

# INHALT

<b>VORWORT</b>	<b>6</b>
<b>BERICHTSPROFIL</b>	<b>8</b>
<b>DER HOCHBAHN-KONZERN IM ÜBERBLICK</b>	<b>9</b>
Governancestruktur der HOCHBAHN	11
Stakeholderdialog	11
<b>MOBILITÄTSWENDE IN HAMBURG: HAMBURG-TAKT</b>	<b>11</b>
<b>UNTERNEHMENSSTRATEGIE DER HOCHBAHN</b>	<b>13</b>
<b>NACHHALTIGKEITSORGANISATION</b>	<b>13</b>
Wesentlichkeitsanalyse der HOCHBAHN	14
<b>AUSBAU DES MOBILITÄTSANGEBOTS</b>	<b>16</b>
Ausbau des U-Bahn-Netzes	16
Bürgerbeteiligung, Stakeholdermanagement und Projektkommunikation	18
Barrierefreiheit des Mobilitätsangebots	19
<b>INTEGRIERTE MOBILITÄTSLÖSUNGEN</b>	<b>20</b>
hvv switch-App	20
hvv switch-Punkte	21
<b>HOCHWERTIGE MOBILITÄT FÜR ALLE</b>	<b>22</b>
Qualitätsmanagement	22
Kundenzufriedenheit	23
Kundendialog	23
Kundensicherheit	25
<b>KLIMASCHUTZ UND EMISSIONSREDUKTION</b>	<b>27</b>
CO <sub>2</sub> -Fußabdruck	27
Emissionsfreie Busse	31
Betriebs- und Dienstfahrzeuge	33
Vor- und nachgelagerte Emissionen (Scope 3)	34
Luftreinhalteung	34
Minderung der betrieblich bedingten Lärmwirkung	35

<b>ANPASSUNG AN DEN KLIMAWANDEL</b>	<b>36</b>
<b>ERNEUERBARE ENERGIEN UND ENERGIEEFFIZIENZ</b>	<b>37</b>
Energiemanagement	37
Maßnahmen zur Energieeinsparung	40
Natürliche Ressourcen	44
<b>NACHHALTIGE LIEFERKETTEN</b>	<b>46</b>
<b>NACHHALTIGES BAUEN</b>	<b>47</b>
<b>ARBEITSBEDINGUNGEN DER EIGENEN BELEGSCHAFT</b>	<b>49</b>
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	49
HOCHBAHN als attraktive Arbeitgeberin	51
Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	54
Menschenrechtliche Sorgfaltspflichten	58
New Work	59
<b>AUS- UND WEITERBILDUNG</b>	<b>60</b>
Berufsausbildung	60
Weiterbildung	62
Führungskräfteentwicklung	63
<b>DIVERSITY</b>	<b>63</b>
Diversity-Maßnahmen	65
Diskriminierungsvorfälle	66
<b>COMPLIANCE UND KORRUPTIONSVERMEIDUNG</b>	<b>66</b>
<b>DATENSCHUTZ</b>	<b>67</b>
<b>GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT</b>	<b>68</b>
<b>NACHHALTIGKEITSRAHMENWERKE</b>	<b>70</b>
<b>GRI-INDEX</b>	<b>72</b>
<b>ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS</b>	<b>78</b>
<b>IMPRESSUM</b>	<b>79</b>



## **VON MENSCHEN. FÜR MENSCHEN.**

SIE BEWEGEN.  
UND VERBINDEN.

SIE GESTALTEN.  
UND ENTWICKELN.

SIE TRÄUMEN.  
UND ÜBERWINDEN GRENZEN.

SIE SORGEN FÜR ZUGANG.  
UND NICHT FÜR AUSSCHLUSS.

MIT IHNEN KANN HAMBURG WACHSEN.  
OHNE SIE NICHT.

SIE STREBEN NACH FORTSCHRITT.  
UND FAHREN ZUR GROSSEN FREIHEIT.

SIE SIND IMMER DA.  
365 TAGE IM JAHR.

**SIE, DAS SIND UNSERE  
HOCHBAHNERINNEN UND HOCHBAHNER.**

## Vorwort

GRI 2-22

# MOBILITÄT IST EIN GRUND- BEDÜRFNIS

Sprechen wir von Mobilität, steckt dahinter so viel mehr als nur das Bewegen von Menschen von A nach B, von Alsterdorf nach Barmbek oder von Neugraben nach Hummelsbüttel. Mobilität ist ein Grundbedürfnis des Menschen. Leistungsfähige öffentliche Personennahverkehrs-(ÖPNV)-Linien sind Lebensadern der Stadt und entscheidend für unsere Lebensqualität.

Als Taktgeberin der Mobilität in unserer Stadt sind wir uns einer großen Verantwortung bewusst. Wir wollen unser Mobilitätsangebot so attraktiv, verlässlich, effizient und sicher wie möglich machen. Und das für alle Menschen. Ganz gleich welche Herkunft, welchen sozialen Status und welches Ziel sie haben: Der ÖPNV muss immer die naheliegendste Mobilitätsoption für alle Menschen in Hamburg sein.

Mit dem Hamburg-Takt sorgen wir dafür, dass alle Hamburgerinnen und Hamburger perspektivisch von morgens bis in die Abendstunden binnen weniger Minuten ein öffentliches Mobilitätsangebot erreichen können. Wir, die HOCHBAHN, werden zudem schrittweise ein komplett klimaneutrales Unternehmen.


Möglich machen dies die Hochbahnerinnen und Hochbahner. Unser Team, das sind Fahrerinnen und Fahrer, Kolleginnen und Kollegen in der Technik und den Werkstätten, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Verwaltung, und die Köpfe hinter Projekten wie zum Beispiel der Elektrifizierung der Busflotte, dem Bau neuer U-Bahn-Linien oder innovativen Mobilitätspunkten wie dem ZUSAMMENHUB.

Mit ihrer Begeisterung und ihrem Einsatz leisten die Hochbahnerinnen und Hochbahner jeden Tag einen Beitrag dafür, dass die Menschen in Hamburg schnell, flexibel und nachhaltig unterwegs sein können. In einer Zeit der politischen, wirtschaftlichen und klimabedingten Unsicherheiten ist dies wichtiger denn je. Wir sind stolz, etwas für Klima, Lebensqualität und Wirtschaft bewegen zu können – und für unser gesellschaftliches Miteinander.

Schon seit 2017 sind die zehn Prinzipien sowie die Sustainable Development Goals (SDG) der Vereinten Nationen ein Kompass für uns. Als Mitglied des UN Global Compact nutzen wir ein breites Netzwerk als Wissensplattform, um uns weltweit auszutauschen und voneinander zu lernen – beispielsweise bei kritischen Themen wie den Lieferketten von Elektrobussen. Denn unsere Verantwortung für den Schutz von Umwelt und Menschen endet nicht an den eigenen Betriebsstandorten in Hamburg – stattdessen nehmen wir einen globalen Blickwinkel ein.

Wir freuen uns sehr, dass unsere Vorständin für Finanzen und Nachhaltigkeit, Merle Schmidt-Brunn, im November 2023 in das Wirtschafts-Board des Vorstandes des UN Global Compact Netzwerk Deutschland e.V. gewählt wurde. Die Besetzung dieser wichtigen Position unterstreicht unser hohes Interesse und Engagement für Nachhaltigkeit und verantwortungsvolles Handeln.

Ihr



Robert Henrich  
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 2-2, 2-3, 2-4, 2-5

Mit dem vorliegenden Bericht (GRI-Bilanz) bilanziert die Hamburger Hochbahn AG (HOCHBAHN) ihre Nachhaltigkeitsleistung. Der Bericht wurde in Übereinstimmung mit den globalen Standards für die Nachhaltigkeitsberichterstattung der Global Reporting Initiative (GRI-Standards) erstellt und umfasst das Geschäftsjahr 2023 (vom 1. Januar 2023 bis zum 31. Dezember 2023). Die GRI-Bilanz erscheint jährlich im Juni des Folgejahres.

Weitere Informationen mit Bezug zu Nachhaltigkeit werden in folgenden Berichtsformaten veröffentlicht und in die GRI-Bilanz durch Querverweise integriert:

- 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. Der Bericht zeigt anschaulich, mit welchen Projekten die HOCHBAHN Nachhaltigkeit beziehungsweise die UN-Nachhaltigkeitsziele vorantreibt.
- Der **Lagebericht und der Jahresabschluss** für den HOCHBAHN-Konzern (Konzernabschluss) stellen den Geschäftsverlauf, das Geschäftsergebnis und die wirtschaftliche Lage der HOCHBAHN sowie wesentlicher einbezogener Unternehmen dar.

Die Angaben im vorliegenden Bericht beziehen sich auf die Tätigkeitsbereiche der HOCHBAHN. Auch in Vorbereitung auf die zukünftige gesetzliche Pflicht zur Nachhaltigkeitsberichterstattung gemäß der Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)<sup>1</sup> berichtet die HOCHBAHN erstmalig in diesem Bericht für das Jahr 2023 und auch rückblickend für die Jahre 2022 und 2021 ausgewählte Nachhaltigkeitskennzahlen auf Konzernebene<sup>2</sup> und stellt diese den HOCHBAHN-Kennzahlen gegenüber. Die Beschreibung der Managementansätze und die Wesentlichkeitsanalyse beziehen sich allerdings größtenteils auf die Tätigkeitsbereiche der Hamburger Hochbahn AG (HOCHBAHN). Wenn zusätzlich detaillierte Informationen zu den Tätigkeiten unserer Tochtergesellschaften veröffentlicht sind, ist dies explizit kenntlich gemacht. Dazu gehören die FFG Fahrzeugwerkstätten Falkenried GmbH (FFG), die Hamburger Hochbahn-Wache GmbH (HHW), die HSG Hanseatische Siedlungs-Gesellschaft mbH (HSG), die HOCHBAHN U5 Projekt GmbH (U5 GmbH) und die TEREГ Gebäude-dienste GmbH (TEREG).



Die spezifischen Nachhaltigkeitsaktivitäten der TEREГ sind in dem unternehmenseigenen Nachhaltigkeitsbericht 2022 beschrieben, welcher hier zu finden ist: [www.tereg.de/fileadmin/TEREG\\_Downloads/Nachhaltigkeitsbericht\\_2022\\_TEREG.pdf](http://www.tereg.de/fileadmin/TEREG_Downloads/Nachhaltigkeitsbericht_2022_TEREG.pdf)

Im Berichtszeitraum wurden keine Richtigstellungen oder Neudarstellungen vorgenommen: Sofern Kennzahlen aktualisiert wurden, ist dies entsprechend vermerkt. Die GRI-Bilanz wurde keiner externen Prüfung unterzogen. Jedoch wurden wesentliche Kennzahlen aus dem Lagebericht und Konzernabschluss übernommen und sind in diesem Rahmen durch einen Wirtschaftsprüfer geprüft.



Ansprechpersonen für Fragen zur GRI-Bilanz sind Daniel Schulz und Sarah Dannenfeldt ([nachhaltigkeit@hochbahn.de](mailto:nachhaltigkeit@hochbahn.de)).

<sup>1</sup> Im Rahmen der neuen Nachhaltigkeitsberichterstattungspflicht, die bereits auf EU-Ebene als Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) verankert wurde, ist die HOCHBAHN ab dem Geschäftsjahr 2025 verpflichtet, in einem konsolidierten Lagebericht verschiedene Nachhaltigkeitsaspekte und -kennzahlen zu berichten und im Jahr 2026 für das vergangene Geschäftsjahr zu veröffentlichen. Diese sogenannten nicht-finanziellen Kennzahlen sind nach dem neuen Berichtsstandard, den European Sustainability Reporting Standard (ESRS), zu berichten.

<sup>2</sup> Der Konsolidierungskreis entspricht dem des HOCHBAHN-Konzernabschlusses (siehe Konzernabschluss (2) Konsolidierungskreis).



## Der HOCHBAHN-Konzern im Überblick

GRI 2-1, 2-6, 203-1

Die Hamburger Hochbahn AG (HOCHBAHN) 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 (FHH) befindet. Die HOCHBAHN erbringt als Teil der Daseinsvorsorge Leistungen des öffentlichen Personennahverkehrs in Hamburg.<sup>1</sup> Im Bereich U-Bahn obliegen der HOCHBAHN die Instandhaltung und der Betrieb ihrer vier U-Bahn-Linien mit insgesamt 93 Haltestellen, einer Streckenlänge von 105,8 Kilometern und drei U-Bahn-Werkstätten. Hinzu kommt der Ausbau des Streckennetzes mit der Verlängerung der U4 sowie der neuen U-Bahn-Linie U5. Im Bereich Bus betreibt die HOCHBAHN eine Busflotte von rund 1.100 Bussen auf sieben Busbetriebshöfen mit zwei Nebenstandorten. Insgesamt bedient die HOCHBAHN 117 Buslinien. Als größte Partnerin im Hamburger Verkehrsverbund (hvv) stellt sie zusammen mit ihren Tochter- und Beteiligungsunternehmen, unter anderem in den Bereichen U-Bahn-Netzausbau, digitale Mobilität, Fahrzeuginstandhaltung und Sicherheit, einen wesentlichen Teil der Mobilität in Hamburg sicher.

