumen von U-Bahn-Fahrzeugen**

Aufgrund ihrer hohen Betriebsstundenanzahl ist die Fahrgastraumbeleuchtung der U-Bahn-Fahrzeuge ein wirkungsvoller Hebel für Maßnahmen zur Energieeinsparung. Für diese Fahrzeuge beträgt die durchschnittliche Einschaltdauer 5.440 Stunden pro Jahr und Fahrzeug. Diese ermittelt sich aus 16 Stunden pro Tag und 340 Tagen pro Jahr.

Im Rahmen dieser jährlichen Einschaltdauer lässt sich durch die Umrüstung eines Fahrzeugs des Typs DT4 auf LED-Retrofit-Leuchtmittel Beleuchtungsenergie in Höhe von 7.279 kWh pro Jahr und Fahrzeug einsparen. Im vergangenen Jahr wurden acht Fahrzeuge dieses Fahrzeugtyps umgerüstet. Damit liegt die Anzahl der umgerüsteten DT4-Fahrzeuge bei insgesamt 32 von 126 Fahrzeugen. Die Umrüstung erfolgt im Rahmen anderer Umbaumaßnahmen, um die Anzahl der umbaubedingten Werkstattzeit so kurz wie möglich zu halten. DT5-Fahrzeuge sind seit 2017 bereits ab Werk mit der LED-Beleuchtung ausgestattet. Im Vergleich zu den zuvor ausgelieferten Fahrzeugen mit herkömmlicher Beleuchtung sparen diese Beleuchtungsenergie in Höhe von 5.774 kWh pro Jahr und DT5-Fahrzeug ein. Im Jahr 2021 wurden 27 weitere DT5-Fahrzeuge in Betrieb genommen, die bereits mit der LED-Beleuchtung ausgestattet sind. Im laufenden Jahr ist es geplant, mindestens 13 DT4-Fahrzeuge umzurüsten. Des Weiteren sollen 15 neue DT5-Fahrzeuge in Betrieb genommen werden. Der Bereich Schienenfahrzeuge steuert Maßnahmen ein, um die DT4-Ausrüstung zu beschleunigen und auch die 69 mit herkömmlichen Leuchtmitteln ausgelieferten DT5-Fahrzeuge 301 bis 369 nachträglich umzurüsten. Die Umrüstung der DT5-Fahrzeuge soll im 2. Quartal 2022 starten.

### **Maßnahmen zur Optimierung der Energienutzung im Betriebszweig U-Bahn**

GRI 103/302

Beispiele für effizienzsteigernde Maßnahmen im Betriebszweig U-Bahn sind die stationären Energiespeicher und das neue Wechselrichter-Konvertersystem „Hesop“. Bei modernen rückspeisefähigen U-Bahn-Fahrzeugen wird die kinetische Energie eines bremsenden Fahrzeuges in elektrische Energie umgewandelt und nahezu vollständig in die Fahrleitung zurückgespeist. Sofern diese eingespeiste elektrische Energie nicht zeitgleich von anderen Fahrzeugen genutzt werden kann, gibt es zwei Prinzipien, diese dennoch zu nutzen.



### Stationäre Energiespeicher

Ein Prinzip besteht darin, Energiespeicher einzusetzen, um die Energie zwischenspeichern und zeitlich entkoppelt wieder an die Fahrleitung abzugeben (z.B. durch Schwungmasse-Systeme). 2007 wurde im Unterwerk Ochsenzoll und 2010 im Unterwerk Fuhlsbüttel jeweils ein stationärer Energiespeicher nach dem Schwungmasseprinzip installiert. Durch den Einsatz der beiden stationären Energiespeicher konnten bei der HOCHBAHN im Jahr 2021 945.000 kWh eingespart werden. Die Anlage im Unterwerk Ochsenzoll war im Jahr 2021 6.386 Stunden im Betrieb, ihr Pendant in Fuhlsbüttel lief 6.436 Stunden.

### Einsparleistungen durch stationäre Energiespeicher in kWh

GRI 302-4

Jahr	Einsparleistung		
	Energie-speicher Ochsenzoll	Energie-speicher Fuhlsbüttel	beide Energie-speicher
2019 <sup>1</sup>	483.000	389.000	872.000
2020 <sup>1</sup>	390.000	509.000	899.000
<b>2021<sup>2</sup></b>	<b>469.000</b>	<b>476.000</b>	<b>945.000</b>
Summe (seit 2007)	5.704.000	4.572.000	10.276.000
Ø p.a.	380.267	415.636	
Max. Einsparung p.a.	483.000	509.000	

<sup>1</sup> Aktualisierte Zahlen<sup>2</sup> Vorläufige Zahlen

### Energiekonverter: Hesop-System

Ein anderes Prinzip ist, die Bremsenergie durch den Einsatz von direkt rückspeisenden Wechselrichtern zu wandeln und damit zeitgleich anderen Verbrauchern bereitzustellen (Konverter-Systeme). Hauptvorteil der Konvertertechnik ist die technische Möglichkeit einer dynamischen Regelung der Ausgangsspannung, was theoretisch das gesamte mögliche Einsparpotenzial an ungenutzter Bremsenergie auf ein Maximum hebt.

Im Unterwerk Rauhes Haus ist ein solches Hesop-Wechselrichter-konvertersystem der Firma Alstom installiert worden. Mit der umgewandelten Bremsenergie der U-Bahn-Fahrzeuge können im Bereich des Mittelspannungsnetzes des Unterwerkes angeschlossene Verbraucher auf den Haltestellen, z.B. für Beleuchtung oder Fahrtreppen, mit der rekuperierten Energie versorgt werden. Falls keine zeitgleiche Abnahme der Energie in den Hochbahnanlagen erfolgt, wird die Energie in das öffentliche 10kV-Mittelspannungsnetz von Stromnetz Hamburg

eingespeist. Seit Inbetriebnahme im März 2020 lief das Hesop-System (Stand 31.12.2021) 13.279 Stunden, die rekuperierte Bremsenergie beläuft sich auf 1.319.000 kWh. Die vertragliche Einstellungs- und Pilotierungsphase mit dem Systemlieferanten am U-Bahn-Netz endete am 31.05.2021. Wesentliche Änderungen in dieser Zeit waren, dass mit der Vorlage des Schallgutachtens die Betriebszeit des Hesop Mitte Dezember 2020 auf 24-Stunden-Betrieb erweitert wurde. Weiterhin wird seitdem die Bahnstromenergieversorgung des Unterwerkes Rauhes Haus durch das Hesop-System allein gestellt und die beiden klassischen Bahnstromgleichrichter sind ausgeschaltet in Reserve. Das ermöglicht die Nutzung einer anderen Parametrierung des Hesops zur Erhöhung der rekuperierten Energie. Mit einem Softwareupdate im April 2021 sind die gewonnenen Erkenntnisse des Hesop-Betriebes am U-Bahn-Netz eingeflossen. In der Gesamtheit führten die Maßnahmen zu einer Steigerung der erzielten Jahreswerte im Jahr 2021 mit 1.042.000 kWh rekuperierter Bremsenergie und 8.619 Betriebsstunden.

### Weitere Maßnahmen zur Optimierung der Energienutzung im Betriebszweig U-Bahn

Im U-Bahn-Bereich tragen neben den bereits aufgezählten Einsparprojekten eine Vielzahl weiterer Maßnahmen zur optimierten Energienutzung bei:

1. Energiesparende Fahrweise durch Vorgabe der Abschaltgeschwindigkeit
2. Konsequente Reduzierung der Fahrzeugmasse durch Leichtbau
3. Einsatz automatischer Heizungsregelungen in Fahrzeugen und Anlagen
4. Stromsparendes Vorheizen des Fahrgastraums (DT4 und DT5) und Vorkühlen (DT5) nur auf Anforderung und kurz vor Betriebsaufnahme
5. Fahrzeugheizung im Betrieb durch generatorisches Bremsen (DT3) und Nutzung der Kühlwasserabwärme (DT4 und DT5)
6. Geringere Energieverluste durch bessere Haftwertausnutzung der Drehstromtechnik (DT4 und DT5)
7. Einsatz von Dämmerungsschaltern auf Haltestellen und in Fahrzeugen
8. Konsequenter Einsatz natürlicher Beleuchtung (z.B. Glasdächer) bei Haltestellenmodernisierungen
9. Bedarfsgesteuerter Einsatz von Verbrauchern (z.B. Fahrtreppen, Aufzüge)
10. Fernüberwachte energieoptimierte Steuerung der Weichenheizungen

## Maßnahmen zur Optimierung der Energienutzung im Betriebszweig Bus

GRI 103/302

Zentrale Energieeffizienzmaßnahme im Betriebszweig Bus ist die Umstellung der Fahrzeugantriebe. Der Antriebswechsel bedeutet dabei gleich in zweifacher Hinsicht eine Steigerung der Energieeffizienz: Batterieelektrische Antriebe nutzen zum einen die Primärenergie direkt, also ohne Umwandlungsverluste, die bei der Herstellung von Power-to-Gas- oder Power-to-Liquid-Treibstoffen entstehen. Durch die eingesetzten Elektromotoren lässt sich zum anderen ihre Vortriebsenergie in Antriebsstrom statt in Wärme wie bei herkömmlichen Kfz-Bremsen „zurück“ umwandeln.

### Weitere Maßnahmen zur Optimierung der Energienutzung im Betriebszweig Bus

- Einführung eines Betriebshofmanagementsystems (BMS) im Jahr 2014
- Schulungen für Fahrerinnen und Fahrer
- Optimierung der Linienverläufe
- Beeinflussung der Lichtsignalanlagen/Vorrangschaltung an Ampeln
- Umbau von Kreuzungen

## Energieeinsparungen bei der HOCHBAHN in kWh

GRI 302-4

	Scope	2021 <sup>1</sup>	2020 <sup>2</sup>	2019 <sup>2</sup>
<b>Jährliche Energieeinsparungen durch Maßnahmen seit 2007</b>	<b>HOCHBAHN, FFG</b>	<b>7.594.572</b>	<b>5.952.169</b>	<b>5.146.647</b>
Davon Einsparung durch:				
Beleuchtungssanierungen von Gebäuden	HOCHBAHN	2.138.017	1.773.505	1.376.891
Senkung des Energieverbrauchs von U-Bahn-Fahrzeugen (DT4) bei Standzeiten	HOCHBAHN	1.500.000	1.500.000	1.500.000
zurückgewonnene Bremsenergie (U-Bahn-Fahrzeuge) an stationären Energiespeichern	HOCHBAHN	945.000	899.000	872.000
energieeffiziente Fahrgastraumbeleuchtung in U-Bahn-Fahrzeugen	HOCHBAHN	660.196	446.068	369.256
zurückgewonnene Bremsenergie (U-Bahn-Fahrzeuge) durch Hesop-Wechselrichterconvertersystem	HOCHBAHN	1.319.000	277.000	
Energie-Eigenerzeugung (Photovoltaik, Solarthermie) und BHKW	HOCHBAHN	175.823	201.010	176.365
effiziente IT	HOCHBAHN	19.184	18.234	14.784
sonstige Einsparungen	HOCHBAHN	837.351	837.351	837.351

<sup>1</sup> Vorläufige Zahlen<sup>2</sup> Aktualisierte Zahlen

## Inanspruchnahme von natürlichen Ressourcen

GRI 103/301

Als Dienstleistungsunternehmen verbraucht die HOCHBAHN vergleichsweise wenige Rohstoffe selbst. Dennoch setzt sie bei ihrer täglichen Arbeit verschiedene Materialien ein, für die natürliche Ressourcen benötigt werden. Für die HOCHBAHN ist es selbstverständlich, diese Rohstoffe nachhaltig zu nutzen und schonend mit ihnen umzugehen.

Eine viel genutzte Ressource bei der HOCHBAHN ist Papier, das vor allem in den Büros der Verwaltung, aber auch bei Werbemaßnahmen sowie beim Fahrkartenverkauf eine große Rolle spielt.

Um den Verbrauch dieser Ressource so weit wie möglich zu reduzieren, setzt die HOCHBAHN bereits seit vielen Jahren auf die konsequente Digitalisierung von Arbeitsprozessen in der Verwaltung. So werden beispielsweise Entgeltabrechnungen und Urlaubsanträge digital verschickt. Die Weiterentwicklung des E-Ticket-Angebots zur Reduzierung der Menge der papierbasierten Fahrscheine trägt ebenfalls zu einer Reduzierung des Papierverbrauchs der HOCHBAHN bei. Seit Juni 2021 verwendet die HOCHBAHN zudem A4-Recyclingpapier mit dem Siegel „Blauer Engel“.

Aufgrund ihrer Dimensionen haben Fahrzeugwaschanlagen einen großen Einfluss auf die Wasser- und Abwassersysteme. Für einen möglichst schonenden Umgang mit Wasser als Ressource erfolgt die Fahrzeugwäsche auf den Busbetriebshöfen und den Waschstraßen für U-Bahn-Fahrzeuge mit aufbereitetem Brauch- bzw. Regenwasser und weitgehender Kreislaufführung des Waschwassers. Durch eine bedarfsorientierte Fahrzeugwäsche und die wiederholte Nutzung des Waschwassers wird der Verbrauch von Frischwasser bei der Bus- und U-Bahn-Wäsche reduziert.

Um die im Unternehmen produzierte Abfallmenge zu reduzieren, kooperiert die HOCHBAHN seit 2018 in den Kantinen mit dem Unternehmen RECUP, Deutschlands größtem Pfandnetzwerk für Coffee-to-go, das mittlerweile um das Mehrwegschalen-Pfandsystem REBOWL erweitert wurde. Im Bereich der Wiederverwendung von IT-Hardware befindet sich die HOCHBAHN aktuell in einer Pilotphase. Mithilfe der Abholung und Aufbereitung durch einen zertifizierten Dienstleister soll die Recyclingquote in diesem Bereich in den kommenden Jahren deutlich erhöht werden. Weitere Maßnahmen sind beispielsweise die Auswahl umweltfreundlicher Produkte bei der Anschaffung von Elektrogeräten oder die Ausstattung der Bereichsküchen mit Waterlogic-Wasserspendern.

Bei Bau- und Modernisierungsmaßnahmen setzt die HOCHBAHN vermehrt Recyclingprodukte ein und ersetzt bisherige Materialien durch langlebigere und entsorgungsgerechtere Bauteile. Bei der Neugestaltung der U-Bahn-Haltestelle Hamburger Straße wurden zum Beispiel Wandfliesen aus Recyclingglas verwendet. Die U-Bahn-Fahrzeuge der HOCHBAHN weisen eine sehr hohe Recyclingquote auf. Je nach Baureihe liegt diese zwischen 90 und 94,3 Prozent. Weitere Informationen siehe Kapitel „Nachhaltiges Bauen“ S. 37.

## Ressourcenverbrauch

GRI 301-1, 303-3, 306-3

	Scope	2021	2020
Gefährlicher Abfall (t) <sup>1</sup>	HOCHBAHN	3.796	1.357
Nicht gefährlicher Abfall (Verwaltungsstandorte) (t)	HOCHBAHN	109	124
Nicht gefährlicher Abfall (U-Bahn-Haltestellen, Busumsteigeanlagen, Busbetriebshöfe) (t)	HOCHBAHN	1.110	1.101
Papierverbrauch (Kopier-/Druckerpapier, A4) (Blatt)	HOCHBAHN	4.912.500	5.750.000
Wasserverbrauch (Frischwasser, U-Bahn-Werkstatt Farmsen) (m <sup>3</sup> )	HOCHBAHN	1.522	1.541
Wasserverbrauch (Frischwasser, Buswaschanlagen) (m <sup>3</sup> )	FFG	8.126	7.259

<sup>1</sup> Der Anstieg der Menge gefährlichen Abfalls im Jahr 2021 ist im Wesentlichen auf Bauabfälle im Rahmen von Gleisbauarbeiten auf der Linie U3 sowie die Entsorgung von Altfahrzeugen zurückzuführen

## Nachhaltige Lieferketten

GRI 102-9, 103/308, 308-1, 412-3, 103/414, 414-1

Die Verantwortung der HOCHBAHN für Mensch und Umwelt geht über die eigene Geschäftstätigkeit weit hinaus, sie erstreckt sich auch auf Lieferanten und Geschäftspartner. Dies gilt insbesondere für Produkte oder Produktkomponenten, die in globalen Lieferketten hergestellt werden und daher mit besonderen Risiken bezüglich sozialer und ökologischer Standards verbunden sind.