Die Fahrzeugwerkstätten Falkenried GmbH (FFG) ist eine hundertprozentige 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 Hamburger Hochbahn-Wache GmbH (HHW) sorgt für die Sicherheit von Fahrgästen an U-Bahn- und Bushaltestellen, in Fahrzeugen und bei Großveranstaltungen. Die HHW ist zudem verantwortlich für die Fahrkartenprüfung und die Erhebung des erhöhten Beförderungsentgeltes sowie den Schutz von Einrichtungen der HOCHBAHN. Für die HHW sind 365 Mitarbeitende tätig.<sup>2</sup> Die Hauptverwaltung der HHW befindet sich strategisch unweit des Hamburger Hauptbahnhofes.

Die HOCHBAHN U5 Projekt GmbH (U5 GmbH) steht hinter einem der größten Infrastrukturprojekte Deutschlands: dem Bau der neuen U-Bahn-Linie U5. Die U5 GmbH übernimmt in eigener Verantwortung und Zuständigkeit im Namen der HOCHBAHN das gesamte kaufmännische und technische Projektmanagement für die bauliche und systemtechnische Planung und Realisierung der Maßnahme.

Die HSG Hanseatische Siedlungs-Gesellschaft mbH (HSG) ist das Wohnungsunternehmen der HOCHBAHN. Die HSG stellt für die Mitarbeitenden der HOCHBAHN und der Verkehrsbetriebe Hamburg-Holstein ein umfangreiches Angebot von attraktiven und zeitgemäßen Wohnungen zur Verfügung. Insgesamt verfügt die HSG über 2.048 Wohnungen in Hamburg und Reinbek.

Die TEREK Gebäudedienste GmbH (TEREK) beschäftigt als Full-service-Gebäudedienstleister über 900 Mitarbeitende. Diese sind vor allem in den Bereichen Technische Dienstleistungen, Gebäudesanierung und Gebäudereinigung tätig. Dazu gehören Service- und Reinigungsleistungen in Bezug auf die Busse und U-Bahn-Fahrzeuge sowie auf Verkehrsanlagen und Betriebseinrichtungen der HOCHBAHN. Ferner erfolgt die Gestellung von Personal im Zusammenhang mit Sicherheits- und Serviceaufgaben im Verkehrsbereich.

<sup>1</sup> Siehe dazu auch den Beteiligungsbericht der FHH: [www.hamburg.de/contentblob/18321326/6118a28a6e1c5e2595cf1226c21cf62/data/beteiligungsbericht-2022.pdf](http://www.hamburg.de/contentblob/18321326/6118a28a6e1c5e2595cf1226c21cf62/data/beteiligungsbericht-2022.pdf)

<sup>2</sup> Davon 208 Abgeordnete Mitarbeitende der HOCHBAHN und 157 Mitarbeitende der Securitas Holding GmbH.

## Finanzielle Kennzahlen

GRI 201-1

	HOCHBAHN			Konzern		
	2023	2022	2021	2023 <sup>3</sup>	2022	2021
EBITDA <sup>1</sup> (in Mio. €)	158,2	-32,8	-28,7	-131,5	-0,4	-7,6
Umsatzerlöse (in Mio. €)	587,7	492,8	438,9	585,4	488,1	433,0
Jahresfehlbetrag vor Verlustübernahme durch die HGV (in Mio. €)	295,0	162,0	150,5	295,0	162,0	150,5
Kostendeckungsgrad (in %)	70,5	80,9	80,8	-	-	-
Konzernjahresüberschuss/-verlust (in Mio. €)	-	-	-	-0,2	8,4	0,7
Anlagevermögen (in Mio. €)	1.848,0	1.744,6	1.648,3	2.320,7	2.044,8	1.850,1
Bilanzsumme (in Mio. €)	2.134,1	2.052,0	2.087,8	2.623,7	2.371,6	2.300,0
Eigenkapital (in Mio. €)	167,4	167,4	167,4	13,5	13,5	13,5
Bruttoinvestitionen (in Mio. €)	418,1	327,1	327,5	-	-	-
Mitarbeitende zum Jahresende <sup>2</sup>	6.709	6.457	6.346	8.072	7.717	7.579

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

<sup>2</sup> Inklusive ruhender Arbeitsverhältnisse (zum Beispiel Elternzeit), Aushilfen und Auszubildende.

<sup>3</sup> Vorläufige Zahlen.



Ausführliche Informationen zum Geschäftsverlauf und zu den Finanzkennzahlen des HOCHBAHN-Konzerns sind im Konzernabschluss dargestellt.

## Unternehmensspezifische Kennzahlen der HOCHBAHN

GRI 201-1

	2023	2022	2021
<b>Busverkehr</b>			
Fahrgäste (in Mio.) <sup>1, 2</sup>	223,5	189,4	139,0
Personenkilometer (in Mio.) <sup>1, 2</sup>	746,4	626,0	477,4
Nutzplatzkilometer (in Mio.) <sup>1</sup>	4.796	4.588	4.502
Investitionen (in Mio. €)	122,3	60,3	64,8
Busse	1.096	1.073	1.106
Linien	117	115	116
Haltestellen	1.466	1.421	1.452
<b>Schienerverkehr</b>			
Fahrgäste (in Mio.) <sup>1, 2</sup>	244,5	199,0	146,8
Personenkilometer (in Mio.) <sup>1, 2</sup>	1.278,3	1.188,1	876,4
Nutzplatzkilometer (in Mio.) <sup>1</sup>	8.821	8.983	9.094
Investitionen (in Mio. €)	287,1	259,2	252,2
U-Bahn-Wagen	1.007	1.037	995
Linien	4	4	4
Haltestellen	93	93	93

<sup>1</sup> 2023: vorläufige Zahlen.

<sup>2</sup> 2022: aktualisierte Zahlen.

## Governancestruktur der HOCHBAHN

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14, 2-15, 2-16, 2-17, 2-18

Organisatorisch ist die HOCHBAHN in die Ressorts Unternehmenssteuerung, Personal und Soziales, Finanzen und Nachhaltigkeit sowie Technik gegliedert (siehe dazu auch Konzernabschluss Kapitel 1.1 „Geschäftsmodell des Konzerns“). Zentrale Organe sind der aus vier Mitgliedern bestehende Vorstand und der Aufsichtsrat als höchstes Kontrollorgan. Dieser besteht aus je acht Mitgliedern der Anteilseigner und der Arbeitnehmenden.<sup>1</sup> Der Vorsitzende des Aufsichtsrats vertritt die zuständige Fachbehörde<sup>2</sup> (Behörde für Verkehr und Mobilitätswende, BVM) und ist damit keine Führungskraft des Unternehmens. Aufgabe des Aufsichtsrats ist es, den Vorstand regelmäßig zu beraten und zu überwachen, einschließlich des Risikomanagementsystems sowie interner Kontrollsysteme. Der Vorstand informiert den Aufsichtsrat regelmäßig über wesentliche, das Unternehmen betreffende Themen, einschließlich Nachhaltigkeitsthemen, und wichtige Ereignisse, die für die Beurteilung der Lage und Entwicklung sowie für die Leitung des Unternehmens von wesentlicher Bedeutung sind. Ein Element hierbei ist der vorliegende Bericht, der dem Aufsichtsrat jedes Jahr vor Veröffentlichung vorgelegt wird.

## Stakeholderdialog

GRI 2-28, 2-29 (DNK: 415-1)

Die HOCHBAHN befindet sich im aktiven und transparenten Austausch mit vielfältigen Stakeholdergruppen. Stakeholder sind für die HOCHBAHN und ihre Tochtergesellschaften 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 Stadt Hamburg einschließlich ihrer Bürgerinnen und Bürger, die Wissenschaft, Lieferanten, Geschäfts- und Kooperationspartner, Interessenvertretungen und Verbände, Medien und Öffentlichkeit sowie Investoren.

Interne Stakeholder der HOCHBAHN sind die Mitarbeitenden, das Management, der Betriebsrat, der Vorstand sowie der Aufsichtsrat.



Informationen zu den unterschiedlichen Formaten des Stakeholderdialogs finden sich in den Kapiteln „Unternehmensstrategie der HOCHBAHN“, S. 13, „Wesentlichkeitsanalyse der HOCHBAHN“, S. 14, „Ausbau des Mobilitätsangebots“, S. 16, „Hochwertige Mobilität für alle“, S. 22, „Arbeitsbedingungen“, S. 49, „New Work“, S. 59 und „Diversity“, S. 63 sowie auch im Lagebericht, unter anderem im Kapitel „Forschung und Entwicklung“, S. 7.

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). Im VDV und im UITP ist die HOCHBAHN unter anderem in den relevanten Nachhaltigkeitsgremien vertreten. Parteispenden leisten die HOCHBAHN wie auch ihre Tochtergesellschaften nicht.

## Mobilitätswende in Hamburg: Hamburg-Takt

GRI 2-23

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 können und zugleich ein Beitrag zum Klimaschutz geleistet werden kann. Der Sektor Verkehr hatte im Jahr 2021 mit 3,4 Millionen Tonnen CO<sub>2</sub> einen Anteil von rund 25 Prozent an den CO<sub>2</sub>-Emissionen in Hamburg.<sup>3</sup> Mit der zweiten Fortschreibung des Hamburger Klimaplan<sup>4</sup> hat die Freie und Hansestadt Hamburg (FHH) eine Verschärfung ihrer Klimaziele vorgesehen: Bis 2030 sollen die

<sup>1</sup> Die Mitglieder des Aufsichtsrats und Vorstands sind im Jahresabschluss, S. 41 aufgeführt; für Informationen zur Qualifikation, zur Wahl, zur Amtszeit, zu Interessenkonflikten und zur Unabhängigkeit der Mitglieder des Aufsichtsrats siehe die Satzung der Hamburger Hochbahn AG: [www.hochbahn.de/de/unternehmen/der-konzern](http://www.hochbahn.de/de/unternehmen/der-konzern) sowie den Hamburger Corporate Governance Codex (HCGK) [www.hamburg.de/contentblob/18321328/7956682455b13a2b28fd59d76df4fe6f/data/hamburg-corporate-governance-kodex%2%AGueligt-ab-01-maerz-2024.pdf](http://www.hamburg.de/contentblob/18321328/7956682455b13a2b28fd59d76df4fe6f/data/hamburg-corporate-governance-kodex%2%AGueligt-ab-01-maerz-2024.pdf). Für jedes Unternehmen, an dem die FHH beteiligt ist, gibt es gemäß HCGK eine zuständige Fachbehörde.

<sup>2</sup> Für jedes Unternehmen, an dem die FHH beteiligt ist, gibt es gemäß HCGK eine zuständige Fachbehörde.

<sup>3</sup> Anteil auf Basis der Verursacherbilanz für Hamburg 2020: [www.statistik-nord.de/zahlen-fakten/umwelt-energie](http://www.statistik-nord.de/zahlen-fakten/umwelt-energie)

<sup>4</sup> Hamburger Klimaplan: [www.hamburg.de/klimaplan](http://www.hamburg.de/klimaplan)

Emissionen im Vergleich zu 1990 um 70 Prozent reduziert werden (vorheriges Ziel: 55 Prozent Reduktion), bis 2045 soll die Reduktion 98 Prozent betragen. Bereits in der ersten Fortschreibung des Hamburger Klimaplanes im Jahr 2019 hatte die FHH mit dem Transformationspfad Mobilitätswende zwei wesentliche Maßnahmenpakete verankert, an denen die HOCHBAHN als städtisches Unternehmen maßgeblich beteiligt ist:

- 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 beziehungsweise 24 Prozent im Jahr 2022<sup>1</sup> 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 des Klimaplanes ist die ÖPNV-Strategie der Stadt: der Hamburg-Takt. 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 es, 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, sind weitreichende Angebotsausweitungen bei Bus, Bahn und Fähre sowie die Integration von On-Demand- und Sharing-Diensten unter der Berücksichtigung von Automatisierung erforderlich.

Mit dem Projekt ALIKE verfolgt die HOCHBAHN das Ziel, in Kooperation mit dem langjährigen Partner MOIA und der BENTELER-Tochter HOLON in Hamburg erstmals eine Skalierung des autonomen On-Demand-Angebots zu schaffen. Gemeinsam sollen schon 2025 mit dem emissionsfreien HOLON Mover autonome Kleinbusse auf die Straßen Hamburgs gebracht werden.



Siehe dazu auch das Kapitel zum autonomen Fahren im Unternehmens- und Nachhaltigkeitsbericht.

Der Hamburg-Takt bedeutet auch eine durchgängig positive Gestaltung des Kundenerlebnisses bei einem gleich hohen Serviceneiveau über alle Berührungspunkte hinweg – und unter dem gemeinsamen Dach der Marke hvv (Hamburger Verkehrsverbund). Dabei steht die Kundenzentrierung über alle Berührungspunkte im Fokus – von der Planung der Fahrt über die Fahrt selbst bis zum Ziel des Fahrgasts. Als Basis der Corporate Identity des neuen ÖPNV in Hamburg gilt das Leitbild des Hamburg-Takts. 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 bei der Benutzung wenig Aufmerksamkeit braucht. 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-Takts 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.

<sup>1</sup> [www.hamburg.de/bvm/verkehrsentwicklungsplanung/12917548/mobilitaet-in-hamburg/](http://www.hamburg.de/bvm/verkehrsentwicklungsplanung/12917548/mobilitaet-in-hamburg/)

## Unternehmensstrategie der HOCHBAHN

GRI 2-23

Der Hamburg-Takt als städtische Strategie für einen integrierten ÖPNV bildet den Rahmen für die Unternehmensstrategie der HOCHBAHN. Mit ihrer Vision „Wir gestalten Hamburgs Mobilitätswende. Attraktiv. Effizient. Klimaneutral.“ unterstreicht die HOCHBAHN ihre Rolle als wichtige Mobilitätspartnerin der Stadt Hamburg und ihren Anspruch, mit innovativen und nachhaltigen Lösungen für eine intuitive und nutzerorientierte Mobilität zu sorgen.<sup>1</sup> Aus dieser Vision leiten sich sechs strategische Leitlinien ab, die den Handlungsrahmen für Entscheidungen im Unternehmen beschreiben:

Wir ...

- gewinnen aktiv weitere Nutzerinnen und Nutzer.
- gestalten die Mobilitätswende und setzen den Hamburg-Takt um.
- denken kundenorientiert und setzen mit unserer Qualität neue Standards.
- handeln nachhaltig und sind so langfristig erfolgreich.
- werden das erste klimaneutrale Verkehrsunternehmen in Deutschland.
- fördern die Vielfalt unserer Mitarbeitenden und eine innovative Unternehmenskultur.

Ihre Verantwortung gegenüber Menschen, Umwelt und Gesellschaft unterstreicht die HOCHBAHN zudem mit dem Bekenntnis zu den UN-Nachhaltigkeitszielen (SDGs) und den zehn Prinzipien des UN Global Compact. Die HOCHBAHN ist seit 2007 Mitglied der UmweltPartnerschaft Hamburg und hat im Jahr 2018 die Klima-Partner-Vereinbarung („Klimapartnerschaft“) unterzeichnet.<sup>2</sup> Als öffentliche Hamburger Unternehmen sind die HOCHBAHN und ihre Tochterunternehmen zudem der Hamburger Stadtwirtschaftsstrategie verpflichtet und entwickeln in Kooperation mit der Stadt und anderen städtischen Unternehmen die „Zukunftsstadt Hamburg – eine nachhaltige Metropole, in der allen ein gutes Leben möglich ist“.<sup>3</sup>

## Nachhaltigkeitsorganisation

GRI 2-13, 2-23, 2-24

Seit dem Beitritt zum Global Compact der Vereinten Nationen im Jahr 2017 richtet sich die Unternehmensführung der HOCHBAHN an deren zehn Prinzipien und den SDGs aus. Das Thema Nachhaltigkeit ist ein integraler Bestandteil in der Unternehmensstrategie der HOCHBAHN und im Ressort Finanzen und Nachhaltigkeit auf Vorstandsebene verankert. Im Berichtsjahr 2023 wurde Merle Schmidt-Brunn als Vorständin für Finanzen und Nachhaltigkeit der HOCHBAHN in das Wirtschaftsboard des Vorstandes des UN Global Compact Netzwerk Deutschland e.V. gewählt. Die Besetzung dieser wichtigen Position unterstreicht das hohe Engagement der HOCHBAHN für Nachhaltigkeit und verantwortungsvolles Handeln.

Die Erreichung von Nachhaltigkeitszielen ist auch Bestandteil der Zielvereinbarungen der Vorstände und Führungskräfte. Im Jahr 2023 wurden konkrete Nachhaltigkeitsziele festgelegt. Sie stehen im Kontext einer nachhaltigen Unternehmensführung im Einklang mit der Stadtwirtschaftsstrategie. Dies umfasst unter anderem die Prozesskonzeption in die ERP-Softwarelösung SAP S/4HANA sowie die Beschaffung von lokal emissionsfrei angetriebenen Bussen. Dabei werden die Anforderungen aus dem Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz (LkSG) und dem Bau der U-Bahn-Linie U5 berücksichtigt, einschließlich der Überprüfung und Fortschreibung einer Treibhausgas-Reduktionsstrategie für die U5. Das Maß der Zielerreichung wird über diesen Ansatz bei der Festlegung der variablen Vergütung berücksichtigt.

Die HOCHBAHN hat im Februar 2021 als erstes deutsches Verkehrsunternehmen einen „Green Bond“ über 500 Millionen Euro emittiert und geht damit neue Wege bei der Finanzierung nachhaltiger Verkehrsprojekte. Anfang 2023 hat die HOCHBAHN ihr „Green Bond Framework“ einem Update unterzogen und erneut von dem Institut CICERO Shades of Green im Rahmen einer sogenannten „Second Party Opinion“ die höchste Einstufung „Dark Green“ erhalten.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Siehe hierzu auch das Kapitel „Hamburg-Takt: Strategie Mobilitätswende schafft Rahmen für zukunftsfähiges Mobilitätssystem“ des Prognose-, Chancen- und Risikoberichts im Lagebericht.

<sup>2</sup> Siehe dazu: [www.hamburg.de/klima/11263314/klima-partner/](http://www.hamburg.de/klima/11263314/klima-partner/)

<sup>3</sup> [www.hamburg.de/fb/stadtwirtschaft/](http://www.hamburg.de/fb/stadtwirtschaft/)

<sup>4</sup> [www.hochbahn.de/de/unternehmen/investor-relations/gruene-finanzierung](http://www.hochbahn.de/de/unternehmen/investor-relations/gruene-finanzierung)



Weitere Informationen zu Green Finance sind im Unternehmens- und Nachhaltigkeitsbericht auf S. 33 zu finden.

Um die Mitarbeitenden für das Thema Nachhaltigkeit zu sensibilisieren, bestehen unterschiedliche Formate innerhalb der HOCHBAHN. 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. Mit ihren Nachhaltigkeitsaktivitäten fokussiert sich die HOCHBAHN auf die folgenden fünf UN Sustainable Development Goals:

- Bezahlbare und saubere Energie (Ziel 7),
- Menschenwürdige Arbeit und Wirtschaftswachstum (Ziel 8),
- Industrie, Innovation und Infrastruktur (Ziel 9),
- Nachhaltige Städte und Gemeinden (Ziel 11),
- Maßnahmen zum Klimaschutz (Ziel 13).

### Nachhaltigkeitsstrategie der FFG

Die Nachhaltigkeitsstrategie der FFG soll dem Anspruch gerecht werden, als Bus-Full-Service-Dienstleister der HOCHBAHN die Stadt 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. 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 Spezialistin 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 Elektrobussen einen wesentlichen Beitrag zum Gelingen der Transformation auf eine rein elektrische Busflotte zu leisten. Damit versteht sich die FFG als relevante Akteurin 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. Die FFG als nachhaltige Instandhalterin zu etablieren, ist dabei das oberste Nachhaltigkeitsziel.

### Wesentlichkeitsanalyse der HOCHBAHN

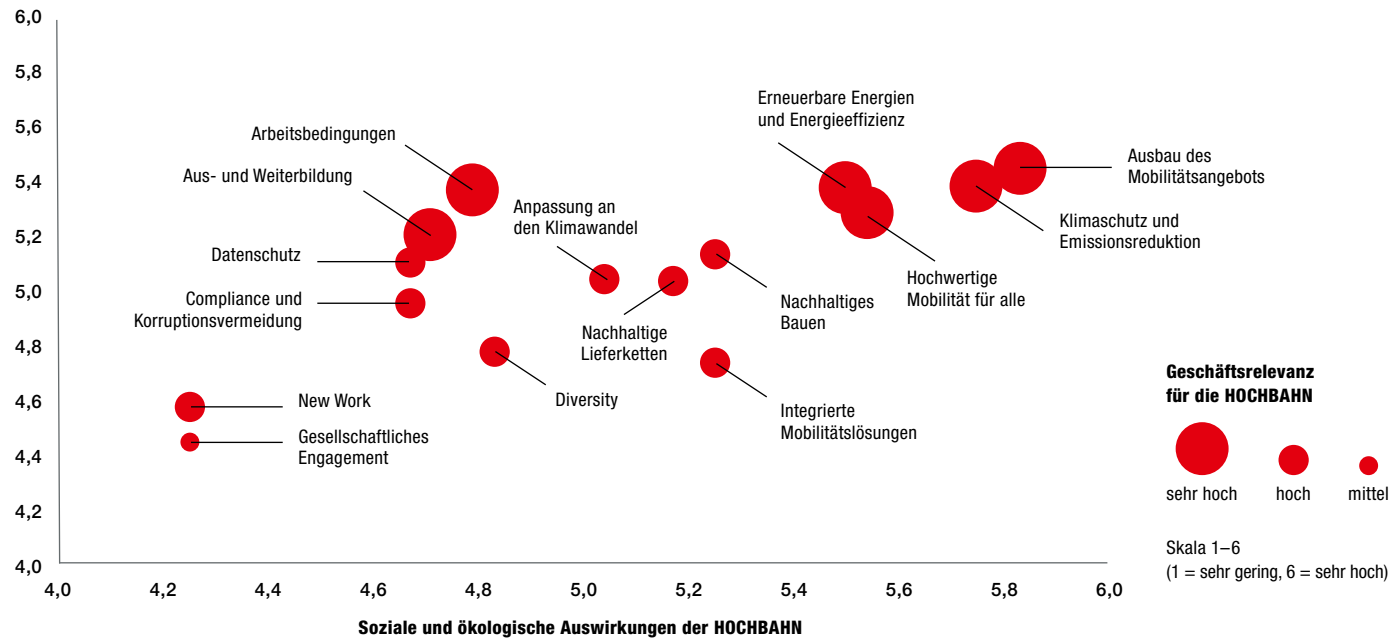
GRI 3-1

Im Jahr 2020 hat die HOCHBAHN im Rahmen einer Wesentlichkeitsanalyse nach GRI-Standards ihre Nachhaltigkeitsstrategie weiter geschärft und 15 für die HOCHBAHN relevante Nachhaltigkeitsthemen bewertet – nach Geschäftsrelevanz, Erwartungen von Stakeholdern sowie nach Relevanz hinsichtlich der sozialen und ökologischen Auswirkungen. 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. Sie hat auch für das Jahr 2023 Bestand und bildet die wesentlichen Themen für die Nachhaltigkeitsberichterstattung der HOCHBAHN ab, aus denen die inhaltlichen Schwerpunkte dieser GRI-Bilanz abgeleitet wurden. Für das Jahr 2024 wird eine Wesentlichkeitsanalyse auf Konzernebene gemäß den Anforderungen der CSRD durchgeführt, um die wesentlichen Themen für die HOCHBAHN und ihre Tochterunternehmen zu bestimmen.

## Wesentlichkeitsmatrix

### Erwartungen von Stakeholdern

(50 % Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, 50 % Kundinnen und Kunden)



### Liste der wesentlichen Themen

GRI 3-2

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

## Ausbau des Mobilitätsangebots

GRI 3-3: Ausbau des Mobilitätsangebots, 203-1

Der Ausbau des Mobilitätsangebots ist ein wesentlicher Baustein des Hamburg-Takts und des damit verbundenen Ziels, durch die Schaffung von zusätzlichen Mobilitätsangeboten eine Verlagerung des Verkehrs vom Motorisierten Individualverkehr (MIV) hin zum Umweltverbund (zu Fuß, Fahrrad, ÖPNV) zu erreichen.<sup>1</sup> Im Jahr 2019 wurde dazu unter anderem das Ziel formuliert, dass jede Hamburgerin und jeder Hamburger von morgens bis in die Abendstunden binnen fünf Minuten ein öffentliches Mobilitätsangebot erreichen kann. Im Jahr 2023 ist dieses Ziel bereits für 73 Prozent der Einwohnerinnen und Einwohner erfüllt.

### 5-Min-Tacterschließung

	Scope	2023	2022	2021
Anteil Einwohnerinnen und Einwohner der FHH, die im 5-Min-Takt erschlossen sind (%) <sup>1</sup>	ÖPNV in Hamburg	73	73	70

<sup>1</sup> Ermittlung der erschlossenen Einwohnerinnen und Einwohner (Quelle: Statistikamt Nord) auf Basis der Abfahrten gemäß hvv-Fahrplandaten (klassischer ÖPNV).