Mit dem 2019 im Unternehmen eingeführten nachhaltigen Beschaffungskonzept trägt die HOCHBAHN der globalen Verantwortungsübernahme und der menschenrechtlichen Sorgfaltspflicht Rechnung.

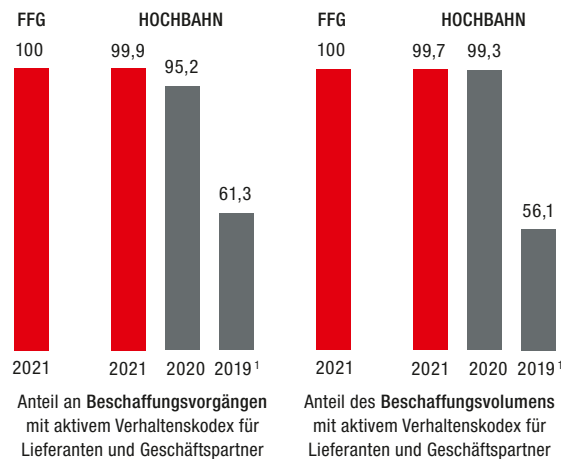
Im Rahmen ihres Beschaffungskonzepts hat die HOCHBAHN im Mai 2019 mit den „Nachhaltigkeitsstandards für Lieferanten und Geschäftspartner“ einen verbindlichen Verhaltenskodex geschaffen, dessen Anwendung aus dem Bereich Einkauf gesteuert wird und der für alle Beschaffungsvorgänge mit Ausnahme unkritischer Kleinaufträge verpflichtender Vertragsbestandteil ist. Der Verhaltenskodex bezieht sich auf die Prinzipien des UN Global Compact sowie auf die Kernarbeitsnormen der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO). Für ihre Leistungserbringung beschafft die HOCHBAHN eine Vielzahl von Gütern, Waren und Dienstleistungen. Der Einkaufsbereich ist

in die drei Fachbereiche Baueinkauf, Technischer Einkauf/Beschaffung von Fahrzeugen und Komponenten sowie Allgemeiner Einkauf gegliedert und das Aufgabenspektrum umfasst dementsprechend sowohl die Beschaffung langlebiger Investitionsgüter als auch kurzlebiger Gebrauchs- bzw. Verbrauchsgüter sowie aller Bau- und Dienstleistungen.

2021 hat die HOCHBAHN Waren und Dienstleistungen in Höhe von rund 386 Millionen Euro bei rund 1.600 Lieferanten und Dienstleistern beschafft. Bezogen auf das Beschaffungsvolumen erfolgten 99,7 Prozent davon mit aktivem Verhaltenskodex:

### Verhaltenskodex für Lieferanten und Geschäftspartner in %

GRI 308, 414-1



<sup>1</sup> Einführung des Verhaltenskodex (Code of Conduct) für Lieferanten und Geschäftspartner am 01.05.2019

Darüber hinaus führt die HOCHBAHN während der Vorbereitung von großen Ausschreibungen eine Prüfung auf soziale und ökologische Risiken durch. Bei Warengruppen mit entsprechendem Risikoprofil werden Nachhaltigkeitskriterien bei den Herstellern abgefragt und fließen dann in die Vergabeentscheidung ein. Damit verfolgt die HOCHBAHN das Ziel, Transparenz in der Lieferkette zu schaffen, Risiken zu minimieren und auf Verbesserungen von ökologischen und sozialen Standards hinzuwirken.



Siehe auch Unternehmens- und Nachhaltigkeitsbericht S. 48

2021 wurde der nachhaltige Beschaffungsansatz fortgeführt und unter anderem bei Ausschreibungen für E-Bus-Ladetechnik und zum IT-Outsourcing wurden Nachhaltigkeitsaspekte berücksichtigt. Im Zuge der Weiterentwicklung des Ansatzes wurden erstmalig auch Auftragsausführungsbedingungen zu Nachhaltigkeitsanforderungen implementiert. Der neue Partner des IT-Outsourcings ist beispielsweise künftig verpflichtet, regelmäßig Transparenz über Treibhausgasemissionen oder die Einhaltung sozialer Standards in der Herstellung von IT-Hardware zu schaffen.

Insgesamt wurden 2021 bei rund 8 Prozent des Beschaffungsvolumens Nachhaltigkeitskriterien in Form von Zuschlagskriterien, Muss-Anforderungen oder Ausführungsbedingungen in Ausschreibungen angewendet.

Um noch zielgerichteter auf Verbesserungen entlang der Wertschöpfungskette hinzuwirken, treibt die HOCHBAHN auf den Ebenen des Verbands Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) und des Internationalen Verbands für öffentliches Verkehrswesen (UITP) die Integration und Harmonisierung von Nachhaltigkeitskriterien im Rahmen von Fahrzeugbeschaffungen im ÖPNV konsequent voran.

## Anpassung an den Klimawandel

Aufgrund der Klimaveränderung in den nächsten Jahrzehnten werden Hamburg und die HOCHBAHN insbesondere durch die veränderte Niederschlagsverteilung, zunehmende Starkniederschlagsereignisse und Hitzeperioden vor neue Herausforderungen gestellt. Diese deutlich spürbaren Veränderungen beim Wetter und deren Auswirkungen sollen zukünftig stärker in den Geschäftsprozessen der HOCHBAHN Berücksichtigung finden.

Die HOCHBAHN als städtisches Unternehmen und Klimapartner der Freien und Hansestadt Hamburg ist sich dieser Klimafolgen bewusst und hat vor diesem Hintergrund entsprechende Klimafolgerisiken in das konzernweite Risiko-Chancen-Management integriert. Darin bewertet das Unternehmen kontinuierlich die finanziellen Folgen sowie Risiken und Chancen des Klimawandels für die HOCHBAHN.

Im Fokus von Klimafolgerisiken stehen bei der HOCHBAHN Extremwetterereignisse (u.a. Starkregen, Sturm, Sturmflut), die bereits in der Vergangenheit zu Schäden, Betriebsstörungen und -ausfällen geführt haben. Die HOCHBAHN strebt an, Monitoringprozesse im Kontext von Klimafolgen zu spezifizieren und zu standardisieren, um geeignete

Resilienzmaßnahmen zielgerichteter ableiten zu können. Hierbei ist das Unternehmen im kontinuierlichen Austausch mit externen Klimaexpertinnen und -experten.

Die HOCHBAHN begegnet den Klimafolgerisiken u.a. mit der Vegetationspflege sowie regelmäßig wiederkehrenden Baumkontrollen. Zudem setzt die HOCHBAHN infrastrukturelle Anpassungsmaßnahmen um, wie z.B. die Schaffung von Gründächern und Regenwasserrückhalteeinrichtungen für Starkregenereignisse.

## Nachhaltiges Bauen

GRI 103/302, 103/305

Das Thema „Nachhaltiges Bauen“ definiert die HOCHBAHN als die Erstellung und Nutzung von zukunftsgerechter Infrastruktur, die sowohl klimafreundlich und wirtschaftlich als auch von langer Lebensdauer und hoher Qualität ist. Einen Schwerpunkt legt die HOCHBAHN dabei auf den Umgang mit baubedingten und gebäudebetrieblichen Treibhausgasemissionen.

Der Grund: Insbesondere die Herstellung von Baumaterialien verursacht einen großen Teil der weltweiten Treibhausgasemissionen (Anteil der Beton- und Zementindustrie 2020: rund 8 Prozent) und stellt somit einen wesentlichen Faktor bei der Erreichung der globalen Klimaziele dar.

Die HOCHBAHN ist sich dieser Thematik bewusst und strebt daher marktverfügbare Lösungen für klimafreundliches und nachhaltiges Bauen an. Ziel ist die frühzeitige Berücksichtigung der Reduzierung von Treibhausgasemissionen und Energiebedarfen im Planungsprozess – insbesondere bei der Erstellung und dem Betrieb neuer Infrastrukturprojekte unter Berücksichtigung der Bauwerksanforderungen (u.a. Betriebs-, Verkehrssicherheit, Dauerhaftigkeit), der normativen Vorgaben und Regelungen.

Bei der Beurteilung von Planungsvarianten und im Rahmen von Ausschreibungsverfahren wird neben der Wirtschaftlichkeit auch zunehmend die Treibhausgasbilanz in die Bewertung mit einbezogen. Bereits seit 2019 beinhalten ausgewählte Planungsaufträge die Analyse der Energiebedarfe und Treibhausgasemissionen für Planungsvarianten.

Mit dem Ziel einer klimafreundlichen, energieeffizienten und umweltgerechten Planung von neuer Infrastruktur werden folgende Themen individuell je nach Infrastrukturprojekt geprüft und – sofern geeignet und wirtschaftlich vertretbar – umgesetzt:

- Verwendung klimafreundlicher Baustoffe (u.a. Holz, klinkerarme Zemente)
- Klimafreundlicher Gebäudebetrieb, u.a.
  - o Energieeffizienzstandard KW 40
  - o Eigenstromerzeugung durch Photovoltaik (auch in Kombination mit Gründächern)
  - o Wärmepumpen
  - o Abwärmenutzung von Ladeinfrastruktur (E-Busbetriebshöfe)
  - o Solarthermie
  - o Energieeffiziente Beleuchtungskonzepte
- Gründächer
- Regenwasseraufbereitung (Fahrzeugaufreinigung)

Neben einer klima- und umweltfreundlichen Planung und Realisierung von Infrastrukturprojekten ist die Sicherstellung eines barrierefreien Zugangs zu unserer Infrastruktur ein Fokusthema: Bis 2025 werden nahezu alle vorhandenen und neuen U-Bahn-Haltestellen barrierefrei ausgebaut sein. Für weitere Informationen siehe Kapitel „Ausbau Mobilitätsangebot“ auf S. 13.



Siehe auch Unternehmens- und Nachhaltigkeitsbericht S. 46

Die HOCHBAHN nutzt für die Versorgung ihrer Liegenschaften ausschließlich hochwertig zertifizierten Ökostrom aus Anlagen erneuerbarer Energien, die nicht älter als sechs Jahre sind, sowie ergänzend eigenerzeugten Strom aus Photovoltaikanlagen.

### Kennzahlen: Nachhaltiges Bauen

	2021 <sup>1</sup>	2020 <sup>2</sup>	2019 <sup>2</sup>
Gründächer (m <sup>2</sup> )	24.350	19.900	16.400
Photovoltaik (kWh)	33.200	42.850	31.900
Solarthermie (kWh)	79.600	79.600	79.600
Kraft-Wärme-Kopplung (kWh)	76.350	89.650	75.350

<sup>1</sup> Vorläufige Zahlen

<sup>2</sup> Aktualisierte Zahlen

## Datenschutz

GRI 103/418

Aufgrund der hohen Relevanz des Themas Datenschutz in vielen Geschäftsprozessen legt die HOCHBAHN allergrößten Wert auf die konsequente Umsetzung aller rechtlichen sowie aller internen Vorgaben. Die personenbezogenen Daten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, der Bewerberinnen und Bewerber, der Kundinnen und Kunden sowie der Geschäftspartnerinnen und Geschäftspartner verarbeitet die HOCHBAHN ausschließlich in Übereinstimmung mit den anwendbaren Rechtsvorschriften zum Schutz personenbezogener Daten und zur Datensicherheit, insbesondere der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG). Schwerpunkte hierbei sind Kundendatenschutz, Videoüberwachung und Mitarbeiterdatenschutz.

Die HOCHBAHN hat in einer internen Datenschutzrichtlinie die Grundsätze und Verantwortlichkeiten festgelegt. Die Richtlinie wurde vom Vorstand verabschiedet. Neben den gesetzlichen Regeln zum Datenschutz sind alle Mitarbeitende zur Einhaltung dieser Richtlinie verpflichtet. Darüber hinaus wurde eine Rahmenbetriebsvereinbarung zum Datenschutz mit dem Betriebsrat abgeschlossen. Parallel dazu wurden die nachfolgenden Prozesse definiert und als Anlagen zur Datenschutzrichtlinie intern veröffentlicht:

- Richtlinie zum Umgang mit Datenpannen
- Cloud-Computing Guideline
- Hinweise zum Umgang mit Auskunftersuchen oder Beschwerden
- Mustervertrag Auftragsdatenverarbeitung (Art. 28 DSGVO)
- Muster Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten (Art. 30 DSGVO)

Neben dem/der Betrieblichen Datenschutzbeauftragten sowie den Datenschutzreferenten in der Stabsstelle Datenschutz sind in allen relevanten Unternehmensbereichen Datenschutzkoordinatorinnen und Datenschutzkoordinatoren benannt worden, die Ansprechpartnerin/Ansprechpartner für den Datenschutz sind und gleichzeitig als Multiplikatoren in ihren Bereichen dienen.

Dem betrieblichen Datenschutz obliegt die Überwachung der Einhaltung der Datenschutzvorschriften. Eine weitere Aufgabe ist die Sensibilisierung und Schulung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Alle Hochbahnerinnen und Hochbahner, die personenbezogene Daten verarbeiten, müssen an Datenschutzschulungen teilnehmen.

Im Einzelnen:

- Jede Führungskraft muss verpflichtend zwei E-Learning-Module absolvieren.
- Mitarbeitende, die mit personenbezogenen Daten arbeiten, müssen ein E-Learning-Modul mit den wichtigsten Grundlagen zum Datenschutz bearbeiten.
- Mitarbeitende, die im Rahmen ihrer Tätigkeiten besondere personenbezogene Daten verarbeiten (z.B. Videoüberwachung in der Betriebszentrale, Poststelle, Personalabteilung, Kundendienst/Abo-Bereich u. a.), sollen zudem eine gesonderte, von der Stabsstelle Datenschutz durchgeführte Datenschutzschulung besuchen, in der individuelle Fragen und Spezifika besprochen werden. Die Schulung ist ein Präsenz-Seminar, das im internen Weiterbildungsprogramm der HOCHBAHN angeboten wird
- Datenschutzschulungen in Kombination mit dem E-Learning werden voraussichtlich auch noch im ersten Halbjahr 2022 virtuell durchgeführt.

### Schulungen zum Datenschutz

Anzahl Teilnehmende	2021	2020	2019 <sup>1</sup>
Seminar Datenschutz	36	26	149
E-Learning: EU-Datenschutz – die Grundverordnung	67	80	287
E-Learning: EU-Datenschutz – für Führungskräfte und IT-Verantwortliche (Aufbaumodul)	5	4	120

<sup>1</sup> Im Jahr 2019 wurden zusätzliche Schulungen für den Betriebsrat und den Bereich Busbetrieb angeboten

Aufgrund der hohen Sensibilität des Datenschutzes im Unternehmen wird der/die Betriebliche Datenschutzbeauftragte grundsätzlich bei der Einführung neuer Technologien sowie bei allen relevanten Digitalisierungsvorhaben aktiv eingebunden. Dies gilt insbesondere für Projekte, die die Verarbeitung von Kundendaten beinhalten.

Außerdem hat die HOCHBAHN schon frühzeitig ein Datenschutz-Funktionspostfach eingerichtet. Damit soll sichergestellt werden, dass sich Betroffene jederzeit und direkt an den/die Betriebliche-n Datenschutzbeauftragte-n wenden können. So können datenschutz-relevante Anliegen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Kundinnen und Kunden oder Betroffenen (z.B. bei Auskunftersuchen oder Beschwerden) zielgerichtet und zeitnah bearbeitet werden.