Der Ausbau des Mobilitätsangebots umfasst bei der HOCHBAHN zahlreiche Maßnahmen in den Bereichen Bus, U-Bahn sowie Sharing und On-Demand. Dazu gehören die Erweiterung des Streckennetzes sowie Instandhaltungs- und Modernisierungsmaßnahmen im bestehenden Streckennetz. Zur Erhöhung der Taktfrequenz laufen außerdem Planungen für die Digitalisierung und Teilautomatisierung der U2/U4 – hier wird es künftig möglich sein, U-Bahn-Fahrten im 100-Sekunden-Takt zu leisten.



Mehr dazu auch im Kapitel „Hamburg-Takt: Strategie Mobilitätswende schafft Rahmen für zukunftsfähiges Mobilitätssystem“ im Lagebericht.

## Ausbau des U-Bahn-Netzes

Ein Ziel der FHH ist es, den ÖPNV im Sinne des kundenzentrierten, bedarfs- und angebotsorientierten Konzepts künftig im Wesentlichen durch eine Erweiterung des bestehenden Schnellbahnnetzes auszubauen. Zum Jahreswechsel 2023/2024 waren die folgenden Netzerweiterungsmaßnahmen für die U-Bahn in Bearbeitung:

- Bau einer neuen Haltestelle Fuhlsbüttler Straße für die Linie U3
- Verlängerung der Linie U4 zum Grasbrook
- Verlängerung der Linie U4 zur Horner Geest
- Bau einer neuen Linie U5 von Bramfeld bis zu den Arenen im Volkspark



Weitere Informationen zu den Ausbauprojekten sind im Unternehmens- und Nachhaltigkeitsbericht in den Kapiteln zum U-Bahn-Netzausbau sowie im Lagebericht im Absatz „Netzentwicklung U-Bahn“ zu finden.

<sup>1</sup> Siehe dazu auch die Hebelmaßnahme: Attraktivitätssteigerung und Angebotserweiterung des Umweltverbunds im Eckpunktepapier zur zweiten Fortschreibung des Hamburger Klimaplan: <https://www.hamburg.de/contentblob/16781950/5043045db6145b803c0141cc66a6b44c/data/d-epp-steckbrief-verkehr.pdf>



Die nachfolgende Tabelle gibt einen Überblick über die wesentlichen Ausbauprojekte.

## Übersicht Netzentwicklung U-Bahn

U-Bahn	Neue Haltestellen	Überblick	Bürgerbeteiligung und Projektkommunikation
Verlängerung der 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.  Im Jahr 2023 wurde im ersten Bauabschnitt der Bypass-Tunnel hergestellt. Der Bau des Kreuzungsbauwerks ist gestartet – verbunden mit einer einjährigen Unterbrechung des U-Bahn-Betriebs U2/U4 auf einem Teilabschnitt. Des Weiteren wurden maßgebliche Baufortschritte an der Haltestelle Horner Rennbahn erzielt.  Im zweiten Bauabschnitt wurde mit dem Aushub des Tunnels sowie dem Bau der Haltestellen Stoltenstraße und Horner Geest begonnen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Öffentliche Begehung der Baustelle Haltestelle Horner Rennbahn im Januar 2023.</li> <li>• Kommunikation anlässlich des Richtfests der Haltestelle Horner Rennbahn im März 2023.</li> <li>• Intensive Kommunikation zur einjährigen Betriebsunterbrechung der Linien U2/U4 (ab Mai 2023).</li> <li>• Sprechstunden im Stadtteil, Teilnahme am Horner Stadtfest sowie an lokalen Gremiensitzungen.</li> <li>• Begleitende Projektkommunikation vor Ort und über die Webseite <a href="https://schneller-durch-hamburg.de/u4-horner-geest">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 nördliche Veddel werden so zentral angebunden. Wie in der Hafencity entsteht die U-Bahn parallel zum neuen Stadtteil.  2023 wurde der Architekturwettbewerb für Elbbrücke, Viadukt und Haltestelle abgeschlossen und der Siegerentwurf gekürt.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kommunikation zu den Siegerentwürfen des Wettbewerbs, u.a. Ausstellung der Ergebnisse auf der U4-Haltestelle Elbbrücken.</li> <li>• Anlassbezogene Teilnahme an lokalen Gremien in Wilhelmsburg und auf der Veddel.</li> </ul>
Bau U5 Bramfeld – City Nord	Bramfeld Steilshoop Barmbek Nord Sengelmannstraße City Nord (Stadtpark)	Der Planfeststellungsbeschluss für den U5-Abschnitt von Bramfeld in die City Nord liegt seit Herbst 2021 vor.  Im Jahr 2023 wurde mit dem Bau der Haltestellen City Nord (Stadtpark) sowie Sengelmannstraße begonnen. Parallel sind im gesamten Streckenverlauf bis nach Bramfeld bauvorbereitende Maßnahmen insbesondere der Leitungsträger in Umsetzung.  Seit Ende 2023 liegt ein GVFG-Förderbescheid des Bundesministeriums für Digitales und Verkehr über rund 1,3 Milliarden Euro vor. In Abhängigkeit von den Preissteigerungen der nächsten Jahre kann sich diese Förderung erhöhen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Begleitende Kommunikation zur U5 zu unter anderem folgenden Themen: Planungsstand, bauzeitliche Betroffenheiten.</li> <li>• Kommunikation zum Baubeginn Sengelmannstraße und City Nord, unter anderem Informationsveranstaltungen.</li> <li>• Gremienbefassungen in den Stadtteilen sowie in zuständigen Ausschüssen der Bezirksversammlungen.</li> <li>• Persönliche Gespräche vor Ort zu Themen rund um das Baugeschehen und bauzeitliche Betroffenheit.</li> </ul>

U-Bahn	Neue Haltestellen	Überblick	Bürgerbeteiligung und Projektkommunikation
Planung U5 Borgweg bis Arenen	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 Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf (UKE), Universität Hamburg, Kampnagel und viele weitere wichtige Punkte der Stadt verbinden.  Im Jahr 2023 wurden die Planungen sowie die Voruntersuchungen, wie beispielsweise die Beschaffung der Bodenverhältnisse entlang der künftigen Trasse, durchgeführt. Darüber hinaus hat eine Versendung der aktuellen Planungsstände an die Träger öffentlicher Belange stattgefunden.  Zudem konnte im Rahmen der standardisierten Bewertung die Wirtschaftlichkeit und somit die Förderfähigkeit der gesamten U5 mit Bundesmitteln erfolgreich nachgewiesen werden. Damit können bis zu 75 Prozent der förderfähigen Kosten durch den Bund finanziert werden.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anlassbezogene Teilnahmen an lokalen Gremien und Ausschüssen.</li> <li>Abschluss Vorentwurfsplanung: Fünf Informations- und Diskussionsformate einschließlich Onlinebeteiligung zu den Haltestellen: <ul style="list-style-type: none"> <li>Stellingen</li> <li>Sportplatzring</li> <li>Hagenbecks Tierpark</li> <li>Siemersplatz/Behrmanplatz</li> <li>UKE</li> <li>Gärtnerstraße</li> <li>Grindelberg</li> <li>Hoheluftbrücke</li> <li>Universität</li> <li>Uhlenhorst</li> <li>Beethovenstraße.</li> </ul> </li> <li>Gremienbefassungen in den Stadtteilen sowie in den zuständigen Ausschüssen der Bezirksversammlungen.</li> <li>Persönliche Gespräche mit Interessensgruppen, Stakeholdern und interessierten Bürgerinnen und Bürgern zu den aktuellen Planungsständen.</li> </ul>
U3 Fuhsbüttler Straße	Fuhsbüttler Straße	Rund 10.000 Anwohnerinnen und Anwohner erhalten mit der U3-Haltestelle in Höhe der Fuhsbüttler Straße einen direkten Schnellbahnanschluss.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ende 2023 wurden die Planfeststellungsunterlagen eingereicht. In diesem Zusammenhang wurden die finalen Planungen im Rahmen einer öffentlichen Veranstaltung im Stadtteil vorgestellt und durch weitere begleitende Aktivitäten der Öffentlichkeit vermittelt.</li> <li>Gremienbefassungen in den Stadtteilen sowie in den zuständigen Ausschüssen der Bezirksversammlung Hamburg-Nord.</li> </ul>

## Bürgerbeteiligung, Stakeholdermanagement und Projektkommunikation

GRI 413-1

Die HOCHBAHN setzt bei herausfordernden Großprojekten wie dem U-Bahn-Netzausbau auf Beteiligung, Stakeholdermanagement und Projektkommunikation. Ihre zentralen Zielsetzungen sind dabei unter anderem, frühzeitig und transparent über den Planungsstand zu informieren und Ideen und Anregungen soweit möglich in die Planung mit aufzunehmen. Zusätzlich möchte die HOCHBAHN Vertrauen und Akzeptanz bei allen Beteiligten aufbauen und Konfliktpotenziale

frühzeitig erkennen, um dann gemeinsam Lösungen zu finden. Dies geschieht durch den Dialog auf Augenhöhe mit den Menschen vor Ort. Die Bürgerbeteiligung fungiert als Schnittstelle zwischen der HOCHBAHN und der Öffentlichkeit.

Darüber hinaus arbeitet das Team der HOCHBAHN „Bürgerbeteiligung und Information“ sehr eng mit allen Stakeholdern zusammen. Das reicht vom Austausch im vorpolitischen und politischen Raum über die Umsetzung von Gremienbefassungen, die Zusammenarbeit mit Verbänden, Vereinen, Gewerbetreibenden und Initiativen bis hin zur Unterstützung von Interessensvertretungen.

Einen weiteren großen Themenschwerpunkt bildet mit Eintritt in die Bauphase die Kommunikation zum Baufortschritt. Die HOCHBAHN informiert öffentlich über aktuelle Projektstände und mögliche Beeinträchtigungen. Als direkte Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner vor Ort sind Projekt-Beauftragte präsent. Sie stellen den Dialog zu den betroffenen Bürgerinnen und Bürgern sicher und suchen Lösungswege für deren Anliegen. Ergänzend nutzt die HOCHBAHN für ein Höchstmaß an Transparenz zahlreiche Medien, unter anderem den Baustellenkompass, einen U5-Newsletter und die Website schneller-durch-hamburg.de. Letztere bietet zusätzlich Beteiligungs- und Dialogmöglichkeiten rund um den U-Bahn-Netzausbau.

Im Laufe der Zeit hat sich das Aufgabenspektrum des Stabsbereichs Bürgerbeteiligung und Information erweitert. So führt der Stabsbereich mittlerweile auch das Stakeholdermanagement bei Projekten wie beispielsweise dem Neubau des Busbetriebshofs Meiendorf und der Modernisierung von Bestandsstrecken durch.

### Barrierefreiheit des Mobilitätsangebots

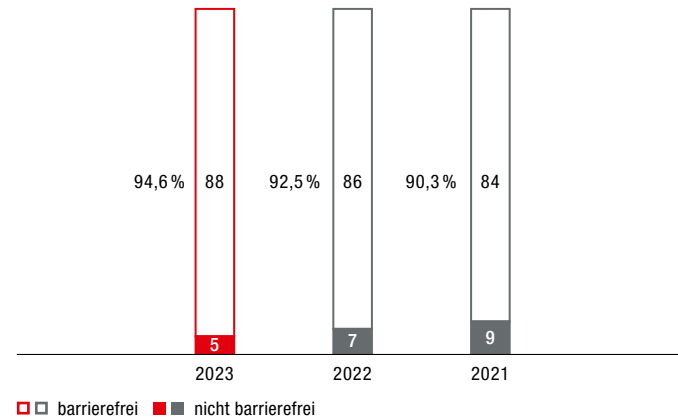
Die HOCHBAHN verfolgt das Ziel, ein hochwertiges Mobilitätsangebot für alle Menschen anzubieten. Dazu gehört auch, ihr Angebot barrierefrei zu gestalten und so einen Beitrag zur gesellschaftlichen Teilhabe mobilitätseingeschränkter Personen zu leisten. Relevante Rahmenwerke sind in diesem Zusammenhang die UN-Behindertenrechtskonvention und das deutsche Personenbeförderungsgesetz. Bei der HOCHBAHN wird dieses Thema seit über 30 Jahren durch die Beauftragten für Barrierefreiheit im Bus- und U-Bahnbetrieb in enger Abstimmung mit Projektverantwortlichen der HOCHBAHN sowie externen Stakeholdern wie Vertretern des Kompetenzzentrums für ein barrierefreies Hamburg<sup>1</sup> koordiniert.

Im Fokus stehen dabei sowohl körperlich eingeschränkte Fahrgäste als auch Menschen mit Sehbeeinträchtigungen sowie Menschen mit Höreinschränkungen oder kognitiven Beeinträchtigungen.

Neben baulichen Maßnahmen gewinnen zunehmend auch Themen wie Fahrgastinformationen und digitale Assistenzsysteme an Bedeutung. Konkrete Maßnahmen der HOCHBAHN sind zum Beispiel die Berücksichtigung der Anforderungen von Menschen mit einer Sehbeeinträchtigung beim Innendesign neuer E-Busse (insbesondere Farbkontraste) und bei der neuen U-Bahn-Fahrzeug-Generation (DT6) sowie bei der Festlegung der Linienfarbe U5 oder bei der Ausstattung der geräuscharmen E-Busse mit einem Akustischen Fahrzeug Warnsystem (AVAS).