### GRI-Kennzahlen zu dem Thema Datenschutz

GRI 418-1 (Begründete Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes und den Verlust von Kundendaten)

Beschwerden/Anfragen	2021	2020
Beschwerden von externen Parteien, die von der Organisation als begründet anerkannt wurden <sup>1</sup>	15	22
• Beschwerden von Kundinnen und Kunden	13	16
• Beschwerden von sonstigen Betroffenen	2	5
Beschwerden von/über Aufsichtsbehörden	3	1
Fälle von Datendiebstahl und Datenverlusten in Zusammenhang mit Kundendaten <sup>2</sup>	8	2
• intern geprüfte Fälle	8	2
• an die Aufsichtsbehörde gemeldete Fälle	0	0

<sup>1</sup> Im Zusammenhang mit der Kategorie „Beschwerden“ ist eine genaue Differenzierung zwischen einem reinen Auskunftersuchen und einer Beschwerde teilweise nicht möglich. Daher enthalten die aufgelisteten Fälle beide Varianten. Der Vollständigkeit halber werden auch die Beschwerden/Anfragen von sonstigen Betroffenen aufgeführt, die nicht Kunden der HOCHBAHN sind oder waren. Drei Beschwerden von Kunden wurden 2021 über die Aufsichtsbehörde an die HOCHBAHN weitergeleitet. Nur einer Kundenbeschwerde aus dem Jahr 2021 liegt ein Fehlverhalten der HOCHBAHN zu Grunde

<sup>2</sup> Im Berichtsjahr 2021 hat es keine meldepflichtigen Fälle von Datendiebstahl oder Datenverlusten gegeben. 8 Fälle wurden nach einem intern gemeldeten Verdacht durch den Datenschutzbeauftragten untersucht und als nicht meldepflichtig eingestuft. Insofern erfolgte in diesem Zusammenhang auch keine Meldung an den HmbBfD

### Arbeitsbedingungen

GRI 103/401

Die Gewinnung und Bindung von qualifizierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern dient der Sicherung des langfristigen Unternehmenserfolgs und somit dem zukünftigen Wachstum des Unternehmens. Der Umgang mit gesellschaftlichen Trends, wie dem demografischen Wandel, dem Fachkräftemangel oder dem Wandel der Arbeitswelt im Zuge der Digitalisierung, stellt auch für die HOCHBAHN eine wesentliche Aufgabe dar. Auch die zum Teil fordernden Arbeitsbedingungen (u.a. fahrplanbedingter Schichtdienst, Wochenendarbeit) sind Hürden, die die HOCHBAHN im Rahmen der Gewinnung von Arbeitskräften nehmen muss.

Das Geschäftsjahr 2021 stellte die HOCHBAHN als Arbeitgeberin aufgrund der Corona-Pandemie vor zusätzliche Herausforderungen. Zum einen galt es, das Verkehrsangebot aufrechtzuerhalten, zum anderen mussten die eigenen Mitarbeitenden sowie Kundinnen und Kunden bestmöglich vor einer Infektion geschützt werden. Neben dem Homeoffice-Angebot für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Verwaltung ergriff die HOCHBAHN verschiedene Schutzmaßnahmen in den Bussen und U-Bahnen. Ferner sorgte die HOCHBAHN mit regelmäßigen Informationen für eine umfassende Aufklärung der Hochbahnerinnen und Hochbahner.

### Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

2021 beschäftigte die HOCHBAHN insgesamt 6.346 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, davon 649 in Teilzeit. Damit gehört sie zu den größten Arbeitgebern in Hamburg.

### Mitarbeitende der HOCHBAHN nach Beschäftigungsverhältnis

GRI 102-7, 102-8

	HOCHBAHN			FFG		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Gesamtanzahl <sup>1</sup>	6.346	6.378	5.607	291	303	284
Männerquote (%)	82,6	82,6	82,1	93,1	93,7	94,4
Frauenquote (%)	17,4	17,4	17,9	6,9	6,3	5,6
Vollzeitkräfte	5.663	5.747	5.064	282	288	270
davon Männer	4.885	4.965	4.343	265	272	257
davon Frauen	778	782	721	17	16	13
Teilzeitkräfte <sup>2</sup>	649	597	509	9	10	9
davon Männer	327	399	424	6	7	6
davon Frauen	322	324	278	3	3	3

<sup>1</sup> Inklusive Mitarbeiter\*innen in Elternzeit

<sup>2</sup> Ohne Aushilfskräfte



## Neueinstellungen und Fluktuation

GRI 401-1

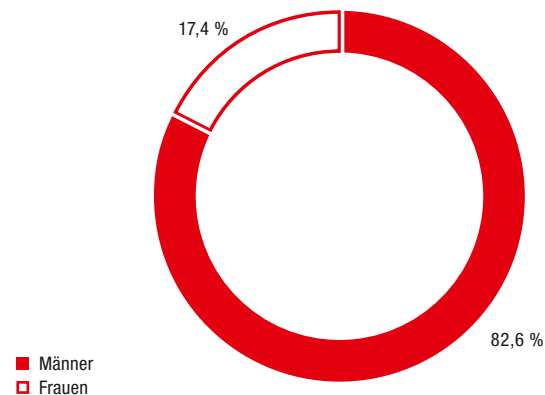
Neu eingestellte Mitarbeitende	HOCHBAHN			FFG		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Gesamtzahl	357	623	620	25	49	41
davon Männer (%)	78,2	76,9	79,0	88,0	91,8	100,0
davon Frauen (%)	21,8	23,1	21,0	12,0	8,2	0,0
unter 30 Jahre alt (%)	32,8	32,3	29,7	68,0	36,7	68,3
30–50 Jahre alt (%)	49,0	52,8	53,7	20,0	49,0	22,0
über 50 Jahre alt (%)	18,2	14,9	16,6	12,0	14,3	9,8
Rate der Neueinstellungen (%)	5,6	9,9	11,3	8,5	16,7	14,7
<b>Angestelltenfluktuation</b>						
Gesamtzahl	401	371	364	33	30	30
davon Männer (%)	76,6	83,6	83,9	93,9	96,7	100,0
davon Frauen (%)	23,4	16,4	16,1	6,1	3,3	0,0
unter 30 Jahre alt (%)	17,7	15,6	23,5	33,3	33,3	46,7
30–50 Jahre alt (%)	30,7	34,5	37,7	21,2	43,3	23,3
über 50 Jahre alt (%)	51,6	49,9	38,8	45,5	23,3	30,0
Rate der Angestelltenfluktuation (%)	6,3	5,9	6,7	11,3	10,2	10,8

Für das Unternehmen als Arbeitgeber wurde mit unterschiedlichen Maßnahmen des Personalmarketings geworben. So setzte die HOCHBAHN auf Recruiting-Filme in Bussen und im Fahrgastfernsehen der U-Bahn, auf diverse Touchpoints im Freizeitumfeld (wie Kinos, Cafés und Restaurants sowie Taxiwerbung), auf Flyer und andere speziell auf den Ausbildungsmarkt zugeschnittene Maßnahmen. Zudem wurde im Oktober 2019 das interne Empfehlungsprogramm JobDeal gestartet, bei dem Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der HOCHBAHN eine Prämie für eine erfolgreiche Stellenvermittlung erhalten können. Seit Start des Programms konnten darüber 81 neue Mitarbeitende gewonnen werden.

Im Jahr 2021 wurden 357 neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eingestellt. Das bedeutet eine Personaleintrittsrate von 5,6 Prozent (nach 9,9 Prozent 2020 und 11,3 Prozent 2019). Die Fluktuationsrate der HOCHBAHN betrug 2021 6,3 Prozent.

## Mitarbeitende bei der HOCHBAHN

GRI 102-7, 102-8

Anzahl Mitarbeiter\*innen gesamt<sup>1</sup>: 6.346<sup>1</sup> Inklusive Mitarbeiter\*innen in Elternzeit

## Mitarbeitende nach Arbeitsvertrag

GRI 102-8

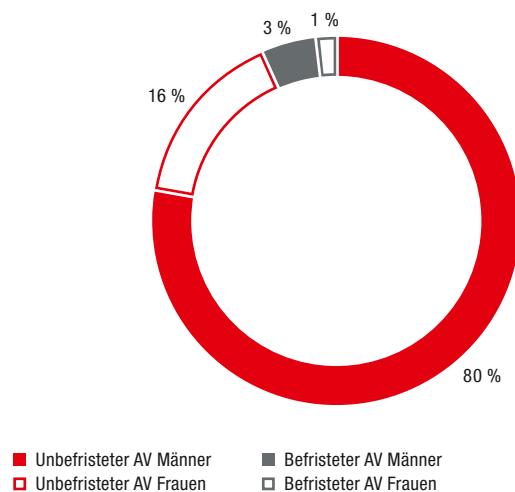
	HOCHBAHN			FFG		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Gesamtzahl <sup>1</sup>	6.193	6.240	5.479	272	285	266
Unbefristeter Arbeitsvertrag	5.982	5.841	5.055	270	276	255
davon Männer	4.969	4.854	4.175	251	259	242
davon Frauen	1.013	987	880	19	17	13
Befristeter Arbeitsvertrag	211	399	424	2	9	11
davon Männer	160	317	345	2	8	9
davon Frauen	51	82	79	0	1	2

<sup>1</sup> Ohne Mitarbeiter\*innen mit Ausbildungsvertrag



## Mitarbeitende der HOCHBAHN nach Arbeitsvertrag (AV)

GRI 102-8

Anzahl Mitarbeiter\*innen gesamt<sup>1</sup>: 6.193<sup>1</sup> Ohne Mitarbeiter\*innen mit Ausbildungsvertrag

### Integration von Geflüchteten

Im Rahmen eines Geflüchtetenprojekts in Zusammenarbeit mit der DEKRA und dem Jobcenter im Jahr 2017 hat die HOCHBAHN bis zum 31.12.2021 insgesamt 79 der bislang 140 am Ausbildungsprogramm beteiligten Einwanderinnen und Einwanderer als Busfahrerinnen und Busfahrer übernommen. Im Jahr 2021 wurde ein Ausbildungslehrgang mit 13 Teilnehmenden gestartet. Eine Fortführung des Projekts mit weiteren Ausbildungsgängen ist auch im Jahr 2022 vorgesehen.

### HOCHBAHN als attraktive Arbeitgeberin

Die HOCHBAHN ergreift zahlreiche Maßnahmen, um für ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein attraktives und faires Arbeitsumfeld zu schaffen. Unter anderem bietet sie ihnen neben einem hauseigenen Tarifvertrag zusätzliche betriebliche und soziale Leistungen, verschiedene Arbeitszeitmodelle sowie zahlreiche individuelle Angebote, um den Einklang von Beruf und Privatleben zu erleichtern.

### Vergütungssystem

GRI 102-35, 102-38

Der mit der Gewerkschaft ver.di abgeschlossene hauseigene Tarifvertrag der HOCHBAHN bietet den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern faire Arbeitsbedingungen. Neben dem Entgelt werden in diesem Tarifvertrag auch die Arbeits- und Urlaubszeiten an Feiertagen, Entlastungstage für Mitarbeitende im Schichtdienst, Urlaubsgeld sowie Sonderzahlungen geregelt. Für weitere Informationen zum Tarifabschluss 2021 siehe Lagebericht, S. 30 und 52.

Informationen zu den Grundzügen des Vergütungssystems für die Mitglieder des Vorstandes sowie den Gesamtbezügen des Aufsichtsrats und des Vorstandes bei der HOCHBAHN finden sich im Lagebericht der HOCHBAHN. Darüber hinaus gibt der jährliche Vergütungsbericht<sup>1</sup> der Freien und Hansestadt Hamburg Auskunft über das Verhältnis der Gesamtvergütung des Vorstandes zum Durchschnittseinkommen der Mitarbeitenden.

<sup>1</sup> Der Vergütungsbericht kann hier heruntergeladen werden: [beteiligungsbericht.fb.hamburg.de/Download.html](https://beteiligungsbericht.fb.hamburg.de/Download.html)

## Tarifverträge

GRI 102-41

<b>Prozentsatz der Angestellten, die unter Tarifverträge fallen</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
HOCHBAHN (%)	95,8	96,2	95,9
FFG (%)	93,5	94,1	93,3

## Arbeitszeitmodelle

Im Zuge der Umsetzung der Hamburg-Takt-Strategie baut die HOCHBAHN ihr Angebot seit 2018 konsequent aus. Durch die Taktverdichtungen und die Ausweitung der Betriebszeiten wächst der Personalbedarf bei der HOCHBAHN zu allen Zeiten – insbesondere den Hauptverkehrszeiten, am Wochenende, in den frühen Morgenstunden sowie in der Nacht. Gleichzeitig wünschen sich viele der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Bus- und U-Bahn-Betrieb Veränderungen bei den Arbeitszeitmodellen. Konkret werden mehr freie Wochenenden, mehr Einfluss auf die Lage von Diensten und freien Tagen sowie Veränderungen bei Schichtplänen angefragt, um trotz notwendiger Wochenendarbeit und Wechselschichten eine bessere Vereinbarkeit von Beruf, Freizeit und Familie zu erreichen. Daneben wünschen sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aber auch eine starke Planbarkeit für die zukünftigen Arbeitstage.

Aktuell bietet die HOCHBAHN ihren Mitarbeitenden mehrere Arbeitszeitmodelle an. Neben dem Gleitzeitmodell in der Verwaltung und dem Schichtdienst im Bus- und U-Bahn-Verkehr gibt es bis zu zehn Teilzeitmodelle, verschiedene Turnusmodelle (mit unterschiedlichen Freizeitblöcken) und auch ein Langzeitkonto mit zusätzlichen Möglichkeiten zur Aus- und Umgestaltung der Arbeitszeit.

Bei der Personaldisposition arbeitet die HOCHBAHN stetig daran, Verbesserungspotenziale zu erkennen und umzusetzen. Der Busbetrieb hat extra dafür eine interne Projektgruppe geschaffen, die sich mit alternativen Möglichkeiten der Personaldisposition beschäftigt.

Im Sommer 2021 hat die Projektgruppe einen dreitägigen Ideenworkshop durchgeführt, bei dem ein bereichsübergreifendes Team zwei Kernfragen bearbeitet hat: Wie können wir die Turnusmodelle im Busbetrieb zukunftsfähig und attraktiv gestalten? Und wie können wir Präferenzen einfach, transparent und fair erfassen und ermöglichen? Eine der entwickelten Ideen wird ab März 2022 in einem ersten Probeauftrag in die Praxis umgesetzt: Im Projekt „Im Team ans Ziel“ können Fahrerinnen und Fahrer als selbstorganisiertes Team ihre Dienste für etwa sechs Monate lang eigenständig planen. In Zukunft sind weitere Pilotprojekte vorgesehen, unter anderem sollen Modelle für mehr Flexibilität in Bezug auf freie Tage und Wochenenddienste erprobt werden. Dahinter steht das Ziel, durch konkretes Ausprobieren Erfahrungen zu sammeln, aus denen passfähige und praxistaugliche Lösungen für die HOCHBAHN entwickelt werden können.

## Vereinbarkeit von Beruf, Familie und Freizeit

Mit familienbewussten Schichtmodellen im Betriebsdienst, Homeoffice-Möglichkeiten in der Verwaltung oder Angeboten wie z.B. den Notmüttern (Notfall-Kinderbetreuungen) oder dem PPD Pflege-Partner Diakonie leistet die HOCHBAHN einen nennenswerten Beitrag zur Vereinbarkeit von Beruf, Familie und Freizeit ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Auch Unterstützungsangebote in Ferienzeiten, für die Pflege von Angehörigen oder in familiären und persönlichen Krisensituationen, in den drei Ausbildungsberufen in Teilzeit sowie Sabbaticals tragen zu einer bestmöglichen Work-Life-Balance der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei.