<sup>1</sup> [www.kompetent-barrierefrei.de/](http://www.kompetent-barrierefrei.de/)

### Barrierefreie U-Bahn-Haltestellen



### Barrierefreier Ausbau der U-Bahn-Haltestellen

In einem mit der Stadt Hamburg abgestimmten Ausbauprogramm wurde im Jahr 2011 der vollständige barrierefreie Ausbau aller U-Bahn-Haltestellen im Hamburger Stadtgebiet bis 2025 beschlossen. Die entsprechenden 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. Insbesondere älteren Menschen, Eltern mit Kinderwagen und Reisenden mit Gepäck wird so die Nutzung des ÖPNV wesentlich erleichtert. 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 Bezirksamtern oder mit dem Oberbaudirektor abgestimmt.

Im Jahr 2023 wurden die Haltestellen Alsterdorf und Hudtwalckerstraße ausgebaut sowie Umbaumaßnahmen an der U-Bahn-Haltestelle Meißberg begonnen. Im Frühjahr 2024 ist der Beginn der Umbaumaßnahmen an der U-Bahn-Haltestelle Saarlandstraße geplant. Alle Haltestellen im Hamburger Stadtgebiet sollen bis 2025 barrierefrei ausgebaut sein – mit Ausnahme der Haltestellen Sternschanze und Sierichstraße. Für die Haltestelle Sternschanze wird derzeit ein Neubau außerhalb des barrierefreien Ausbauprogramms geplant. Die entsprechende Baumaßnahme wird voraussichtlich erst Anfang der 2030er Jahre durchgeführt.

Der Ausbau der Haltestelle Sierichstraße ist für 2028 geplant. Die dafür notwendige mehrmonatige Betriebsunterbrechung soll gleichzeitig für die umfangreiche Umbaumaßnahme an der U-Bahn-Haltestelle Borgweg (Umsteigebeziehung zur geplanten U5) genutzt werden.

## Integrierte Mobilitätslösungen

GRI 3-3: Integrierte Mobilitätslösungen

Für das Gelingen der Mobilitätswende gilt es, das klassische ÖPNV-System und neue öffentliche Mobilitätsangebote auf Augenhöhe zu verzahnen. Als Gestalterin nachhaltiger Mobilität in Hamburg erweitert die HOCHBAHN daher 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.

Mit der hvv-App steht Nutzerinnen und Nutzern das vollständige hvv-Angebot des klassischen ÖPNV zur Verfügung, inklusive Auskunft und Ticketkauf. Mit hvv switch gibt es ein weiteres attraktives Angebot für Kundinnen und Kunden, das die klassische ÖPNV-Nutzung erweitert beziehungsweise vereinfacht und perspektivisch zu einem vollständig integrierten Angebot zusammenwachsen lassen soll.

## hvv switch-App

Ende Juni 2020 wurde die App hvv switch gelauncht und die Marke switch durch hvv switch abgelöst. 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 bei der Umsetzung der Mobilitätswende spielt. Das Ziel der hvv switch-App ist es, Nutzerinnen und Nutzern einen einfachen und schnellen Zugang zum favorisierten Transportmittel zu bieten. Dabei verbindet sie den klassischen ÖPNV mit anderen Sharing-Angeboten.

Aktuell können über die hvv switch-App hvv-Tickets, MOIA, SIXT share, MILES, TIER, Voi und SHARE NOW gebucht werden. Mitte 2023 wurde die hvv switch-App außerdem mit wesentlichen hvv-Auskunftsfunktionalitäten ausgestattet, die im weiteren Jahresverlauf schrittweise ausgebaut wurden. Im Oktober erfolgte die Wiedereingliederung der hvv Any-Funktionalität in die hvv switch-App. Parallel dazu wurde die hvv Any-App vom Markt genommen. Zudem wurde das im Mai 2023 eingeführte Deutschlandticket ausschließlich in der hvv switch-App vertrieben. 2024 sollen erste Maßnahmen identifiziert und umgesetzt werden, die einer spürbaren Steigerung der Auskunftsqualität in den Verkehrsmitteln des hvv dienen, sowie weitere Partner, unter anderem im Kontext des Ausbaus von Bike+Ride-Angeboten, integriert werden.



**hvv switch-App**

Stand 31.12.2023

über 1,2 Mio.

App-Installationen

rund 140.000

aktive Kundinnen und Kunden des  
Deutschlandtickets

über 850.000

Registrierungen

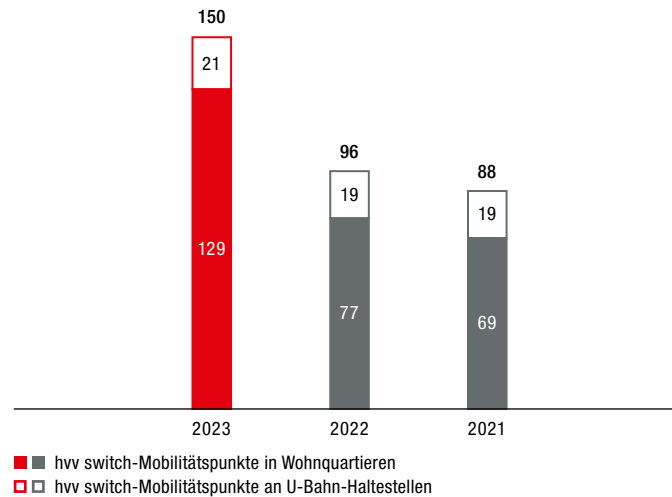


Weitere Informationen zu der hvv switch-App, den hvv switch-Punkten und zur dahinterliegenden Plattform MOSAIC sind im Unternehmens- und Nachhaltigkeitsbericht auf S. 64 ff.

### hvv switch-Punkte

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

### 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.

Zum Ende des Berichtszeitraums gibt es insgesamt 150 hvv switch-Punkte mit 805 Stellplätzen. Aktuell können alle Nutzerinnen und Nutzer der Carsharing-Anbieter SIXT share, MILES, SHARE NOW und cambio die hvv switch-Punkte nutzen, indem Fahrzeuge dieser Anbieter dort abgestellt werden dürfen. Im Zuge der Weiterentwicklung von hvv switch werden weitere Anbieter die hvv switch-Punkte nutzen dürfen.

### Stellplatzsensorik und Elektrifizierung der Mobilitätspunkte

Alle bestehenden und geplanten hvv switch-Punkte wurden und werden mit Bodensensoren ausgestattet. Diese ermöglichen es, in der hvv switch-App Auskünfte über die Stellplatzverfügbarkeit an den Mobilitätspunkten einzuholen. Der Einbau der Stellplatzsensorik auf den bereits eingerichteten hvv switch-Punkten und die digitale Einbindung in die App werden im Rahmen eines Forschungsvorhabens des Bundesministeriums für Verkehr und Digitale Infrastruktur gefördert.

Auch die Elektrifizierung der Mobilitätspunkte schreitet mit großen Schritten voran. 2020 wurden die hvv switch-Punkte Kellinghusenstraße, Christuskirche, Dammtor und Barmbek mit einer Ökostrom-Ladeinfrastruktur ausgerüstet. 2021 folgten die hvv switch-Punkte Berliner Tor, Altona, Finkenwerder (Köhlefleet Hauptdeich) und Hauptbahnhof (Heidi-Kabel-Platz). 2022 wurden die hvv switch-Punkte Habichtstraße, Schlump und Mozartstraße mit der neuen Technologie ausgestattet, 2023 dann die hvv switch-Punkte Lange Reihe, Grindelhof und Neuer Steinweg. Stand Anfang Dezember 2023 sind bereits 165 Ladesäulen/Wallboxen mit 230 Ladepunkten an hvv switch-Punkten in Betrieb. Im Jahr 2024 sollen weitere Ladesäulen an den hvv switch-Punkten installiert werden. Perspektivisch werden noch weitere Ladesäulen in Abhängigkeit von der Bereitstellung der erforderlichen Mittel aufgestellt.

Die errichteten Ladesäulen dürfen ausschließlich für das Laden von Fahrzeugen der Carsharing-Partner von hvv switch genutzt werden. Damit es zu keiner Verwechslung mit der öffentlichen Ladeinfrastruktur kommt, weisen die Ladesäulen ein entsprechendes spezielles Branding auf.

## Hochwertige Mobilität für alle

GRI 3-3: Hochwertige Mobilität für alle

Das zentrale Ziel des Hamburg-Takts 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. Mit dem Leitbild des Hamburg-Takts wurde dazu ein gemeinsamer Orientierungsrahmen für alle Verkehrsunternehmen in Hamburg geschaffen. Für die HOCHBAHN steht daher immer im Fokus, bei der Gestaltung ihres Mobilitätsangebots die Bedürfnisse ihrer Kundinnen und Kunden in den Mittelpunkt zu rücken und ihnen ein durchgängig positives Kundenerlebnis zu bieten. Das Qualitätsmanagement der HOCHBAHN dient dabei als zentrales Steuerungselement, in dem zentrale betriebliche Leistungskennzahlen und das Kundenfeedback verarbeitet werden. Die HOCHBAHN steht über vielfältige analoge und digitale Kanäle im Austausch mit ihren Kundinnen und Kunden. Deren Rückmeldungen und Anliegen nutzt sie für die kontinuierliche Verbesserung ihrer Leistungen und ihres 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.

### Qualitätsmanagement

Die HOCHBAHN hat ihr Qualitätsmanagement im Jahr 2022 neu ausgerichtet, um die eigene Leistung in Bezug auf die Bedürfnisse der (potenziellen) Nutzerinnen und Nutzer ganzheitlicher betrachten zu können. Dazu wurden die bisher erfassten betrieblichen Qualitätsmerkmale wie Pünktlichkeit, Verfügbarkeit oder Zugänglichkeit systematisch um weitere, aus Kundensicht relevante Merkmale ergänzt, die für ein attraktives Mobilitätsangebot im Sinne des Hamburg-Takts von Bedeutung sind. Insgesamt betrachtet das Qualitätsmanagement vier Qualitätsfelder:

- Angebot
- Beförderung
- Information und Orientierung
- Komfort und Service

Die Mitarbeitenden und relevanten Betriebssparten der HOCHBAHN werden monatlich über wesentliche Qualitätskennzahlen informiert, damit diese im operativen Geschäft entsprechend berücksichtigt werden können. Im Quartalsbericht erfolgt die systematische Auswertung von Kennzahlen zu allen relevanten Qualitätsmerkmalen.

### Fahrtenverfügbarkeit und Pünktlichkeit der HOCHBAHN bei U-Bahn und Bus

	2023	2022	2021
Fahrtenverfügbarkeit U-Bahn (%) <sup>1</sup>	99,5	99,7	99,8
Pünktlichkeit U-Bahn (%) <sup>2</sup>	94,9	96,7	98,7
Fahrtenverfügbarkeit Bus (%) <sup>1</sup>	99,2	99,6	99,7
Pünktlichkeit Bus (%) <sup>3</sup>	93,1	94,8	95,8

<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 Fahrtenverfügbarkeit bei Bus und U-Bahn hat sich 2023 unter anderem aufgrund von krankheitsbedingten Personalausfällen leicht negativ entwickelt. Die Pünktlichkeit der U-Bahnen und Busse hat sich im Berichtsjahr vor allem durch den relativen Anstieg der Fahrgastzahlen nach den Pandemie Jahren reduziert.

Neben betrieblichen Kennzahlen spielen auch die über Befragungen gemessenen Einschätzungen der Kundinnen und Kunden (Kundenzufriedenheit) sowie das tägliche Kundenfeedback (Kundendialog) eine wesentliche Rolle.

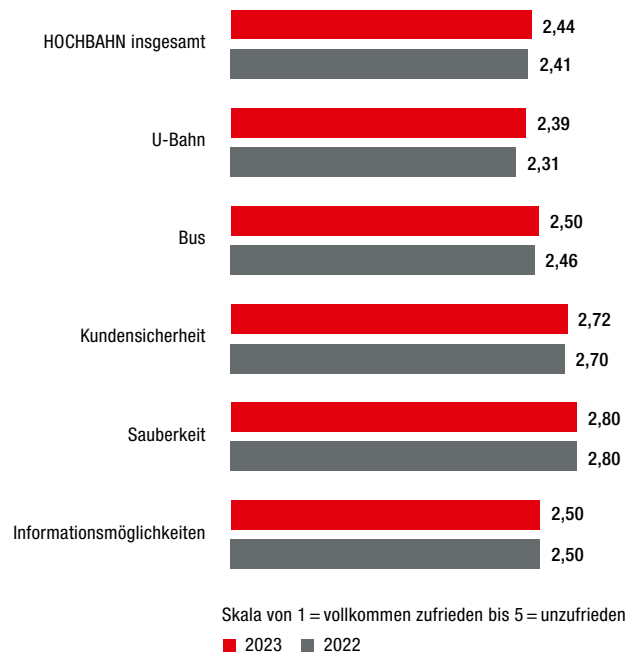
### Kundenzufriedenheit

Die HOCHBAHN führt bereits seit 2002 einmal im Jahr eine Befragung zur Zufriedenheit ihrer Kundinnen und Kunden durch. Die Befragung im Jahr 2023 erfolgte vom 4. September bis 5. Oktober. Die Befragung zum Kundenerlebnismonitor HOCHBAHN (bis 2018: Kundenzufriedenheitsanalyse) erfolgte bereits zum dritten Mal im neuen Studiendesign in Anlehnung an die Erhebungen zum ÖPNV-Kundenbarometer Deutschland.