Seit 2014 wird die HOCHBAHN dafür regelmäßig mit dem Zertifikat der berufundfamilie Service GmbH für familien- und lebensphasenbewusste Personalpolitik ausgezeichnet. Die Laufzeit des Zertifikats beträgt in der Regel drei Jahre, die letzte Auditierung wurde im Jahr 2020 durchgeführt.

## Elternzeit

Durch ihre Angebote zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie möchte die HOCHBAHN für ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Rückkehr in den Beruf nach der Elternzeit so einfach wie möglich gestalten. 2021 nahmen insgesamt 210 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Elternzeit

in Anspruch, davon 151 Männer und 59 Frauen. Insgesamt kehrten im Berichtszeitraum 25 Mitarbeiterinnen und 132 Mitarbeiter nach Beendigung der Elternzeit in den Betrieb zurück.

## Elternzeit

GRI 401-3

	HOCHBAHN			FFG		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019
<b>Gesamtzahl der Mitarbeitenden, die Elternzeit in Anspruch genommen haben</b>	<b>210</b>	<b>199</b>	<b>169</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>12</b>
davon Männer	151	149	126	9	8	11
davon Frauen	59	50	43	1	0	1
<b>Gesamtzahl der Mitarbeitenden mit Anspruch auf Elternzeit</b>	<b>6.346</b>	<b>6.378</b>	<b>5.607</b>	<b>291</b>	<b>303</b>	<b>284</b>
davon Männer	5.242	5.268	4.605	271	284	268
davon Frauen	1.104	1.110	1.002	20	19	16
<b>Gesamtzahl der Mitarbeitenden, die innerhalb des Berichtszeitraums nach Beendigung der Elternzeit an den Arbeitsplatz zurückgekehrt sind</b>	<b>157</b>	<b>148</b>	<b>136</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>12</b>
davon Männer	132	128	116	9	8	11
davon Frauen	25	20	20	0	0	1
<b>Gesamtzahl der Mitarbeitenden, die nach Beendigung der Elternzeit an den Arbeitsplatz zurückgekehrt sind und zwölf Monate nach ihrer Rückkehr an den Arbeitsplatz noch beschäftigt waren</b>	<b>-<sup>1</sup></b>	<b>141</b>	<b>133</b>	<b>-<sup>1</sup></b>	<b>8</b>	<b>12</b>
davon Männer	- <sup>1</sup>	122	113	- <sup>1</sup>	8	11
davon Frauen	- <sup>1</sup>	19	20	- <sup>1</sup>	0	1
<b>Rückkehrrate an den Arbeitsplatz der Mitarbeitenden, die Elternzeit in Anspruch genommen haben (%)</b>	<b>98,8</b>	<b>100,0</b>	<b>96,5</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
davon Männer	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
davon Frauen	92,6	100,0	80,0	100,0	0,0	100,0
<b>Verbleibrate der Mitarbeitenden, die Elternzeit in Anspruch genommen haben (%)</b>	<b>-<sup>1</sup></b>	<b>95,3</b>	<b>97,8</b>	<b>-<sup>1</sup></b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
davon Männer	- <sup>1</sup>	95,0	97,4	- <sup>1</sup>	100,0	100,0
davon Frauen	- <sup>1</sup>	95,3	100,0	- <sup>1</sup>	0,0	100,0

<sup>1</sup> Keine Aussage für 2021 möglich, da 12-Monats-Zeitraum nach Rückkehr aus Elternzeit noch nicht abgeschlossen

## Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

GRI 102-11, 103/403, 403-1, 403-8

Ziel des Arbeitsschutzes ist es, Sicherheit und Gesundheitsschutz der Beschäftigten bei der Arbeit durch Maßnahmen des Arbeitsschutzes zu sichern und zu verbessern. Sicherheit und Gesundheitsschutz sollen vorausschauend und vorsorglich betrieben werden, noch ehe konkrete Gefahren entstehen. Dieses präventive Vorgehen fordert das Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG) sowie die Vorschrift 1 der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (DGUV Vorschrift 1) ein. Hierzu gehört neben Gefährdungsbeurteilungen, Dokumentationspflichten und der Bestellung von Betriebsärztinnen und -ärzten sowie Fachkräften für Arbeitssicherheit auch die korrekte Bereitstellung von Arbeitsmitteln.

Die HOCHBAHN verfügt mit dem Vorstandsbeschluss „Leitlinie für den Arbeits- und Gesundheitsschutz bei der HOCHBAHN“ über einen Ordnungsrahmen, der die Aufgaben, die Mitwirkung und die Verantwortung zum Arbeitsschutz für alle Personen – u.a. Führungskräfte und Mitarbeitende – im Unternehmen klar regelt. Dadurch abgedeckt ist die gesamte HOCHBAHN mit allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und Betriebsbereichen – inklusive der Planung von neuen Arbeitsstätten und Betriebsanlagen.

Darüber hinaus trat zum 25.08.2021 die neue Betriebsvereinbarung „Mobiles Arbeiten/Homeoffice“ in Kraft. Diese wurde interdisziplinär erarbeitet und umfasst u.a. Hinweise zur Arbeitszeit, -umgebung, -platzgestaltung sowie arbeitsschutzrechtliche Bestimmungen.

Aktuell hat die HOCHBAHN 100 Sicherheitsbeauftragte (gemäß § 22 Sozialgesetzbuch VII) bestellt. Die Anzahl entspricht den Vorgaben der DGUV Vorschrift 1. Die Sicherheitsbeauftragten sind überwiegend in den Bus- und U-Bahn-Bereichen sowie in den gewerblich-technischen Bereichen benannt und werden per Aushang bekannt gemacht.

Die HOCHBAHN wurde durch das Amt für Arbeitsschutz bisher dreimal (2000, 2005, 2014) auditiert und mit dem Zertifikat „Vorbildliches Arbeitsschutzsystem“ ausgezeichnet.

## Gefährdungsbeurteilungen

GRI 403-2

In allen Unternehmensbereichen sind die Gefährdungen, denen die Beschäftigten bei ihrer Tätigkeit ausgesetzt sind, zu ermitteln und zu beurteilen. Die Identifizierung arbeitsbedingter Gefahren erfolgt durch sogenannte technische Gefährdungsbeurteilungen. Kernstück der Gefährdungsbeurteilungen ist die regelmäßige Durchführung von verschiedenen Sicherheitschecks. Hierbei werden Tätigkeitsmerkmale aus Sicht des Arbeitsschutzes erfasst und entsprechend auftretende Gefahren bewertet. Abgeleitete Maßnahmen verfolgen das präventive Ziel, sichere und gesunde Arbeitsplätze zu schaffen bzw. zu erhalten.

Gefährdungen können darüber hinaus auch im Zusammenhang mit dem Umgang mit Gefahr- und Biostoffen bestehen oder auch objektorientiert (u.a. an Anlagen, Maschinen oder Geräten) auftreten.

Darüber hinaus spielen in der heutigen Arbeitswelt zunehmend auch psychische Belastungen eine bedeutende Rolle. Diese lassen sich anhand von speziellen Indikatoren identifizieren. Sollte aufgrund entsprechender Indikatoren eine vertiefende Analyse erforderlich werden, steht hierfür ein Expertenteam bereit, das sich aus Betriebsärztinnen und Betriebsärzten, dem Betriebsrat sowie Fachleuten aus den Bereichen Arbeitssicherheit, Betriebliche Sozialberatung, Gesundheitsmanagement sowie der verantwortlichen Führungskraft zusammensetzt.

Der Turnus der technischen Gefährdungsbeurteilung beträgt regulär zwei Jahre. Die Arbeitssituation im Organisationsbereich ist jedoch regelmäßig auf Veränderungen zu prüfen, gegebenenfalls ist eine erneute Gefährdungsbeurteilung durchzuführen. Im Rahmen der Maßnahmenverfolgung werden erforderliche Schutzmaßnahmen dokumentiert und umgesetzt. Eine Überprüfung der Wirksamkeit findet nach etwa drei bis sechs Monaten statt.

Zusätzlich hat jede Organisationseinheit aufgrund der epidemischen Lage eine SARS-CoV-2-Gefährdungsbeurteilung durchgeführt. Diese wurden im Jahr 2021 bei Anforderungsänderungen – insbesondere SARS-CoV-2-Arbeitsschutzverordnung und SARS-CoV-2-Arbeitsschutzregel – regelmäßig aktualisiert.

## Meldung von Gefahren und Unfällen

GRI 403-7

Bei der HOCHBAHN ist die Meldung und Beseitigung von Arbeitsschutzmängeln in der Leitlinie für den Arbeits- und Gesundheitsschutz klar geregelt. So müssen sicherheitsrelevante Mängel umgehend beseitigt bzw. den Vorgesetzten gemeldet werden. Sicherheitsrelevante Mängel in anderen Unternehmensbereichen oder Abteilungen können durch die feststellenden Mitarbeitenden über verschiedene Wege intern gemeldet werden:

1. Betriebsmeldung über die Leitstellen oder die Schaltwarte
2. Meldung an Verantwortliche in den Bereichen
3. Meldung an den Bereich Nachhaltige Entwicklung, Umwelt und Arbeitssicherheit (auch bei gravierenden Mängeln gemäß Gefährdungsbeurteilung)
4. Information der Sicherheitsbeauftragten der einzelnen Bereiche

Außerdem besteht die Möglichkeit, Verbesserungen in puncto Arbeitsschutz über das Betriebliche Vorschlagswesen einzureichen. Alle Vorfälle, bei denen Mitarbeitende zu Schaden kommen (Arbeits- und Wegeunfälle), sind mit einer Unfallanzeige umgehend an den Bereich Nachhaltige Entwicklung, Umwelt und Arbeitssicherheit zu melden. Dieser leitet die Unfallanzeige an die Berufsgenossenschaft (Unfallversicherung), an die jeweils zuständige Krankenkasse sowie an das Amt für Arbeitsschutz weiter. Der Bereich berät über ggf. notwendige Arbeitsschutzmaßnahmen und wertet die entsprechenden Unfallanzeigen jährlich und nach bedarfsorientierten Schwerpunkten statistisch aus. Entsprechende Informationen und notwendige Prozessschritte zur Unfallanzeige können die Angestellten der HOCHBAHN dem Mitarbeiterportal entnehmen. Die Entscheidung, ob ein Vorfall auch als Arbeits- oder Wegeunfall anerkannt wird und somit auch die Kosten für die Heilbehandlung getragen werden, trifft die Berufsgenossenschaft.

2021 ist die Anzahl der Arbeitsunfälle bei der HOCHBAHN insgesamt wieder auf das Niveau von 2019 angestiegen (+25 Prozent). Da jedoch auch die Anzahl der Mitarbeitenden gewachsen ist, ist die Anzahl der Unfälle je 100 Mitarbeitende lediglich um 19 Prozent gestiegen.

Die Zahl der unfallbedingten Ausfalltage stieg im Vergleich zum Vorjahr nur moderat an. Insbesondere der Anteil der arbeitsbedingten Stolper- und Sturzunfälle stieg 2021 nennenswert an. Übergriffe auf das Sicherheits- und Prüfpersonal gingen erfreulicherweise um fast 50 Prozent zurück. Der Anteil der Verkehrsunfälle ist weiterhin ein Hauptschwerpunkt des Unfallgeschehens bei der HOCHBAHN.

Die FFG arbeitet im Bereich der Arbeitssicherheit und beim Gesundheitsschutz eng mit der HOCHBAHN zusammen und die FFG-Mitarbeitenden können einen Großteil der Angebote der HOCHBAHN nutzen. Im Bereich Arbeitsschutz liegt der Schwerpunkt der FFG bei Maßnahmen in den Werkstätten. 2020 ereigneten sich bei der FFG 37 Unfälle, davon vier Wegeunfälle und 33 Arbeitsunfälle, 17 davon meldepflichtig.

Die HOCHBAHN verfolgt bei der Auftragserledigung durch Fremdfirmen zum Arbeitsschutz das Ziel, wechselseitige Unfall- sowie Gesundheitsgefahren zu verhindern und koordinierend zusammenzuarbeiten. Die Meldung und Erfassung zu Unfällen von Mitarbeitenden erfolgt eigenverantwortlich durch die beauftragten Unternehmen. Der Informationsaustausch zu Unfallursachen ist Bestandteil der Koordinationsaufgabe.

## Arbeitsbedingte Verletzungen / Unfälle bei HOCHBAHN und HOCHBAHN-Wache

GRI 403-9

	2021 <sup>1</sup>	2020 <sup>2</sup>	2019
Tödliche Arbeitsunfälle	0	0	0
Tödliche Wegeunfälle	1	0	0
Meldepflichtige Arbeitsunfälle <sup>3</sup>	173	138	172
Nicht-meldepflichtige Arbeitsunfälle <sup>4</sup>	221	231	240
Arbeitsunfälle pro 1.000 Mitarbeiter*innen <sup>5</sup>	26,4	22,1	31,5
Meldepflichtige Wegeunfälle <sup>3</sup>	55	51	46
Nicht-meldepflichtige Wegeunfälle <sup>4</sup>	45	42	55
Ausfalltage durch Arbeitsunfälle gesamt	4.971	4.519	5.051
Ausfalltage durch Wegeunfälle gesamt	1.745	1.471	1.358

<sup>1</sup> 2021: vorläufige Zahlen

<sup>2</sup> 2020: aktualisierte Zahlen

<sup>3</sup> Unfälle mit einer Ausfallzeit von mehr als 3 Tagen

<sup>4</sup> Unfälle mit einer Ausfallzeit von bis zu 3 Tagen

<sup>5</sup> 1.000-Mann-Quote bezogen auf meldepflichtige Arbeitsunfälle

## Arbeitsbedingte Verletzungen / Unfälle bei FFG

GRI 403-9

	2021	2020	2019
Unfälle	27	37	34
Ausfalltage durch Unfälle gesamt	533	387	207
Meldepflichtige Unfälle <sup>1</sup>	16	17	18
Wegeunfälle	4	4	9
Ausfalltage durch Wegeunfälle	33	116	101
Arbeitsunfälle	23	33	25
Ausfalltage durch Arbeitsunfälle	500	271	106

<sup>1</sup> Unfälle mit einer Ausfallzeit von mehr als 3 Tagen

## Arbeitsmedizinische Dienste

GRI 403-3

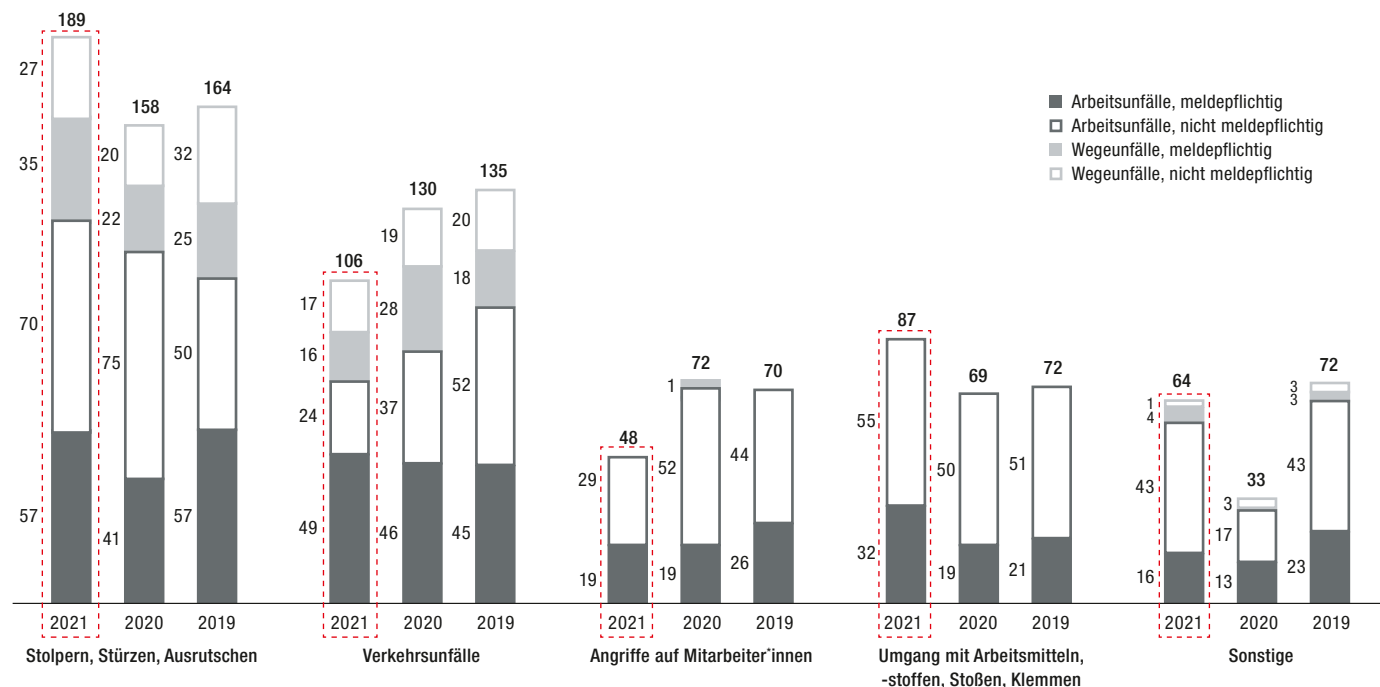
Der Betriebsärztliche Dienst (BMD) der HOCHBAHN versteht sich als Dienstleister für Führungskräfte und Mitarbeitende und unterstützt diese bei der Umsetzung des medizinischen Arbeitsschutzes. Das Ziel ist die Gesunderhaltung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der HOCHBAHN bei der Arbeit.