Der Referenzwert der Globalzufriedenheit HOCHBAHN 2023 ergab einen guten Mittelwert von 2,44 Punkten (im Vergleich ÖPNV-Kundenbarometer 2023: hvv 2,58 Punkte, Deutschlandwert: 2,79 Punkte).

Die Referenzwerte für die Verkehrsmittel U-Bahn und HOCHBAHN-Busse sind, bezogen auf die deutsche ÖPNV-Branche, ebenfalls überdurchschnittlich gut.

### Kundenzufriedenheit



### Kundendialog

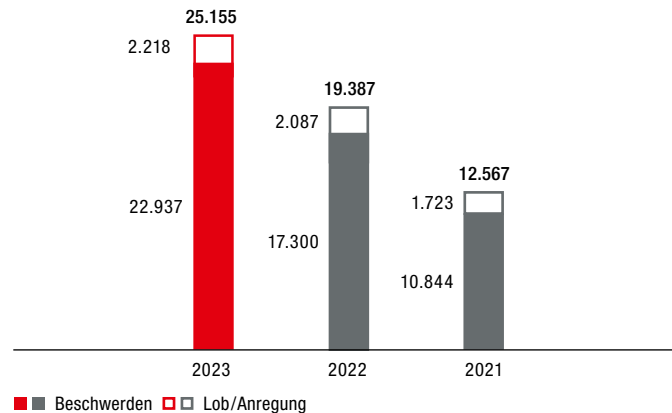
Die Kundinnen und Kunden der HOCHBAHN haben eine Vielzahl von Kontaktpunkten mit dem Unternehmen, dazu gehören unter anderem:

- die Mitarbeitenden in den Fahrzeugen (Bus- und U-Bahn-Fahrerinnen und -Fahrer, Mitarbeitende der HOCHBAHN-Wache)
- die hochbahneigenen Servicestellen (mit rund 610.000 Kundinnen und Kunden im Jahr 2023)
- die hvv-Telefonhotline 19449 (rund 415.000 Kontakte 2022 und 485.000 Kontakte 2023; Steigerung durch Informationsbedarf rund um das Deutschlandticket)
- die Betreuung der Stammkundschaft
- die Social-Media-Kanäle Facebook, X (ehemals Twitter), Youtube, Instagram und HOCHBAHN-Blog
- Anzeigen, Flyer, Plakate und das Fahrgastfernsehen in den U-Bahnen
- der Kundendialog

Die HOCHBAHN betreibt einen offensiven Kundendialog und weist ihre Kundinnen und Kunden aktiv darauf hin, dass deren Resonanz – ob positiv oder negativ – explizit erwünscht ist. Insbesondere Beschwerden und Kritik sieht das Unternehmen als Chance zur Verbesserung seiner Leistungen. Entsprechend dieser Zielsetzung bietet die HOCHBAHN zahlreiche Kontaktwege (unter anderem Telefon, E-Mail, Website und kommuniziert diese aktiv online, auf Flyern und Plakaten, via Anwohnerinformationen sowie über die Weitergabe durch die Busfahrerinnen und Busfahrer.

Über die direkte Kontaktaufnahme hinaus werden die HOCHBAHN betreffende Kundenanliegen täglich vom Kundendialog des hvv und anderer Verkehrsunternehmen zur Beantwortung an die HOCHBAHN 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



Der Erfolg des Deutschlandtickets sowie das Ende der Corona-Schutzmaßnahmen führten zu einem erfreulichen Anstieg der Fahrgastzahlen und damit einhergehend einem spürbaren Zuwachs an Kundenanliegen.

Die Kundinnen und Kunden der Hamburger Verkehrsunternehmen sollen entsprechend einer Zielvorgabe des hvv innerhalb von 14 Tagen Antworten auf ihre Anliegen erhalten. Die durchschnittliche Beantwortungszeit eines Anliegens im Fachbereich Kundendialog der HOCHBAHN lag 2023 trotz der stark gestiegenen Zahl an Fahrgästen und damit einhergehend deutlich gewachsenen Zahl an Beschwerden bei 1,5 Tagen (2022: 1 Tag).

### 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 rund um das Deutschlandticket, den Fahrkartenverkauf, Fahrplanauskünfte, die Annahme des erhöhten Beförderungsentgelts oder weitere Fragen rund um den hvv geht. Im Vordergrund steht dabei eine qualitativ hochwertige Kundenbetreuung mit dem Ziel einer langfristigen Bindung der Fahrgäste an den ÖPNV. Mitarbeitende der HOCHBAHN werden durch themenspezifische Seminare sowie fachliche und kommunikative Begleitungen am Arbeitsplatz unterstützt und gefördert. Die Mitarbeitenden der HOCHBAHN sind in den Servicestellen Hauptbahnhof Süd, Johannisswall, Jungfernstieg, Barmbek, Wandsbek Markt und Billstedt im Einsatz. Zurzeit befindet sich die Servicestelle Wandsbek-Markt im Umbau und wird Ende April 2024 wieder ihre Türen öffnen – umgebaut nach dem neuen Konzept „Servicestelle der Zukunft“. Um einen zeitgemäßen Kundenservice anbieten zu können, werden alle Servicestellen nacheinander gemäß diesem Konzept umgebaut, das sich vor allem durch eine einladende, offene Raumgestaltung mit Beratungs- und Wartebereichen sowie eine moderne technische Ausstattung mit Self-Service-Möglichkeiten auszeichnet. Zusätzlich zu den eigenbetriebenen hvv-Servicestellen betreiben insgesamt 19 Kooperationspartner im hvv-Gesamtbereich weitere Servicestellen.

### Self-Service-Terminals

Das Ziel der HOCHBAHN, bis Sommer 2021 rund 200 der heutigen Fahrkartenautomaten durch moderne Self-Service-Terminals zu ersetzen, wurde erreicht. Die 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 tragen sie dazu bei, die Zugangshemmnisse zur Nutzung des Hamburger ÖPNV weiter zu 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 am Hauptbahnhof und Jungfernstieg, in Barmbek und am Johanniswall hat die HOCHBAHN weitere freistehende Self-Service-Terminals als „Cashless-Varianten“ in Betrieb genommen. Im Jahr 2023 ist ein großes Softwareupdate ausgeliefert worden, bei dem weitere Funktionen und Services für die Kundinnen und Kunden bereitgestellt wurden.

### **Vertrieb und Service**

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 ist ein auf die Kundenbedürfnisse zugeschnittenes und intuitiv zu bedienendes digitales Serviceerlebnis nicht minder wichtig. 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. Ein wesentliches tarifliches Projekt im Jahr 2022 war die Einführung des 9-Euro-Tickets von Juni bis August 2022. Das Ticket konnte monatlich für 9 Euro erworben werden und hatte deutschlandweite Gültigkeit in Bussen und Bahnen im Nah- und Regionalverkehr in der 2. Klasse. Das Ticket führte zu einer deutlichen Nachfragesteigerung in den drei Sommermonaten. In der Zeit danach wurden den Kundinnen und Kunden des hvv weitere flexible tarifliche Produkte angeboten, unter anderem das „Flex Abo“. Bei Abschluss eines Flex Abos im Aktionszeitraum konnten Interessentinnen und Interessenten bis Ende September kostenlos fahren und im ersten Vertragsjahr monatlich kündigen – ohne Nachzahlung.

Die positiven Erfahrungen mit dem 9-Euro-Ticket führten schließlich zu der Entscheidung, dauerhaft ein preislich attraktives, deutschlandweit gültiges Ticket einzuführen. Realisiert wurde dies mit dem Deutschlandticket im Jahr 2023.

### **Kundensicherheit**

GRI 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. Zur Sicherheit tragen zum Beispiel Maßnahmen technischer Art (unter anderem Sicherheitsmarkierungen, Fluchtwege), Kommunikations- und Informationssysteme (unter anderem Videoüberwachung, Notrufmöglichkeiten) und das Personal vor Ort bei.

Die Hamburger Hochbahn-Wache GmbH (HHW) ist als Prüf- und Sicherheitsdienst für die Sicherheit im gesamten Bereich der HOCHBAHN zuständig. An drei zentralen Punkten sind Stützpunkte der HHW eingerichtet, an denen Fahrgäste sich Hilfe und Auskünfte holen können. Die Stützpunkte befinden sich am Hauptbahnhof Nord (U2), am Hauptbahnhof Süd (U1 Richtung ZOB) sowie am Jungfernstieg. Gleichzeitig sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter rund um die Uhr im Netz der HOCHBAHN unterwegs<sup>1</sup> und überwachen zusätzlich die Sicherheit der Fahrgäste aus der Leitstelle der HHW, die ihren Sitz gemeinsam mit den Leitstellen von Bus und U-Bahn in der Betriebszentrale der HOCHBAHN hat. Hier laufen die Informationen aller Bus- und U-Bahn-Linien zusammen. Die Mitarbeitenden in der Betriebszentrale koordinieren die Sicherheitskräfte vor Ort und unterstützen sie bei ihrer Arbeit. Alle auflaufenden Informationen werden hier ausgewertet und die entsprechenden Maßnahmen veranlasst.

Für die Sicherheit der Kundinnen und Kunden spielt auch die Zusammenarbeit von Polizei, Behörden und Verkehrsunternehmen im Rahmen eines integrierten Sicherheitskonzepts eine wichtige Rolle: im alltäglichen Dienst, in gemeinsamen Arbeitsgruppen und in Einsatzstäben bei Großereignissen. Ein Beispiel für eine solche Zusammenarbeit ist die „Sicherheitsvereinbarung ÖPNV Hamburg“, die im Juli 2011 unterzeichnet wurde.<sup>2</sup>

Im Berichtsjahr 2023 gab es im Bereich der Kundensicherheit folgende Projekte und Schwerpunkte der HHW:

Die aktuelle Sicherheitslage am Hauptbahnhof und in den angrenzenden Innenstadt-Haltestellen hat bereits seit Anfang des Jahres wegen der großen Anzahl von Personen in prekären Lebensverhältnissen und des damit einhergehenden hohen Konsums von Alkohol und Betäubungsmitteln jedweder Art zu einer erhöhten Anspannung geführt. Aus diesem Grund wurden zahlreiche Maßnahmen mit den involvierten Behörden, betroffenen Unternehmen (DB AG, S-Bahn Hamburg GmbH, HOCHBAHN und HHW) und sozialen Einrichtungen entwickelt.

Die HHW stellt im Gesamtkontext des Konzepts für den Hauptbahnhof ein Mitglied der sogenannten Quattro-Streife. In der Quattro-Streife sind die Landespolizei, die Bundespolizei, die S-Bahn-Wache und die HHW vertreten. Ziel ist eine öffentlichkeitswirksame Bündelung aller Sicherheitsakteure, um zu gewährleisten, dass in den unterschiedlichen Zuständigkeitsbereichen am Hauptbahnhof eine sofortige Handlungsfähigkeit gegeben ist.

Die verstärkten Maßnahmen in den innenstadtnahen Haltestellen führen insgesamt im Vergleich zum Jahr 2022 zu einer Mehrung an Feststellungen und Hausrechtsmaßnahmen.

Seit Anfang Oktober 2023 ist der Hamburger Hauptbahnhof zur Waffenverbotszone erklärt worden, die Einhaltung des Verbots obliegt der Landes- und Bundespolizei. In den HOCHBAHN-Anlagen und -Fahrzeugen gilt ein grundsätzliches, über die Beförderungsbedingungen geregeltes Waffenverbot.

Als flankierende soziale Maßnahme hat im November 2023 das Winternotprogramm begonnen. Abends werden Menschen in prekären Lebensverhältnissen in die vorgesehene Winterunterkunft gebracht und morgens nicht an den Hauptbahnhof, sondern in die Friesenstraße, wo es einen zweiten Anlaufpunkt neben dem Drob Inn im August-Bebel-Park gibt zurückgebracht. Ziel ist es, eine Massierung an einem Ort zu verhindern.

Im Frühjahr 2024 soll ein Alkoholkonsumverbot im Umfeld des Hauptbahnhofs (Heidi-Kabel-Platz) folgen.

<sup>1</sup> Siehe dazu auch: hochbahnwache.de/unser-netzwerk

<sup>2</sup> Unterzeichner waren: Behörde für Inneres und Sport (BIS), Behörde für Wirtschaft, Verkehr und Innovation (BWVI), Hamburger Verkehrsverbund (hvv), S-Bahn Hamburg GmbH, Hamburger Hochbahn AG und Bundespolizei.

## Klimaschutz und Emissionsreduktion

GRI 3-3: Klimaschutz und Emissionsreduktion

Der Verkehrssektor ist nach der Energiewirtschaft und der Industrie der drittgrößte Verursacher von Treibhausgas-(THG)-Emissionen in Deutschland. Im Jahr 2023 wurden im Verkehr rund 146 Millionen Tonnen THG-Emissionen ausgestoßen. Dies entspricht einem Anteil von etwa 22 Prozent an den Gesamtemissionen und liegt um etwa 18 Millionen Tonnen über der im Bundesklimaschutzgesetz für 2023 zulässigen Jahresemissionsmenge.<sup>1</sup> In Hamburg war der Verkehrssektor laut Verursacherbilanz im Jahr 2021 mit rund 3,4 Millionen Tonnen CO<sub>2</sub>-Emissionen für etwa 25 Prozent der CO<sub>2</sub>-Emissionen der Stadt verantwortlich.<sup>2</sup>

Der Klimaplan der Stadt Hamburg und das Hamburgische Klimaschutzgesetz setzen den Rahmen für die Klimaschutzziele der HOCHBAHN.



Für weitere Informationen siehe Kapitel „Mobilitätswende in Hamburg: Hamburg-Takt“, S. 11.

Die Emissionen aus der Geschäftstätigkeit zu minimieren ist seit 2018 eines der wichtigsten Nachhaltigkeitsziele der HOCHBAHN. Mit dem 2019 verabschiedeten Klimaziel „Klimaneutralität 2030“ hat die HOCHBAHN ihren Beitrag zur Einhaltung des Pariser Klimaabkommens sowie der CO<sub>2</sub>-Reduktionsziele der Stadt Hamburg konkretisiert: Bis 2030 wird die HOCHBAHN ihre direkten (Scope 1) und indirekten (Scope 2) THG-Emissionen weitgehend reduzieren. Für unvermeidbare CO<sub>2</sub>-Restmengen soll ab 2030 durch die Unterstützung von anerkannten Klimaschutz- und Neutralisationsprojekten Verantwortung übernommen werden.

Wesentliche Maßnahmen, um die energiebezogenen Emissionen zu reduzieren, bestehen in der Umstellung der Busflotte auf lokal emissionsfreie Fahrzeuge. Zudem bezieht die HOCHBAHN zu 100 Prozent hochwertigen, zertifizierten Ökostrom, der aus nicht-geförderten Erneuerbare-Energie-Anlagen mit einem Anlagenalter von höchstens sechs Jahren stammt. 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.

### CO<sub>2</sub>-Fußabdruck

Die HOCHBAHN berechnet seit 2019 ihren CO<sub>2</sub>-Fußabdruck für Scope-1- und Scope-2-Emissionen für die HOCHBAHN und die FFG. In dem vorliegenden Bericht werden zudem erstmals die CO<sub>2</sub>-Emissionen auf Konzernebene ausgewiesen. Scope 1 umfasst Emissionen aus Quellen, die direkt vom Unternehmen verantwortet und kontrolliert werden. Dazu gehören zum Beispiel direkt im Unternehmen verbrauchte Primärenergieträger wie Diesel, Erdgas, Heizöl oder Benzin und THG-Emissionen aus Verlusten flüchtiger Gase. Zum Scope 2 zählen die indirekten THG-Emissionen, die aus der Erzeugung der von einem Unternehmen beschafften Energie resultieren. Bei der HOCHBAHN sind dies zum Beispiel verbrauchte Sekundärenergieträger wie Strom und Fernwärme.

Der CO<sub>2</sub>-Fußabdruck enthält zudem zwei Klassen von Aktivitätsdaten: Energieverbrauchsdaten und Verlustmengen flüchtiger Gase.

Die Emissionen aus vor- und nachgelagerten Aktivitäten der Wertschöpfungskette werden bislang in Teilen berechnet und im Kapitel „Vor- und nachgelagerte Emissionen (Scope 3)“ auf S. 34 beschrieben.

<sup>1</sup> Klimaemissionen sinken 2023 um 10,1 Prozent: [www.umweltbundesamt.de/presse/pressemitteilungen/klimaemissionen-sinken-2023-um-10-1-prozent](http://www.umweltbundesamt.de/presse/pressemitteilungen/klimaemissionen-sinken-2023-um-10-1-prozent)

<sup>2</sup> CO<sub>2</sub>-Bilanz für Hamburg: [www.hamburg.de/co2-bilanz-hh/](http://www.hamburg.de/co2-bilanz-hh/)

**CO<sub>2</sub>-Fußabdruck**

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

CO <sub>2</sub> -Emissionen <sup>1</sup> in Tonnen	HOCHBAHN			FFG <sup>2</sup>			Weitere Tochtergesellschaften <sup>3</sup>			Konzern			Veränderungen des Konzernergebnisses ggü. 2022	
	2023 <sup>4</sup>	2022 <sup>5</sup>	2021 <sup>5</sup>	2023 <sup>4</sup>	2022 <sup>5</sup>	2021	2023 <sup>4</sup>	2022 <sup>5</sup>	2021	2023 <sup>4</sup>	2022 <sup>5</sup>	2021 <sup>5</sup>	absolut	%
<b>Scope 1</b>	<b>66.570</b>	<b>69.778</b>	<b>74.278</b>	<b>1.172</b>	<b>1.196</b>	<b>1.334</b>	<b>791</b>	<b>786</b>	<b>805</b>	<b>68.532</b>	<b>71.760</b>	<b>76.417</b>	<b>-3.228</b>	<b>-4</b>
davon Diesel (Busflotte)	60.532	63.166	66.405	-	-	-	-	-	-	60.532	63.166	66.405	-2.634	-4
davon Kältemittel (Busflotte)	2.421	2.639	2.277	-	-	-	-	-	-	2.421	2.639	2.277	-218	-8
davon Heizöl (Busflotte)	2.010	1.943	2.316	-	-	-	-	-	-	2.010	1.943	2.316	+67	+3
davon Erdgas (Gebäudebeheizung)	752	1.030	1.096	1.129	1.146	1.275	46	31	-	1.927	2.207	2.371	-280	-13
davon Diesel (Betriebs- und Dienstfahrzeuge)	318	326	363	36	37	46	434	435	513	788	798	923	-10	-1
davon Benzin (Betriebs- und Dienstfahrzeuge)	104	129	139	7	12	13	311	320	292	421	462	443	-40	-9
davon Isoliertgas (U-Bahnflotte + Schaltanlagen)	187	4	1.210	-	-	-	-	-	-	187	4	1.210	+183	+5.225
davon Kältemittel (U-Bahnflotte)	104	146	6	-	-	-	-	-	-	104	146	6	-41	-28
davon Erdgas (Prozesswärme)	61	45	154	-	-	-	-	-	-	61	45	154	+16	+36
davon Heizöl (Gebäudebeheizung)	47	80	52	-	-	-	-	-	-	47	80	52	-33	-42
davon Kältemittel (Gebäude)	30	268	255	-	-	-	-	-	-	30	268	255	-239	-89
davon Heizöl (Netzersatzanlagen)	3	2	2	-	-	-	-	-	-	3	2	2	+1	+68
davon Diesel (Bauloks)	2	2	4	-	-	-	-	-	-	2	2	4	-1	-26
<b>Scope 2</b>	<b>2.552</b>	<b>2.353</b>	<b>2.988</b>	<b>312</b>	<b>330</b>	<b>383</b>	<b>254</b>	<b>252</b>	<b>232</b>	<b>3.118</b>	<b>2.936</b>	<b>3.603</b>	<b>+182</b>	<b>+6</b>
davon Fernwärme	2.552	2.341	2.983	312	330	383	237	238	225	3.101	2.909	3.591	+192	+7
davon Strom <sup>6</sup> (marktbasiert)	0	0	0	0	0	0	17	14	7	17	14	7	+3	+21
davon Wasserstoff	0	13	5	-	-	-	-	-	-	0	13	5	-13	-100
<b>Scope 1 + 2</b>	<b>69.121</b>	<b>72.131</b>	<b>77.267</b>	<b>1.484</b>	<b>1.527</b>	<b>1.716</b>	<b>1.044</b>	<b>1.038</b>	<b>1.037</b>	<b>71.650</b>	<b>74.696</b>	<b>80.020</b>	<b>-3.046</b>	<b>-4</b>

<sup>1</sup> Emissionsfaktoren der Behörde für Umwelt, Klima, Energie und Agrarwirtschaft Leitstelle Klima (Stand: März 2023)

Ausnahmen:

- Kältemittel und Isoliertgas: Emissionsfaktoren des Weltklimarates (6. Sachstandsbericht)

- 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> Die Werte für den Erdgasverbrauch (Gebäudebeheizung) sowie für den Stromverbrauch an Standorten basieren überwiegend auf anteiligen Verrechnungen.

<sup>3</sup> Inkludiert HHW, HSG, TEREK und U5 GmbH.

<sup>4</sup> Vorläufige Zahlen für Strom (400 V), Fernwärme und Erdgas (Gebäudebeheizung).

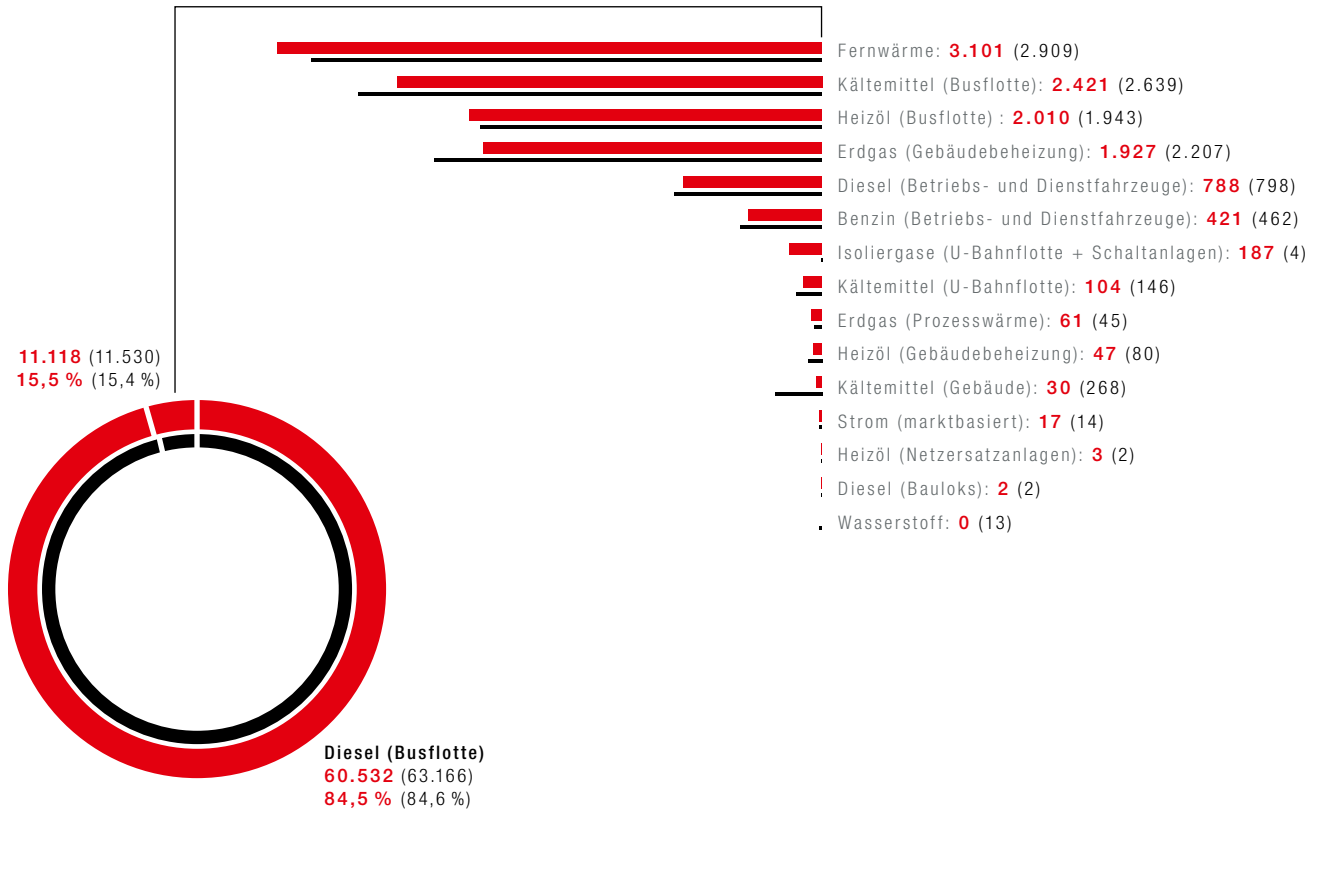
<sup>5</sup> Aktualisierte Zahlen.