Der Betriebsärztliche Dienst übernimmt folgende Aufgaben:

- Betriebsbegehungen und Teilnahme an den Arbeitsschutzausschuss-Sitzungen
- Regelmäßiger Informationsaustausch mit externen Stellen (z.B. Berufsgenossenschaften)
- Durchführung von Einstellungs- und Eignungsuntersuchungen und arbeitsmedizinischer Vorsorge
- Beurteilungen der Belastung von speziellen Arbeitsplätzen
- Begleitung von Wiedereingliederung nach längerer Krankheit

## Unfälle bei der HOCHBAHN<sup>1</sup>

GRI 403-9



<sup>1</sup> 2019 und 2020: aktualisierte Zahlen

Der Betriebsärztliche Dienst der HOCHBAHN wird durch ein Team von sieben Betriebsärztinnen und Betriebsärzten eines externen Dienstleisters besetzt. Im Berichtsjahr 2021 hat der Betriebsmedizinische Dienst 4.368 Untersuchungen durchgeführt. Zusätzlich wurden 2.132 Mitarbeitende und 132 Angehörige im Berichtsjahr gegen Covid-19 geimpft.

### Mitarbeitendenbeteiligung

GRI 403-4

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der HOCHBAHN werden über verschiedene Wege über die Themen Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz informiert und an diesen beteiligt. Bei der Planung neuer Arbeitsstätten und -plätze sowie Projekt- und Arbeitsgruppen wird grundsätzlich der Betriebsrat mit eingebunden. Darüber hinaus gibt es den „Management Jour fixe“ auf der Bereichsleitungsebene, der als Resonanzraum für die Ausrichtung und Weiterentwicklung des Themas Corporate Health dient. Der Jour fixe Gesundheit umfasst die einzelnen Arbeitsebenen sowie entsprechende Multiplikatoren und dient der interdisziplinären Abstimmung und Ausrichtung des Themas Corporate Health.

Über eine Online-Plattform können die Mitarbeitenden die „GESUNDHEITplus-Angebote“ der HOCHBAHN buchen sowie Anregungen und Wünsche zum Thema Gesundheitsmanagement einbringen. Sowohl neue Themen und Formate als auch einzelne Anbieter werden über dieses Portal von Mitarbeitenden vorgeschlagen.

Der Arbeitsschutzausschuss (ASA) setzt sich aus einem Beauftragten des Unternehmens, den Betriebsärztinnen und Betriebsärzten, aus zwei Vertreterinnen und Vertretern des Betriebsrates, zwei Vertreterinnen und Vertretern der Sicherheitsbeauftragten, der Schwerbehindertenvertretung sowie den Fachkräften für Arbeitssicherheit zusammen. Der ASA wird bei der HOCHBAHN durch ein Vorstandsmitglied geleitet. Zusätzlich sind „Verantwortliche Personen“ und „Beauftragte Personen“ als Mitglieder des ASA benannt, welche die Entscheidungen des ASA in den Bereichen durchsetzen müssen. Der ASA hat die Aufgabe, bei Themen des Arbeitsschutzes zu beraten. Aufgrund seiner Zusammensetzung ist er in der Lage, Entscheidungen zu treffen, die in den entsprechenden Bereichen umzusetzen sind. Die Protokolle der Sitzungen sind unternehmensöffentlich und stehen allen Mitarbeitenden im Mitarbeiterportal zum Abruf zur Verfügung.

### Schulungen der Mitarbeitenden

GRI 403-5

Das interne Weiterbildungsprogramm der HOCHBAHN beinhaltet eine Reihe von Mitarbeiterschulungen zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie speziell für Führungskräfte, darunter Betriebliche Erste Hilfe, das Grundseminar Sicherheitsbeauftragte oder Arbeitsschutz als Führungsaufgabe. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, das Seminarangebot der Berufsgenossenschaft VBG zu nutzen.

### Betriebliches Gesundheitsmanagement

GRI 403-6

Das betriebliche Gesundheitsmanagement bei der HOCHBAHN wirkt vor allem durch eine zielgruppenspezifische Vorgehensweise und eine interdisziplinäre Vernetzung im Unternehmen. Gemeinsam mit dem Arbeitsmedizinischen Dienst, dem betrieblichen Eingliederungsmanagement, den Verantwortlichen für Arbeitsschutz und der betrieblichen Sozialberatung wird ein umfassender Blick auf die unterschiedlichen Gesundheitsaspekte sichergestellt – verstärkt durch regelmäßige Abstimmungsrunden mit Vertreterinnen und Vertretern der Unternehmensbereiche. Hinzu kommt eine intensive Kommunikationsarbeit; entsprechende Medien stehen in gedruckter Form, online, berufsgruppenspezifisch und unternehmensweit zur Verfügung. Sie sorgen dafür, dass das Thema Gesundheit im gesamten Unternehmen gut sichtbar ist.

Das betriebliche Gesundheitsmanagement der HOCHBAHN basiert derzeit auf den folgenden Säulen:

- Führungskräfteentwicklung hin zu einer gesundheitsorientierten Führung
- Mitarbeiterpartizipation am Gesundheitsmanagement der HOCHBAHN
- Gesundheitsmodule für den Berufseinstieg
- Erhalt und Förderung der psychischen Gesundheit und Krisenintervention durch ein professionelles Unterstützungssystem
- Gesunde Ernährung
- Gesunder Schlaf
- Verschiedene Gesundheitsförderungsmaßnahmen über das Programm GESUNDHEITplus
- Arbeitsplatznahe Gesundheitsmodule während des Berufslebens

Im Berichtsjahr stand neben einer umfangreichen arbeitsmedizinischen Beratung und Unterstützung der Unternehmensführung, des Krisenstabes und der betrieblichen Führungskräfte zur Coronavirus-Pandemie auch die unternehmensinterne Kommunikation zu arbeitsmedizinisch relevanten Infektionsschutzmaßnahmen in Richtung Führungskräfte und Mitarbeitende im Vordergrund. Außerdem gab es folgende Schwerpunkte beim betrieblichen Gesundheitsmanagement:

- Zuckerfrei-Challenge, Stadtradeln, Nikolauf: Spielerische Förderung einer positiven Verhaltensänderung
- Kostenloses Herz-Kreislauf-Screening
- Einführung einer Gesundheitssprechstunde zur niedrigschwelligen Überleitung in passende Formate
- Einführung digitaler Kurz-Impulse
- Integration der Säule Schlaf in das System des betrieblichen Gesundheitsmanagements

Im Rahmen der Sozialberatung wurde das System der Krisenintervention weiter etabliert und verwurzelt. Das Kriseninterventionsteam der HOCHBAHN wurde evaluiert, sodass weitere Ansatzpunkte für Weiterentwicklung, Optimierung und Integration identifiziert werden konnten.

### Evaluation und Monitoring

Die Aktivitäten im Bereich Corporate Health werden jährlich in einem Gesundheitsbericht erfasst und ausgewertet. Der Gesundheitsbericht bietet als interdisziplinäres Instrument einen umfassenden Blick auf den aktuellen Gesundheitszustand der Beschäftigten sowie auf die kurativen wie präventiven Instrumente und Produkte.

Neben dem weiteren Ausbau des bereits existierenden umfangreichen Angebots an Beratungsleistungen und Produkten wurden, basierend auf den Ergebnissen des Gesundheitsberichts, für 2022 die folgenden Schwerpunkte abgeleitet:

- Weitere Intensivierung von niedrigschwelligen und/oder arbeitsplatznahen Formaten zur Aktivierung und Förderung der Eigenverantwortung
- Fortführung der Digitalisierung zur Erhöhung der Kundenorientierung

Das betriebliche Gesundheitsmanagement der HOCHBAHN wurde im November 2018 mit dem Corporate Health Award als „herausragend“ ausgezeichnet. Demnach erfüllt die HOCHBAHN nicht nur alle erforderlichen Kriterien, sondern zählt auch deutschlandweit zu den besten Unternehmen: Im Bereich Verkehr und Logistik belegte die HOCHBAHN sogar den ersten Platz.

## Compliance und Korruptionsvermeidung

GRI 103/205, 205-1, 205-3, 103/419, 419-1

Die HOCHBAHN hat sich in ihrer über hundertjährigen Geschichte einen Ruf als leistungsstarkes und integriertes Unternehmen erarbeitet. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der HOCHBAHN arbeiten engagiert und loyal für ihr Unternehmen. Ein Verhalten, das hierzu im Widerspruch steht und dem Ruf und Ansehen des Unternehmens schadet, toleriert die HOCHBAHN nicht.

Daher gibt es im Unternehmen seit 2008 eine umfangreiche Betriebsvereinbarung zum Thema Korruptionsprävention. Diese haben Vorstand und Betriebsrat gemeinsam entwickelt; die Betriebsvereinbarung dient als Verhaltenskodex für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

In diesem Zusammenhang wurde auch eine Analyse von möglichen Korruptionsrisiken durchgeführt und zuletzt 2021 evaluiert. Die Betriebsvereinbarung informiert grundlegend über das Thema Korruption und enthält Regelungen zur Korruptionsvorbeugung, wie etwa zur Annahme von Geschenken und Vergünstigungen oder Bewirtungen.

Insbesondere den Führungskräften kommt bei der Korruptionsvorbeugung eine besondere Vorbildfunktion zu. Es liegt in ihrer Verantwortung, auch anonymen Hinweisen zum Thema Korruption nachzugehen und die Behandlung jedes begründeten Korruptionsverdachts sicherzustellen.

Für die anonyme Meldung von Informationen über kriminelle Handlungen innerhalb der HOCHBAHN, insbesondere in Bezug auf Korruption, steht internen wie externen Personen ein zertifiziertes elektronisches Hinweisgebersystem zur Verfügung. Entsprechend der im Februar 2020 in Kraft getretenen Compliance-Rahmenrichtlinie für die öffentlichen Unternehmen der Freien und Hansestadt Hamburg hat die HOCHBAHN 2021 ein Compliance-Management-System eingeführt.

Im Rahmen dessen werden alle Mitarbeitenden zukünftig regelmäßig in Schulungen für das Thema Korruption sensibilisiert. Im Berichtsjahr 2021 gab es keine bestätigten Korruptionsfälle bzw. ergriffenen Maßnahmen. Es wurden auch keine Bußgelder oder nicht-monetäre Sanktionen gegen die HOCHBAHN festgesetzt.



## New Work

GRI 103 / New Work

Die heutige Gesellschaft ist geprägt von einem vielschichtigen Wandel, in dem sich wirtschaftliche, technologische und politische Rahmenbedingungen ebenso wie die Arbeitswelt grundlegend und mit hoher Geschwindigkeit verändern. Dies gilt auch für die Mobilitätsbranche. Durch Digitalisierung, Automatisierung und Elektrifizierung entstehen neue Mobilitätsformen und Geschäftsmodelle. Mobilitätsbedürfnisse verändern sich. Und nicht zuletzt ist eine Mobilitätswende dringend erforderlich, um dem Klimawandel zu begegnen und die Lebensqualität – insbesondere in Großstädten wie Hamburg – dauerhaft zu sichern und zu verbessern.

Um sich in diesem Kontext als zukunftsweisende Mobilitätsanbieterin und attraktive Arbeitgeberin zu positionieren, strebt die HOCHBAHN an, die Innovationskraft und den Kundenfokus – gepaart mit einem kooperativen Verständnis der Zusammenarbeit in der Organisation – zu stärken. In der Diversität ihrer Belegschaft sieht die HOCHBAHN dafür einen großen Vorteil.

Zur Erreichung dieses Ziels bieten sich neue Arten der Arbeitsorganisation an. Dazu zählen u.a. neue Formen der Zusammenarbeit wie etwa kollaboratives Arbeiten, agile Arbeitsmethoden sowie die Digitalisierung der Arbeitswelt (z.B. Formulare und Prozesse, neue Tools für Online-Meetings und virtuelles Arbeiten). Der Einsatz von agilen Methoden und das damit verbundene agile Mindset sind gerade für jüngere Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer ein Kriterium bei der Entscheidung für einen Arbeitgeber. Dazu bewirken agile Arbeitsmethoden eine Reduktion der Fluktuation und eine Steigerung der Motivation vieler Kolleginnen und Kollegen.

Gleichzeitig ist eine Veränderung der Führungskultur nötig, die ein neues Rollenbild von Führungskräften in Zusammenarbeit mit den Mitarbeitenden beinhaltet und zu mehr Selbstbestimmtheit bei der Gestaltung der Arbeit führt. Dies bedeutet auch, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine Mitverantwortung für den Erfolg des Unternehmens tragen und der Arbeitgeber ein attraktives, den Bedürfnissen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter angemessenes Arbeitsumfeld bereitstellen muss. Entsprechend gilt es, Freiräume für Individualität und selbstbestimmtes Arbeiten zu schaffen.

2017 hat die HOCHBAHN das agile Arbeiten im Unternehmen eingeführt. 2020 wurde der Bereich Wandel und Innovation etabliert. Er bündelt unterschiedliche Kompetenzen insbesondere im Change-management und im Bereich agiler Methoden und unterstützt als Impulsgeber und Dienstleister die HOCHBAHN und ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der organisatorischen und kulturellen Weiterentwicklung.

Dies erfolgt z.B. durch:

- Begleitung und Beratung von Führungskräften und Unternehmensbereichen, Mitarbeit in Projekten
- Durchführung zielgerichteter Kulturentwicklungsmaßnahmen, basierend auf einer umfassenden Kulturanalyse. Ableitung von Handlungsoptionen für eine bessere Zusammenarbeit, die Motivation von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, insbesondere auch im Kontext des Hamburg-Taktes und der neuen Voraussetzungen im Rahmen des Neuen Normals (mit und nach der Corona-Pandemie)
- Unterstützung bei Raumplanungen und Themen der Zusammenarbeit zur besseren und sinnvolleren Nutzung der Büroflächen im Zusammenhang mit dem Mobilien Arbeiten und hybriden Arbeitsformen
- Kontinuierliche Weiterentwicklung von neuen Arbeitsformen und Methoden im eigenen Bereich für den Einsatz in der HOCHBAHN sowie von Aufbauorganisationen wie Selbstorganisation
- Förderung von Vernetzung und Austausch innerhalb des Unternehmens, z.B. über eine Chatgruppe zur Unternehmenskultur
- Etablierung der Kundenzentrierung im hvv-Verbund und des agilen Gedankens in der Organisation, durch die Einführung agiler Teams sowie im letzten Jahr die coronabedingte Umstellung agiler Teams auf virtuelle Formate

## Aus- und Weiterbildung

GRI 103/404

Der stetige Wandel in der Arbeitswelt erfordert nicht nur neue Berufsbilder. Auch der allgemeine Fachkräftemangel rückt die Gewinnung von qualifizierten Fachkräften durch eine eigene Ausbildung immer mehr in den Fokus der HOCHBAHN.

Im Jahr 2021 bildete die HOCHBAHN durchschnittlich 131 Auszubildende, davon 22 dual Studierende, in 19 verschiedenen Berufsbildern und Studiengängen aus. Die Frauenquote unter den Auszubildenden und dual Studierenden lag bei 24,84 Prozent. Im Jahr 2021 wurden 86 Prozent der Absolventinnen und Absolventen nach ihrer Ausbildung übernommen.

Die Coronavirus-Pandemie hat die Aus- und Weiterbildung der HOCHBAHN vor einige Herausforderungen gestellt, denn auch die Aus- und Weiterbildung profitiert von einem persönlichen Austausch und von Gruppendynamik. Um ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auch unter Pandemie-Bedingungen die bestmögliche Aus- und Weiterbildung bieten zu können, hat die HOCHBAHN ihr Online-Seminarangebot auch 2021 weiter ausgebaut und betrieblich notwendige Seminare mit reduzierter Teilnehmendenzahl und entsprechenden Schutzmaßnahmen durchgeführt. Wenn es möglich war, wurden auch neue hybride Schulungsformate eingesetzt.

### Berufsausbildung

Mit einer Ausbildung im technisch-gewerblichen oder im kaufmännischen Bereich werden die Auszubildenden der HOCHBAHN abwechslungsreich und umfassend mit der betrieblichen Praxis vertraut gemacht. Daneben bildet die HOCHBAHN in Kooperation mit verschiedenen Hochschulen auch dual Studierende aus. Agile Arbeitsmethoden und ein dreitägiges Innovation Camp sind bei der HOCHBAHN fester Bestandteil der Ausbildung. Mit 19 Ausbildungsberufen und dualen Studiengängen setzt das Unternehmen bei der Gewinnung von qualifizierten Fachkräften bewusst auf die eigene Ausbildung. Jungen Erwachsenen, die aus familiären Gründen keine Ausbildung in Vollzeit machen können, bietet die HOCHBAHN seit 2017 die Möglichkeit, ihre Ausbildung in Teilzeit zu absolvieren.

Die FFG bietet Ausbildungen zur/zum Kfz-Mechatroniker-n mit Schwerpunkt System- und Hochvolttechnik, Karosserie- und Fahrzeugbaumechaniker-in und Fahrzeuglackierer-in an.

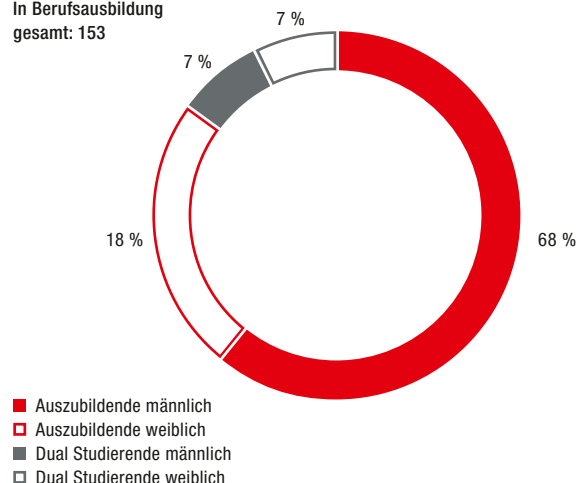
2021 wurden bei der HOCHBAHN im Bereich der Berufsausbildung folgende Maßnahmen durchgeführt:

- Ergänzung des Angebots an dualen Studiengängen um Ingenieurwesen Gebäudetechnik an der hs21 Buxtehude und Wirtschaftsingenieurwesen mit der Fachrichtung Logistik und Mobilität an der TU Hamburg-Harburg
- Zudem begann die Ausbildung in dem neuen Berufsbild Elektroniker-n für Informations- und Systemtechnik für zwei Auszubildende, mit der fachlichen Ausbildung an der Heinrich-Büsing-Berufsschule in Braunschweig.
- Unter den Absolventinnen und Absolventen 2021 wurden zwei als Beste des Jahrgangs von der Handelskammer Hamburg in ihrem Ausbildungsberuf Elektroniker-in für Betriebstechnik und Kaufleute für Verkehrsservice geehrt. Die Ausbildung Kaufleute für Verkehrsservice ist damit zugleich ausgelaufen und wurde vollumfänglich von dem Berufsbild Kaufleute für Dialogmarketing abgelöst.
- Zum weiteren Ausbau des digitalen Arbeitens und Lernens wurde in Kooperation mit dem Hamburger Ausbildungszentrum e. V. das fachliche digitale Lernportal der Firma Vocanto für die technisch-gewerbliche Ausbildung eingesetzt. Dieses soll eine interaktive Unterstützung bieten bei der Vor- und Nachbereitung theoretischer Lerninhalte sowie eine Verknüpfungsmöglichkeit im dualen System zwischen den Ausbildungsinstitutionen ermöglichen.
- Im Mai wurde das erste digitale Innovation Camp mit dem Thema „Werte & Generationen“ durchgeführt. Die Ausbildungsjahrgänge 2020 und 2019 haben interaktive Übungen gemeinsam auf virtuellen Boards an zwei Tagen bearbeitet und sich mit der Ausbildung der Zukunft beschäftigt.
- Zudem wurde im Sommer 2021 das Onboarding des neuen Ausbildungsjahrgangs 2021 weitestgehend im digitalen Format durchgeführt.

### Berufsausbildung bei der HOCHBAHN

GRI 404-1

In Berufsausbildung  
gesamt: 153



### Ausbildung

GRI 404-1

Berufsausbildung	HOCHBAHN			FFG		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Auszubildende	131	119	112	19	18	18
davon Männer	104	86	78	18	17	17
davon Frauen	27	33	34	1	1	1
Dual Studierende	22	21	16	0		
davon Männer	11	11	7	0		
davon Frauen	11	10	9	0		
Übernahmequote (%)	86	94	90	0	100	100

### Weiterbildung bei der HOCHBAHN

Ausgerichtet an den Unternehmenszielen schafft die Personalentwicklung der HOCHBAHN mit ihrem Angebot für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter einen Rahmen dafür, dass sich qualifizierte und motivierte Mitarbeitende für die HOCHBAHN engagieren und das Unternehmen den Anforderungen der Zukunft gerecht werden kann.

So bietet die HOCHBAHN ein umfangreiches internes Weiterbildungsprogramm an, das fachbezogene Seminare, Trainings der methodischen und persönlichen Entwicklung sowie der Führungskompetenzen umfasst. Zusätzlich haben interessierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Möglichkeit, das Freizeitweiterbildungsangebot der HOCHBAHN zu nutzen.

Das Programm „FREIZEIT plus“ beinhaltet EDV- und Sprachkurse, Kommunikations- und Selbstorganisationstrainings, Gesundheitsimpulse sowie Einblicke und Vorträge rund um das Thema HOCHBAHN. Überdies kann es über das wachsende E-Learning-Angebot flexibel und unabhängig von Zeit und Ort genutzt werden. Das gesamte E-Learning-Angebot steht im HOCHBAHN-Lernportal bereit. Die Lernprogramme bieten viele interaktive Inhalte und Übungsmöglichkeiten und sind über den PC und auch mobil abrufbar.

Im Bereich Weiterbildung hat die HOCHBAHN folgende Maßnahmen im Geschäftsjahr 2021 durchgeführt:

- Durchführung des Weiterbildungsprogramms mit Online-Seminaren und unter Berücksichtigung aller Corona-Vorschriften
- Ausbau der digitalen Lernformate mit neuen E-Learnings u. a. zum agilen Arbeiten (Scrum, Kanban, Agile Führung, Digitalisierung), Methodenkompetenzen (Kreativitätstechniken), zum mobilen Arbeiten, zu Erster Hilfe und Brandschutz sowie fach- und branchenspezifischen Themen (DT5-Grundlagen und psychologische Erste Hilfe)
- Das HOCHBAHN-Lernportal ist der zentrale Weiterbildungs-ort für alle interessierten Hochbahnerinnen und Hochbahner. Dort finden sich online alle Angebote aus dem internen Weiterbildungsprogramm, dem E-Learning-Katalog sowie FREIZEIT plus. Je nach Bereich werden zusätzlich noch bereichsinterne Schulungen angeboten.

## Weiterbildung

GRI 404-1

Durchschnittliche Stundenzahl für Weiterbildung (Stunden)	HOCHBAHN			FFG
	2021	2020	2019	2021
Pro Mitarbeiter*in	7,6	10,1	15,1	15,8
Pro Mitarbeiter*in (Fahrdienst)	5,7	12,3	11,3	-
Pro Mitarbeiter*in (Nicht-Fahrdienst)	10,2	8	19,8	-
Pro Mitarbeiterin	8,4	9,4	14,5	7,9
Pro Mitarbeiter	7,4	10,3	17,7	16,4
Durchschnittliche Ausgaben für Weiterbildung pro Mitarbeiter*in (in €)	113	77	195	727 <sup>1</sup>

<sup>1</sup> Inklusive Aufwendungen im Rahmen des arbeitgeberfinanzierten Busführerscheins für Werkstattmitarbeitende

## Führungskräfteentwicklung bei der HOCHBAHN

Grundlage der Führungskräfteentwicklung innerhalb der HOCHBAHN ist eine bedarfsorientierte Kompetenzentwicklung. Für den Einstieg in die Führungslaufbahn bietet die HOCHBAHN ein Seminarcurriculum an, das aus neun verpflichtenden Seminaren besteht. Der Schwerpunkt liegt auf dem Aufbau von Führungskompetenzen und HOCHBAHN-spezifischem Wissen für die Führungstätigkeit. Durch den Einsatz eignungsdiagnostischer Verfahren werden individuelle Handlungsfelder aufgedeckt. Im weiteren Verlauf der Führungslaufbahn liegt der Schwerpunkt auf einer individuellen Weiterentwicklung. Es kommen diverse Maßnahmen und Instrumente zum Einsatz, Coaching oder Mentoring gehören dazu. Neben den formalen und gesteuerten Lernformaten gibt es bei der HOCHBAHN auch informelle und selbstgesteuerte Lernformate. So bietet das Unternehmen ein breites E-Learning-Portfolio an, in dem diverse Führungsthemen enthalten sind. Als informelle Möglichkeiten dienen interne und externe Austauschformate.

## Diversity

GRI 103/405, 103/406

Diversity hat für die HOCHBAHN eine strategische Bedeutung. Denn gelebte Vielfalt hat einen deutlich positiven Einfluss auf den Unternehmenserfolg und die Weiterentwicklung des Unternehmens. Diversity ist wichtiger Bestandteil einer modernen und innovativen Unternehmenskultur, führt zu einer erhöhten Zufriedenheit der Mitarbeitenden,

verbessert die Arbeitgeberattraktivität und erleichtert die Gewinnung von qualifizierten Fachkräften. Zudem erbringen gemischte Teams bessere Leistungen. Schließlich spiegelt sich in einer vielfältigen Belegschaft auch die Vielfalt der HOCHBAHN-Kundschaft wider: Das erleichtert die Entwicklung passgenauer Dienstleistungen.

Die HOCHBAHN verfolgt mit dem Thema Diversity einen ganzheitlichen Ansatz unter Betrachtung aller Aspekte der Vielfalt. Ausdruck der damit einhergehenden Haltung sind die Wertschätzung des vielfältigen Potenzials der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und die Herstellung einer inklusiven Unternehmensatmosphäre unter Ausschluss von Diskriminierung jeglicher Art. Deshalb hat die HOCHBAHN das Thema Diversity fest in ihrer nachhaltigen Unternehmensstrategie verankert, ist bereits seit 2007 Unterzeichnerin der Charta der Vielfalt, beteiligt sich am Deutschen Diversity-Tag und setzt sich aktiv für Diversity in der Arbeitswelt ein. 2017 wurde die Position einer/eines Diversity-Managerin/Managers im Unternehmen geschaffen.

Ein besonderes Augenmerk legt die HOCHBAHN auf die Erhöhung des Anteils von Frauen an der gesamten Belegschaft (aktuell rund 17 Prozent) sowie auf das Thema Generationen. Bereits 2016 hat der HOCHBAHN-Aufsichtsrat Zielgrößen für den Frauenanteil im Aufsichtsrat und im Vorstand festgelegt. Der Vorstand wiederum hat entsprechende Zielgrößen für die ersten beiden Führungsebenen unterhalb des Vorstands festgelegt. Zwei der Zielgrößen wurden erreicht (siehe Tabelle). Die HOCHBAHN ist weiterhin bestrebt, die festgelegten Zielwerte für alle Managementebenen zu erreichen. 2021 haben Aufsichtsrat und Vorstand der HOCHBAHN neue Zielgrößen definiert, die bis zum 31. Dezember 2023 gelten.

## Ziele Frauenanteil bei der HOCHBAHN

GRI 405-1

Ebene	Ziel bis	Tatsächlicher	Ziel bis
	31.12.2020 (Anteil Frauen in %)	Anteil (in %) zum 31.12.2021	31.12.2023 (Anteil Frauen in %)
Aufsichtsrat	37,5	31,3	37,5
Vorstand	25	25	25
Erste Führungsebene	28	26,1	30
Zweite Führungsebene	19	19,7	25

## Diversity

GRI 405-1

	HOCHBAHN			FFG		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019
<b>Mitarbeitende gesamt<sup>1</sup></b>	<b>6.346</b>	<b>6.378</b>	<b>5.607</b>	<b>291</b>	<b>303</b>	<b>284</b>
Durchschnittsalter (Gesamtbelegschaft)	46,1	45,8	46	38,7	39	39
unter 30 Jahre alt (%)	10,0	10,7	11,1	30,2	31,0	32,4
30–50 Jahre alt (%)	47,5	47,8	47,5	43,3	41,9	41,9
über 50 Jahre alt (%)	42,6	41,5	41,4	26,5	27,1	25,7
Nationalitäten (Gesamtbelegschaft)	68	67	60	9	11	11
davon deutsche Staatsangehörigkeit (%)	87,5	87,8	90,0	95,5	95,0	95,8
davon andere Nationalitäten (%)	12,5	12,2	10,0	4,5	5,0	4,2
<b>Angestellte gesamt (ohne Führungskräfte)</b>	<b>6.019</b>	<b>6.046</b>	<b>5.300</b>	<b>265</b>	<b>272</b>	<b>253</b>
davon Männer (%)	82,7	82,7	82,2	92,5	93,0	93,7
davon Frauen (%)	17,3	17,3	17,8	7,5	7,0	6,3
Anteil Frauen im Betriebsdienst (Fahrerinnen und Fahrer) (%)	11,7	11,7	12,4	n.r.	n.r.	n.r.
Durchschnittsalter	45,9	45,6	45,0	38,0	38,0	41,0
unter 30 Jahre alt (%)	10,4	11,2	11,6	32,8	34,2	35,6
30–50 Jahre alt (%)	47,5	47,7	47,6	42,3	40,1	38,3
über 50 Jahre alt (%)	42,1	41,1	40,8	24,9	25,7	26,1
Nationalitäten Gesamtzahl	67	67	59	9	10	11
davon deutsche Staatsangehörigkeit (%)	86,9	87,2	89,5	95,1	95,5	96,5
davon andere Nationalitäten (%)	13,1	12,8	10,5	4,9	4,5	3,5
<b>Führungskräfte gesamt</b>	<b>323</b>	<b>328</b>	<b>303</b>	<b>26</b>	<b>31</b>	<b>31</b>
davon Männer (%)	81,7	81,1	81,8	100,0	100,0	100,0
davon Frauen (%)	18,3	18,9	18,2	0,0	0,0	0,0
Durchschnittsalter	49,1	48,8	49,2	47,0	46,0	44,0
unter 30 Jahre alt (%)	1,9	2,1	1,3	3,8	3,2	6,5
30–50 Jahre alt (%)	47,7	49,4	47,2	53,8	58,1	71,0
über 50 Jahre alt (%)	50,5	48,5	51,5	42,3	38,7	22,6
Nationalitäten Gesamtzahl	7	6	6	1	1	1
davon deutsche Staatsangehörigkeit (%)	98,1	98,5	98,3	100,0	100,0	100,0
davon andere Nationalitäten (%)	1,9	1,5	1,7	0,0	0,0	0,0
<b>Vorstand gesamt</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>			
davon Männer (%)	75	75	75			
davon Frauen (%)	25	25	25			
Durchschnittsalter	55,5	54,5	54			
unter 30 Jahre alt (%)	0,0	0,0	0,0			
30–50 Jahre alt (%)	25,0	50,0	50,0			
über 50 Jahre alt (%)	75,0	50,0	50,0			
Nationalitäten Gesamtzahl	1	1	1			
davon deutsche Staatsangehörigkeit (%)	100	100	100			
davon andere Nationalitäten (%)	0	0	0			

<sup>1</sup> Inkl. Mitarbeiter\*innen in Elternzeit

	HOCHBAHN			FFG		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019
<b>Aufsichtsrat<sup>2</sup></b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
davon Männer (%)	68,7	68,7	68,7	66,7	66,7	66,7
davon Frauen (%)	31,3	31,3	31,3	33,3	33,3	33,3
Durchschnittsalter	54	57	57	54	53	52
unter 30 Jahre alt (%)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
30–50 Jahre alt (%)	37,5	37,5	25,0	33,3	33,3	33,3
über 50 Jahre alt (%)	62,5	62,5	75,0	66,7	66,7	66,7
<b>Schwerbehindertenquote</b>						
HOCHBAHN (%)	6,1	6,1	6,1	2,7	2,1	1,9

<sup>2</sup> Frau Twachtman ist zum 31. Oktober 2021 aus dem Aufsichtsrat der FFG ausgeschieden

Zum Thema Diversity wurden 2021 folgende Maßnahmen bei der HOCHBAHN durchgeführt:

- Teilnahme am Deutschen Diversity-Tag
- Bestandsaufnahme im Rahmen der Einführung eines Generationen-Managements, im Rahmen derer die verschiedenen Bereiche der HOCHBAHN Auskunft darüber gaben, inwieweit sie das Thema Generationen bereits in ihre Arbeit integrieren.
- Workshops mit Mitarbeitenden der Altersgruppen 50+, 55+ und 60+, in denen die Mitarbeitenden erklärten, ob und welchen Einfluss das Thema Alter auf ihre Tätigkeit hat
- Definition eines rechtlich formalisierten Beschwerdeprozesses gemäß § 13 Abs. 1 AGG, um auf Diskriminierungs- und Benachteiligungsfälle zu reagieren
- Auswahl der ersten acht Paare im Rahmen eines Pilotprojekts im Mentoring-Programm bestehend aus Mentor bzw. Mentorin und Mentee. Grundlage für die Passung waren jeweils die genannten Werte und (gewünschten) Kompetenzen
- Teilnahme am Christopher Street Day am 7. August 2021. Dafür hat sich eine bunte Gruppe von Mitarbeitenden zusammengefunden, die gemeinsam mit passender HOCHBAHN-Kleidung an der stadtweiten Fahrrad-Parade teilgenommen hat
- Kommunikation des Themas Diversity im Rahmen eines Vielfaltskalenders. Im Portal wurden Artikel zum Tag der Muttersprache (21. Februar), zum Internationalen Frauentag (8. März), zum Beginn des Ramadans (13. April), zum Tag der Geflüchteten (20. Juni) und zum Internationalen Männertag (19. November) veröffentlicht. Im Rahmen dieser Artikel wurden Kolleginnen und Kollegen vorgestellt, die einen Bezug zum jeweiligen Tag haben

- Und schließlich gab es Netzwerkveranstaltungen für weibliche Führungskräfte und für die Queer-Gruppe. Daneben hat das Diversity-Management die Vernetzungsgruppe T-Kolleginnen gegründet

Für 2022 plant die HOCHBAHN im Bereich Diversity folgende Maßnahmen:

- Ableitung von Zielen und Maßnahmen für das Generationen-Management auf Grundlage der Erkenntnisse aus der Bestandsaufnahme und den Workshops mit Mitarbeitenden
- Verbesserung der Teilzeitmöglichkeiten als Teil vielfältiger Arbeits(zeit)modelle
- Start des Mentoring-Piloten
- Durchführung einer Befragung im Betrieb mit wissenschaftlicher Begleitung zur Feststellung von Stressoren für die Fahrerinnen und Fahrer. Basierend auf den Ergebnissen der Befragung wird die begleitende Professorin Maßnahmen zur Stärkung der Fahrerinnen und Fahrer vorschlagen

### Diskriminierungsvorfälle

GRI 406-1

Diskriminierung von Mitarbeitenden, egal aus welchem Grund, wird bei der HOCHBAHN nicht toleriert. Für Hinweise auf Diskriminierung aufgrund von Geschlecht, Alter, ethnischen Hintergrund, Religion, körperlichen Befindlichkeiten oder sonstigen Gründen können sich alle Mitarbeitenden der HOCHBAHN an die Diversity-Managerin oder die Sozialberatung wenden. Für das Berichtsjahr 2021 sind bei der HOCHBAHN drei Diskriminierungsvorfälle bekannt. In allen drei Fällen wurden nach einer Klärung des Sachverhalts entsprechende Abhilfemaßnahmen eingeleitet.

## Gesellschaftliches Engagement

Als Hamburger Unternehmen engagiert sich die HOCHBAHN für die Menschen der Stadt Hamburg. Dabei verfolgt die HOCHBAHN den Ansatz, sich über Sachspenden hinaus auch mit zeitlichem Engagement, Know-how, Infrastruktur und durch die Nutzung ihres Netzwerks in der Hansestadt zu engagieren. Ziel der HOCHBAHN ist eine nachhaltige und kontinuierliche Unterstützung von sozialen und gesellschaftlichen Projekten.

Einen besonderen Fokus legt die HOCHBAHN dabei darauf, gesellschaftliche Aufgaben wie die Unterstützung von Obdachlosen oder die Integration benachteiligter Gruppen in den Arbeitsmarkt zu fördern.

Dabei werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der HOCHBAHN aktiv in das Engagement mit einbezogen. Auch während der Corona-virus-Pandemie wurde das Engagement fortgesetzt.

Die nachstehenden sozialen Projekte hat die HOCHBAHN 2021 unterstützt.

### „Wärmebus“ in Kooperation mit Hanseatic Help

Obdachlose trifft die Pandemie besonders hart. Manche Einrichtungen und Hilfsangebote sind aufgrund der Hygienevorschriften nur noch begrenzt zugänglich, viele Bedürftige gehören aufgrund von Vorerkrankungen zu einer Risikogruppe. Im Rahmen der Kampagne #wärmegeben von Hanseatic Help hat die HOCHBAHN daher 2020 erstmals einen „Wärmebus“ zur Verfügung gestellt. Der Wärmebus ist eine mobile Annahmestelle für Spenden an Obdachlose in Hamburg. Gefragt waren vor allem Sachspenden, insbesondere Schlafsäcke, Isomatten, Zelte sowie Winterkleidung. Die Kooperation wurde 2021 fortgesetzt und erweitert. So konnte der „Wärmebus“ an vier Standorten im Hamburger Stadtgebiet benötigte Sachspenden für Hilfsbedürftige einsammeln.

### GoBanyo – Waschen ist Würde

Jeder Mensch hat das Recht, sich zu waschen. Aber nicht jeder hat die Chance dazu. Dank GoBanyo erhalten Obdach- und Wohnungslose kostenfreien Zugang zu Sanitäranlagen und Pflegemitteln in Privatsphäre. Die HOCHBAHN hat für die gemeinnützige GmbH einen ehemaligen Linienbus zur Verfügung gestellt. 2021 war GoBanyo mit dem Duschbus und dem Duschdorf insgesamt über 500-mal im Einsatz und es wurde mehr als 9.000-mal geduscht. Die HOCHBAHN unterstützt GoBanyo auch perspektivisch mit ihrer Infrastruktur, Expertise und ihrem Netzwerk. Zudem übernimmt sie die Fahrzeugreinigung und die fahrzeugseitige Instandhaltung des Duschbusses.

### Mehr als eine warme Mahlzeit

Bereits seit 2012 veranstalten Rock Antenne Hamburg, Hinz&Kunzt und der Friends Cup Förderverein e.V. mit Unterstützung von Hamburger Firmen sowie vielen ehrenamtlichen Helferinnen und Helfern in den Fischauktionshallen kurz vor Weihnachten eine besondere Aktion für Obdachlose. Die HOCHBAHN stellt hierfür Busse inklusive Fahrerinnen und Fahrer für die An- und Abfahrt der Teilnehmerinnen und Teilnehmer zur Verfügung.

### Hamburg packt's zusammen

Die 2020 von engagierten Unternehmen aus der Region Hamburg gegründete gemeinnützige Initiative „Hamburg packt's zusammen!“ setzt sich für die Menschen ein, die besonders stark mit den Auswirkungen der Pandemie zu kämpfen haben. In Kooperation mit dem gemeinnützigen Partner Hanseatic Help e.V. werden Versorgungstaschen bedarfsgerecht gepackt und über soziale Einrichtungen an hilfsbedürftige Gruppen verteilt. Neben Familien mit kleinen und größeren Kindern, älteren Menschen und Obdachlosen gehören auch Geflüchtete und Studierende zu den Zielgruppen von „packt's zusammen!“. Bis Januar 2022 konnten so knapp 65.000 Taschen gepackt und verteilt werden. Auch Auszubildende und dual Studierende der HOCHBAHN waren an den Packaktionen beteiligt. Außerdem unterstützt die HOCHBAHN diese Initiative durch eine Platzierung der Kampagne im Fahrgastfernsehen sowie bei der Logistik. Über diese Projekte hinaus ist die HOCHBAHN im Ausschuss „Gesellschaftliche Verantwortung“ der Handelskammer vertreten.

### Impfaktionen gegen das Coronavirus

Auch bei der Bekämpfung der Corona-Pandemie hat die HOCHBAHN gesellschaftliche Verantwortung übernommen und ab Herbst 2021 gemeinsam mit der Sozialbehörde Hamburg verschiedene Angebote zur Corona-Schutzimpfung ins Leben gerufen.

Den Auftakt machte ein Impfbus, der im September beim Reeperbahn Festival und im Oktober beim Fußball-Länderspiel der deutschen Nationalmannschaft am Volksparkstadion mobile Impfungen anbot. Ausgebaut wurde das Angebot mit einem Impfbus, in dem sich an den Haltestellen Schlump, Billstedt sowie Niendorf Nord hunderte Menschen impfen ließen. Über ein eigens eingerichtetes Impfzentrum in unserem Kommunikationszentrum „Halle 13“ in Barmbek organisierten wir zusätzliche Möglichkeiten für Hamburgerinnen und Hamburger, um möglichst einfach und barrierefrei an eine Corona-Schutzimpfung zu gelangen.

Insgesamt konnten wir so bis März 2022 über 4.300 Menschen mit Erst-, Zweit- oder Boosterimpfungen versorgen.



## Nachhaltigkeitsrahmenwerke

Dieser Bericht der HOCHBAHN wurde in Übereinstimmung mit den GRI-Standards: Option „Kern“ erstellt.

Im GRI-Inhaltsindex sind sämtliche Themen aufgelistet, über die die HOCHBAHN entsprechend den GRI-Standards berichtet. Der Inhaltsindex bildet zudem ab, zu welchen Prinzipien des United Nations Global Compact (UNGC) und zu welchen Kriterien des Deutschen Nachhaltigkeitskodex (DNK) die jeweiligen Angaben Informationen bieten. Des Weiteren wird die Verknüpfung mit den Nachhaltigkeitszielen der Vereinten Nationen (Sustainable Development Goals, SDGs) dargestellt.

### Die zehn Prinzipien des United Nations Global Compact (UNGC)

#### Menschenrechte

1. Unternehmen sollen den Schutz der internationalen Menschenrechte unterstützen und achten.
2. Unternehmen sollen sicherstellen, dass sie sich nicht an Menschenrechtsverletzungen mitschuldig machen.

#### Arbeitsnormen

3. Unternehmen sollen die Vereinigungsfreiheit und die wirksame Anerkennung des Rechts auf Kollektivverhandlungen wahren.
4. Unternehmen sollen für die Beseitigung aller Formen von Zwangsarbeit eintreten.
5. Unternehmen sollen für die Abschaffung von Kinderarbeit eintreten.
6. Unternehmen sollen für die Beseitigung von Diskriminierung bei Anstellung und Erwerbstätigkeit eintreten.

#### Umwelt

7. Unternehmen sollen im Umgang mit Umweltproblemen dem Vorsorgeprinzip folgen.
8. Unternehmen sollen Initiativen ergreifen, um größeres Umweltbewusstsein zu fördern.
9. Unternehmen sollen die Entwicklung und Verbreitung umweltfreundlicher Technologien beschleunigen.

#### Korruptionsprävention

10. Unternehmen sollen gegen alle Arten der Korruption eintreten, einschließlich Erpressung und Bestechung.

Mehr unter: [www.globalcompact.de](http://www.globalcompact.de)

### Die 20 Kriterien des Deutschen Nachhaltigkeitskodex (DNK)

#### Strategie

1. Strategische Analyse und Maßnahmen
2. Wesentlichkeit
3. Ziele
4. Tiefe der Wertschöpfungskette

#### Prozessmanagement

5. Verantwortung
6. Regeln und Prozesse
7. Kontrolle
8. Anreizsysteme
9. Beteiligung von Anspruchsgruppen
10. Innovations- und Produktmanagement

#### Umwelt

11. Inanspruchnahme natürlicher Ressourcen
12. Ressourcenmanagement
13. Klimarelevante Emissionen

#### Gesellschaft

14. Arbeitnehmerrechte
15. Chancengerechtigkeit
16. Qualifizierung
17. Menschenrechte
18. Gemeinwesen
19. Politische Einflussnahme
20. Gesetzes- und richtlinienkonformes Verhalten

Mehr unter: [www.deutscher-nachhaltigkeitskodex.de](http://www.deutscher-nachhaltigkeitskodex.de)



# DIE 17 SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS (SDGS)

- |  |   |  |   |
|--|---|--|---|
| <b>1</b> KEINE ARMUT<br>                              | <b>2</b> KEIN HUNGER<br>                         |  |   |
| <b>3</b> GESUNDHEIT UND WOHLERGEHEN<br>               | <b>4</b> HOCHWERTIGE BILDUNG<br>                 | <b>5</b> GESCHLECHTERGLEICHHEIT<br>                             |   |
| <b>6</b> SAUBERES WASSER UND SANITÄREINRICHTUNGEN<br> | <b>7</b> BEZAHLBARE UND SAUBERE ENERGIE<br>    | <b>8</b> MENSCHENWÜRDIGE ARBEIT UND WIRTSCHAFTSWACHSTUM<br>   | <b>9</b> INDUSTRIE, INNOVATION UND INFRASTRUKTUR<br>   |
| <b>10</b> WENIGER UNGLEICHHEITEN<br>                  | <b>11</b> NACHHALTIGE STÄDTE UND GEMEINDEN<br> | <b>12</b> NACHHALTIGER KONSUM UND PRODUKTION<br>              | <b>13</b> MASSNAHMEN ZUM KLIMASCHUTZ<br>               |
| <b>14</b> LEBEN UNTER WASSER<br>                      | <b>15</b> LEBEN AN LAND<br>                    | <b>16</b> FRIEDEN, GERECHTIGKEIT UND STARKE INSTITUTIONEN<br> | <b>17</b> PARTNERSCHAFTEN ZUR ERREICHUNG DER ZIELE<br> |

Für den Materiality Disclosures Service prüfte das GRI Service Team, ob der GRI-Inhaltsindex klar dargestellt ist und die Referenzen für die Angaben 102-40 bis 102-49 mit den entsprechenden Berichtsteilen übereinstimmen. Der Service wurde für die deutsche Version des Berichts durchgeführt.



## GRI-Inhaltsindex

GRI 102-55

GRI-Standard und Angabe	Titel der Angabe	Seite(n) in der GRI-Bilanz 2021 bzw. Verweis	Kommentar	UNGC-Prinzip	DNK-Kriterium	SDG
<b>GRI 101: Grundlagen 2016</b>			In GRI 101 sind keine Angaben enthalten.			
<b>GRI 102: Allgemeine Angaben 2016</b>						
102-1	Name der Organisation	6				
102-2	Aktivitäten, Marken, Produkte und Dienstleistungen	6				
102-3	Hauptsitz der Organisation	6				
102-4	Betriebsstätten	6				
102-5	Eigentumsverhältnisse und Rechtsform	6				
102-6	Belieferte Märkte	6				
102-7	Größe der Organisation	6, 7, 39, 40				
102-8	Informationen zu Angestellten und sonstigen Mitarbeitern	39, 40		6		8
102-9	Lieferkette	35			4	
102-10	Signifikante Änderungen in der Organisation und ihrer Lieferkette	6			4	
102-11	Vorsorgeansatz oder Vorsorgeprinzip	5, 23, 44		7, 8, 9	1, 3	
102-12	Externe Initiativen	11			1	
102-13	Mitgliedschaft in Verbänden und Interessengruppen	10			19	
102-14	Erklärung des höchsten Entscheidungsträgers	5			1	
102-16	Werte, Grundsätze, Standards und Verhaltensnormen	8		1-10	5, 6, 7	
102-18	Führungsstruktur	11, Lagebericht 2021: S. 17				
102-19	Delegation von Befugnissen	11				
102-35	Vergütungspolitik	41, Lagebericht 2021: S. 30			8	
102-38	Verhältnis der Jahresgesamtvergütung	41, Lagebericht 2021: S. 30			8	
102-40	Liste der Stakeholder-Gruppen	10				
102-41	Tarifverträge	42		3	14	8
102-42	Ermittlung und Auswahl der Stakeholder	10			9	
102-43	Ansatz für die Einbeziehung von Stakeholdern	10, 16, 17			9	

GRI-Standard und Angabe	Titel der Angabe	Seite(n) in der GRI-Bilanz 2021 bzw. Verweis	Kommentar	UNGC-Prinzip	DNK-Kriterium	SDG
102-44	Wichtige Themen und vorgebrachte Anliegen	12			9	
102-45	Im Konzernabschluss enthaltene Entitäten	6, Lagebericht 2021: S. 46				
102-46	Vorgehen zur Bestimmung des Berichtsinhalts und der Abgrenzung der Themen	12				
102-47	Liste der wesentlichen Themen	12			2	
102-48	Neudarstellung von Informationen	6				
102-49	Änderungen bei der Berichterstattung	6			2	
102-50	Berichtszeitraum	6				
102-51	Datum des letzten Berichts	6				
102-52	Berichtszyklus	6				
102-53	Ansprechpartner bei Fragen zum Bericht	6				
102-54	Erklärung zur Übereinstimmung	6				
102-55	GRI-Inhaltsindex	58				
102-56	Prüfung	6				
<b>Lärmschutz</b>						
GRI 103: Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)		29				3
<b>New Work</b>						
GRI 103: Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)		49			10	8, 9
<b>GRI 201: WIRTSCHAFTLICHE LEISTUNG 2016</b>						
GRI 103: Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)		6				
201-1	Unmittelbar erzeugter und ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert	Lagebericht 2021: S. 41			18	8, 9
<b>GRI 203: INDIREKTE ÖKONOMISCHE AUSWIRKUNGEN 2016</b>						
GRI 103: Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)		13		8, 9		
203-1	Infrastrukturinvestitionen und geförderte Dienstleistungen	6 Lagebericht 2021: S. 27		8, 9	10	5, 9, 11
<b>GRI 205: KORRUPTIONS-BEKÄMPFUNG 2016</b>						

3 GESUNDHEIT UND WOHLERGEHEN



5 GESCHLECHTER-GLEICHHEIT



8 MENSCHENWÜRDIGE ARBEIT UND WIRTSCHAFTS-WACHSTUM



9 INDUSTRIE, INNOVATION UND INFRASTRUKTUR



11 NACHHALTIGE STÄDTE UND GEMEINDEN



GRI-Standard und Angabe	Titel der Angabe	Seite(n) in der GRI-Bilanz 2021 bzw. Verweis	Kommentar	UNGC-Prinzip	DNK-Kriterium	SDG
GRI 103: Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)		48		10		
205-1	Betriebsstätten, die auf Korruptionsrisiken geprüft wurden	48		10	20	
205-3	Bestätigte Korruptionsvorfälle und ergriffene Maßnahmen	48		10	20	
<b>GRI 301: MATERIALIEN 2016</b>						
GRI 103: Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)		34		7, 9		
301-1	Eingesetzte Materialien nach Gewicht oder Volumen	35			11	
<b>GRI 302: ENERGIE 2016</b>						
GRI 103: Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)		30, 31, 32, 34, 37		7, 8, 9		
302-1	Energieverbrauch innerhalb der Organisation	30		8, 9	11, 12, 13	7, 9, 12, 13
302-3	Energieintensität	31		8, 9	12, 13	7, 12, 13
302-4	Verringerung des Energieverbrauchs	33, 34		8, 9	10, 12, 13	7, 12, 13
<b>GRI 305: EMISSIONEN 2016</b>						
GRI 103: Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)		23, 26, 37		7, 8, 9		
305-1	Direkte THG-Emissionen (Scope 1)	24		8, 9	13	9, 12, 13
305-2	Indirekte energiebedingte THG-Emissionen (Scope 2)	24		8, 9	13	12, 13
305-3	Sonstige indirekte THG-Emissionen (Scope 3)		Scope-3-Emissionen werden aktuell noch nicht erfasst.		13	12, 13
305-4	Intensität der THG-Emissionen	25		8, 9	13	12, 13
305-5	Senkung der THG-Emissionen	24			13	12, 13
305-7	Stickstoffoxide (NO <sub>x</sub> ), Schwefeloxide (SO <sub>x</sub> ) und andere signifikante Luftemissionen	28			13	3, 12
<b>GRI 308: UMWELTBEWERTUNG DER LIEFERANTEN 2016</b>						
GRI 103: Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)		35		7, 8, 9		
308-1	Neue Lieferanten, die anhand von Umweltkriterien überprüft wurden	35, 36		8	4	
<b>GRI 401: BESCHÄFTIGUNG 2016</b>						
GRI 103: Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)		39		6		

3 GESUNDHEIT UND WOHLERGEHEN



7 BEZAHLBARE UND SAUBERE ENERGIE



9 INDUSTRIE, INNOVATION UND INFRASTRUKTUR



12 NACHHALTIGE/R KONSUM UND PRODUKTION



13 MASSNAHMEN ZUM KLIMASCHUTZ



GRI-Standard und Angabe	Titel der Angabe	Seite(n) in der GRI-Bilanz 2021 bzw. Verweis	Kommentar	UNGC-Prinzip	DNK-Kriterium	SDG
401-1	Neu eingestellte Angestellte und Angestelltenfluktuation	40		6		5, 8
401-3	Elternzeit	43		6		5, 8
<b>GRI 403: ARBEITSSICHERHEIT UND GESUNDHEITSSCHUTZ 2018</b>						
GRI 103: Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)		44		1		
403-1	Managementsystem für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	44		1	14	3, 8
403-2	Gefahrenidentifizierung, Risikobewertung und Untersuchung von Vorfällen	44				3, 8
403-3	Arbeitsmedizinische Dienste	46				3, 8
403-4	Mitarbeiterbeteiligung, Konsultation und Kommunikation zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	47			14	3, 8
403-5	Mitarbeiterschulungen zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	47				3, 8
403-6	Förderung der Gesundheit der Mitarbeiter	47				3, 8
403-7	Vermeidung und Abmilderung von direkt mit Geschäftsbeziehungen verbundenen Auswirkungen auf die Arbeitssicherheit und den Gesundheitsschutz	45				3, 8
403-8	Mitarbeiter, die von einem Managementsystem für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz abgedeckt sind	44				3, 8
403-9	Arbeitsbedingte Verletzungen	45, 46			14	3, 8
<b>GRI 404: AUS- UND WEITERBILDUNG 2016</b>						
GRI 103: Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)		50		1, 6		
404-1	Durchschnittliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Jahr und Angestellten	51, 52		6	16	4, 5
<b>GRI 405: DIVERSITÄT UND CHANCENGLEICHHEIT 2016</b>						
GRI 103: Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)		52		1, 6		
405-1	Diversität in Kontrollorganen und unter Angestellten	52, 53		6	15	5, 8
<b>GRI 406: NICHTDISKRIMINIERUNG 2016</b>						
GRI 103: Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)		52		1, 2, 6		

3 GESUNDHEIT UND WOHLERGEHEN



4 HOCHWERTIGE BILDUNG



5 GESCHLECHTERGLEICHHEIT



8 MENSCHENWÜRDIGE ARBEIT UND WIRTSCHAFTSWACHSTUM



GRI-Standard und Angabe	Titel der Angabe	Seite(n) in der GRI-Bilanz 2021 bzw. Verweis	Kommentar	UNGC-Prinzip	DNK-Kriterium	SDG
406-1	Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Abhilfemaßnahmen	54		6		5, 8
<b>GRI 413: LOKALE GEMEINSCHAFTEN 2016</b>						
GRI 103: Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)		16				
413-1	Betriebsstätten mit Einbindung der lokalen Gemeinschaften, Folgenabschätzungen und Förderprogrammen	16				11
<b>GRI 414: SOZIALE BEWERTUNG DER LIEFERANTEN 2016</b>						
GRI 103: Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)		35		1-6		
414-1	Neue Lieferanten, die anhand von sozialen Kriterien überprüft wurden	35, 36		1-6	4, 17	5, 8
<b>GRI 416: KUNDENGESUNDHEIT UND -SICHERHEIT 2016</b>						
GRI 103: Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)		20				
416-1	Beurteilung der Auswirkungen verschiedener Produkt- und Dienstleistungskategorien auf die Gesundheit und Sicherheit	20				3, 11
<b>GRI 418: SCHUTZ DER KUNDENDATEN 2016</b>						
GRI 103: Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)		38				
418-1	Begründete Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes und den Verlust von Kundendaten	39				
<b>GRI 419: SOZIOÖKONOMISCHE COMPLIANCE 2016</b>						
GRI 103: Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)		48				
419-1	Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften im sozialen und wirtschaftlichen Bereich	48			20	

3 GESUNDHEIT UND WOHLERGEHEN



5 GESCHLECHTERGLEICHHEIT



8 MENSCHENWÜRDIGE ARBEIT UND WIRTSCHAFTSWACHSTUM



11 NACHHALTIGE STÄDTE UND GEMEINDEN



Zusätzliche GRI-Leistungsindikatoren, die die HOCHBAHN auf Grundlage der DNK-Kriterien berichtet.

GRI-Standard und Angabe	Titel der Angabe	Seite(n) in der GRI-Bilanz 2021 bzw. Verweis	Kommentar	UNGC-Prinzip	DNK-Kriterium	SDG
<b>GRI 303: WASSER UND ABWASSER 2018</b>						
303-3	Wasserentnahme	35			11, 12	12
<b>GRI 306: ABFALL 2020</b>						
306-3	Angefallener Abfall	35			11, 12	11, 12
<b>GRI 403: ARBEITSSICHERHEIT UND GESUNDHEITSSCHUTZ 2018</b>						
403-10	Arbeitsbedingte Erkrankungen		Die Einbindung zur Abklärung sowie Ermittlung von arbeitsbedingten Erkrankungen erfolgt auf Veranlassung der für die HOCHBAHN zuständigen Berufsgenossenschaft (VBG), der auch die Anerkennung von Berufskrankheiten obliegt. In der Regel erfolgt dies für ein bis zwei Fälle pro Jahr.		14	
<b>GRI 412: PRÜFUNG AUF EINHALTUNG DER MENSCHENRECHTE 2016</b>						
412-1	Betriebsstätten, an denen eine Prüfung auf die Einhaltung der Menschenrechte oder eine menschenrechtliche Folgenabschätzung durchgeführt wurde		Die Betriebsstätten der HOCHBAHN liegen in Deutschland, wo hohe gesetzliche Standards hinsichtlich der Einhaltung von Menschenrechten gelten. Eine gesonderte Prüfung erfolgt nicht.	1-6	17	
412-3	Erhebliche Investitionsvereinbarungen und -verträge, die Menschenrechtsklauseln enthalten oder auf Menschenrechtsaspekte geprüft wurden	35		1-6	17	



GRI-Standard und Angabe	Titel der Angabe	Seite(n) in der GRI-Bilanz 2021 bzw. Verweis	Kommentar	UNGC-Prinzip	DNK-Kriterium	SDG
<b>GRI 414: SOZIALE BEWERTUNG DER LIEFERANTEN 2016</b>						
414-2	Negative soziale Auswirkungen in der Lieferkette und ergriffene Maßnahmen		Mit der Unterzeichnung des Verhaltenskodex verpflichten sich die direkten Lieferanten und Geschäftspartner der HOCHBAHN zu der Einhaltung von Sozialstandards und Menschenrechten. Bei Warengruppen mit entsprechendem Risikoprofil werden Informationen zur Einhaltung von Sozialstandards und Menschenrechten – auch in der tieferen Lieferkette – bei den Herstellern abgefragt und fließen in die Vergabeentscheidung ein.	1-6	4, 17	5, 8
<b>GRI 415: POLITISCHE EINFLUSSNAHME 2016</b>						
415-1	Parteispenden	10		10	19	
FS11	Prozentsatz der Finanzanlagen, die eine positive oder negative Auswahlprüfung nach Umwelt- oder sozialen Faktoren durchlaufen		Die Investitionen in Finanzanlagen betrafen im Wesentlichen den Kauf von Geldmarktfondsanteilen in Höhe von 2,2 Mio. €, die der Finanzierung von Altersteilzeit- und Arbeitszeitlangzeitguthaben dienen. Eine Auswahlprüfung nach Umwelt- oder sozialen Faktoren findet nicht statt.		10	

5 GESCHLECHTER-  
GLEICHHEIT8 MENSCHENWÜRDIGE  
ARBEIT UND  
WIRTSCHAFTS-  
WACHSTUM



## **Impressum**

### **Herausgeber**

Hamburger Hochbahn AG  
Steinstraße 20, 20095 Hamburg

Telefon: 040/32 88-0  
Telefax: 040/32 64 06

E-Mail: [info@hochbahn.de](mailto:info@hochbahn.de)  
[hochbahn.de](http://hochbahn.de)

### **Redaktion, Konzept und Design**

Silvester Group, [silvestergroup.com](http://silvestergroup.com)  
Fachbereich Nachhaltigkeitsmanagement