<sup>6</sup> Durch den Bezug von Ökostrom (HHW und Hauptvertrag TEREK) bzw. von hochwertigem Ökostrom aus nicht-geförderten Erneuerbare-Energien-Anlagen mit einem Anlagenalter von höchstens sechs Jahren (HOCHBAHN und FFG) wird mit einem Wert von 0 g CO<sub>2</sub> pro kWh gerechnet (marktbasierter Ansatz).

Unter Anwendung regionaler Emissionsfaktoren (standortbasierter Ansatz) lagen die Scope-2-Emissionen des Strombezugs im Konzernergebnis 2023 bei 64.963 Tonnen CO<sub>2</sub> (2022: 63.951, 2021: 62.931).

**CO<sub>2</sub>-Fußabdruck des Konzerns in Tonnen CO<sub>2</sub>**

**2023: 71.650** (2022: 74.696)



Im Jahr 2023 reduzierten sich die CO<sub>2</sub>-Emissionen des Konzerns um 4 Prozent (3.046 Tonnen CO<sub>2</sub>). Der größte Anteil der Emissionen entfällt auf die Dieselverbräuche der Busflotte mit 84,5 Prozent, gefolgt von Fernwärme, den in Bussen eingesetzten Kältemitteln und Erdgas.

Der um rund 11 Gigawattstunden reduzierte Dieselverbrauch der Busflotte führte zu 2.634 Tonnen CO<sub>2</sub> beziehungsweise 4 Prozent weniger Emissionen aus dieser Quelle. Das durch eigene Fahrzeuge erbrachte Angebot des Busbetriebes ist im Berichtsjahr nahezu unverändert geblieben. Darüber hinaus war das Berichtsjahr von Emissionsminderungen durch gesunkene Verlustmengen bei der Klimatisierung von Gebäuden geprägt. Zur Bewertung der gegenläufigen Trends der Heizenergieträger Fernwärme und Erdgas sollten finale Werte abgewartet werden.

Mit Einführung des Fahrzeugtyps DT4 im Jahr 1988 sind die U-Bahn-Fahrzeuge der HOCHBAHN in der Lage, Bewegungsenergie beim Bremsen durch den generatorischen Betrieb der Fahrmotore in elektrische Energie umzuwandeln. Dies ist eine wesentliche Grundlage für den energieeffizienten Fahrbetrieb. In den ersten Serien des DT4 wird der nicht nutzbare Teil der Abwärme mittels Siedekühlung abtransportiert. Im Rahmen der Instandhaltung erfasste Nachfüllmengen fließen daher als „Isoliergase (U-Bahn-Flotte)“ in unseren CO<sub>2</sub>-Fußabdruck ein. Da der Einsatz von Isoliergasen im DT4 unverzichtbar bleibt, befinden sich Ersatzprodukte mit einem mehr als 94 Prozent reduziertem Treibhauspotenzial in der Erprobung. Die instandhaltungsbedingt erforderlichen Nachfüllmengen sanken im Vergleich der Jahre 2023 und 2021 von 140 Kilogramm auf 40 Kilogramm und damit um 71 Prozent.

Die Emissionen aus Kältemitteln für die Busklimatisierung reduzierten sich im Vergleich zum Vorjahr um 218 Tonnen CO<sub>2</sub>-Äquivalente (CO<sub>2</sub>e) beziehungsweise 8 Prozent. Der Emissionsanteil für die U-Bahn-Klimatisierung reduzierte sich um 28 Prozent und die Verlustmengen im Bereich Gebäudeklimatisierung sanken signifikant um 89 Prozent.

## Spezifische CO<sub>2</sub>-Emissionen des Fahrzeugenergieverbrauchs<sup>1</sup>

GRI 305-4

	2023 <sup>2</sup>	2022 <sup>3</sup>	2021 <sup>3</sup>	Veränderung ggü. 2022	
				absolut	%
<b>U-Bahn</b>					
Spezifische CO <sub>2</sub> -Emissionen (marktbasierend, in g/Nutzplatzkilometer) <sup>4</sup>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0
Spezifische CO <sub>2</sub> -Emissionen (standortbasiert, in g/Nutzplatzkilometer) <sup>5</sup>	4,94	4,87	4,90	+0,07	+1,5
Spezifische CO <sub>2</sub> -Emissionen (marktbasierend, in g/Personenkilometer) <sup>4</sup>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0
Spezifische CO <sub>2</sub> -Emissionen (standortbasiert, in g/Personenkilometer) <sup>5</sup>	34,11	36,82	50,83	-3,33	-7,4
<b>Bus<sup>6</sup></b>					
Spezifische CO <sub>2</sub> -Emissionen (marktbasierend, in g/Nutzplatzkilometer) <sup>4</sup>	14,19	14,77	15,81	-0,57	-3,9
Spezifische CO <sub>2</sub> -Emissionen (standortbasiert, in g/Nutzplatzkilometer) <sup>5</sup>	15,56	15,76	16,29	-0,21	-1,3
Spezifische CO <sub>2</sub> -Emissionen (marktbasierend, in g/Personenkilometer) <sup>4</sup>	86,70	104,37	145,09	-17,66	-16,9
Spezifische CO <sub>2</sub> -Emissionen (standortbasiert, in g/Personenkilometer) <sup>5</sup>	95,02	111,39	149,41	-16,37	-14,7

<sup>1</sup> Bezogen auf den eigenen Fahrzeugbetrieb ohne Betrachtung der Vorkette.

<sup>2</sup> Vorläufige Zahlen.

<sup>3</sup> Aktualisierte Zahlen.

<sup>4</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: März 2023. Seit dem Berichtsjahr 2019 wird unter Annahme des ausschließlichen Betriebs mit Fahrstrom aus nicht-geförderten Erneuerbare-Energie-Anlagen mit einem Anlagenalter von höchstens sechs Jahren mit dem Emissionsfaktor von 0 g CO<sub>2</sub> pro kWh gerechnet (marktbasierter Ansatz).

<sup>5</sup> Unter Anwendung regionaler Emissionsfaktoren (standortbasierter Ansatz).

Für die Betrachtung der spezifischen CO<sub>2</sub>-Emissionen sind Nutzplatzkilometer (Angebot) und Personenkilometer (Nachfrage) die wesentlichen Bezugsgrößen. Bezogen auf die Personenkilometer erklärt sich der deutliche Rückgang bei Bus und U-Bahn vor allem durch weiterhin steigende Fahrgastzahlen. In Bezug auf die Nutzplatzkilometer nahmen die spezifischen CO<sub>2</sub>-Emissionen der Busflotte um 3,9 Prozent ab, was auf die fortschreitende Umstellung auf Elektrobusse zurückzuführen ist. Bis zum Jahresende 2024 ist vorgesehen, den Gesamtbestand an Elektrobusen auf über 280 Fahrzeuge zu erhöhen und für diese weiterhin zertifiziertem Ökostrom zu beziehen. In gleicher Weise wie beim U-Bahn-System werden durch den ausschließlichen Bezug von hochwertig zertifiziertem Ökostrom lokale CO<sub>2</sub>-Emissionen für diesen Teil der Busantriebe vermieden.

### Emissionsfreie Busse

Die Stadt Hamburg hat der HOCHBAHN und allen weiteren Hamburger Verkehrsunternehmen im Jahr 2012 den politischen Auftrag erteilt, ab 2020 ausschließlich lokal emissionsfreie Busse zu beschaffen. Um den durch die Stadt erteilten Auftrag zielgerichtet erfüllen zu können, hat die HOCHBAHN ein interdisziplinäres Projekt mit bereichsübergreifender Projektorganisation initiiert, das für diese Zielerreichung verantwortlich ist. Es ist das Ziel der HOCHBAHN, die komplette Flotte bis zum Anfang der 2030er Jahre vollständig emissionsfrei zu betreiben.

Bereits 2018 und 2019 hat die HOCHBAHN insgesamt 30 Batteriebusse (20 Evobus und 10 Solaris) beschafft und in Betrieb genommen. 2020 konnte die HOCHBAHN eine Ausschreibung für die Lieferung von bis zu 530 emissionsfrei angetriebenen Solo- und Gelenkbatteriebusen für den Zeitraum 2021 bis 2025 erfolgreich abschließen. Die garantierte Reichweite ohne Zwischen- oder Nachladung dieser Fahrzeuge liegt je nach Hersteller bei Gelenkbussen zwischen 150 und 230 Kilometern, bei Solobussen bei bis zu 270 Kilometern. Neben Fahrzeugen mit herkömmlichen Lithium-Ionen-Batterien kommen auch Fahrzeuge mit Feststoffbatterien zum Einsatz. Im Zuge der neuen Fahrzeugausschreibung im Umfang von bis zu 800 Fahrzeugen mit zwölf beziehungsweise achtzehn Metern Länge für Bestellungen im Zeitraum 2024 bis 2029 wurden Angebote eingereicht und die Verhandlungen gestartet.

Im Jahr 2023 wurden 80 Elektrobusse in Betrieb genommen, sodass die Zahl emissionsfreier Busse zum Jahresende 2023 auf 221 gestiegen ist. Für das Jahr 2024 wurden die geplanten 77 Fahrzeuge bereits vollständig bestellt. Hierin enthalten sind 53 Solobusse, davon fünf Brennstoffzellen-Hybridbusse sowie 24 Gelenkbusse. Aufgrund der langen Lieferzeiten können voraussichtlich nicht alle für 2024 zur Auslieferung geplanten Busse tatsächlich bis Ende 2024 geliefert werden. Dennoch erwartet die HOCHBAHN, dass bis Ende 2024 die emissionsfreie Busflotte auf einen Bestand von etwa 300 Elektrobusen anwachsen wird.

Bezogen auf den Fahrzeugantrieb ohne Betrachtung der Vorkette und unter Berücksichtigung der Ökostromnutzung hat die HOCHBAHN 2023 insgesamt rund 9.100 Tonnen CO<sub>2</sub> durch den Einsatz von emissionsfreien Bussen eingespart. Unter Anwendung regionaler Emissionsfaktoren (standortbasierter Ansatz) lagen die CO<sub>2</sub>-Einsparungen durch den Einsatz von emissionsfreien Bussen im Jahr 2023 bei rund 3.100 Tonnen CO<sub>2</sub>. Für die Zukunft ist hier mit größeren Einsparungen aufgrund eines steigenden Anteils erneuerbarer Energie an der durchschnittlichen Stromproduktion zu rechnen.

### Brennstoffzellenbusse

Die Brennstoffzellentechnologie ist seit vielen Jahren Bestandteil der HOCHBAHN-Fahrzeugstrategie zur Umstellung der Busflotte auf emissionsfreie Antriebe. Brennstoffzellenbusse werden bereits seit 2014 auf der Innovationslinie 109 getestet. Aufgrund der positiven Entwicklungen der Batterietechnologie in Bezug auf Effizienz und Reichweite liegt der Fokus der HOCHBAHN nunmehr auf dem Ausbau der Batteriebusflotte. Gleichwohl ist davon auszugehen, dass sich beide Antriebstechnologien (Elektro und Brennstoff) in den nächsten Jahren in einem stark dynamischen Marktumfeld weiterentwickeln.



Weitere Informationen zu unseren E-Bussen finden Sie im Unternehmens- und Nachhaltigkeitsbericht: siehe Kapitel „Emissionsfreie Busse“, S. 51.

Die HOCHBAHN beobachtet diese Entwicklung kontinuierlich. Durch den Betrieb einer kleinen Brennstoffzellenflotte sichert sie sich die strategische Option, die Zusammensetzung der Flotten in Richtung eines größeren Anteils an Brennstoffzellenbussen zu verschieben, wenn die technologischen und politischen Rahmenbedingungen diese Entwicklung begünstigen sollten. In diesem Zusammenhang beteiligt sich die HOCHBAHN 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, welche bereits im Sommer 2024 geliefert werden sollen.

### **Ausbau der Infrastruktur für E-Busse**

Für die Umstellung der Busflotte ist die Ausrichtung der Infrastruktur auf die alternativen Antriebskonzepte unerlässlich. Dazu gehören Maßnahmen wie die Errichtung von Ladevorrichtungen für E-Busse, Dacharbeitsplätze in der Werkstatt und die Qualifizierung des Personals.

Der Busbetriebshof Alsterdorf ist der erste HOCHBAHN-Busbetriebshof, der im Jahr 2019 für den Einsatz sowie die Versorgung und Wartung einer kompletten E-Busflotte ausgelegt wurde. In den Folgejahren wurden insgesamt 220 Ladepunkte in Betrieb genommen. Auf dem Busbetriebshof Hummelsbüttel ist die erste Ladetechnik im Jahr 2020 in Betrieb genommen und in den Folgejahren kontinuierlich ausgebaut worden. Im Jahr 2023 kamen weitere 70 Ladepunkte hinzu, sodass nun insgesamt 109 zur Verfügung stehen. In den nächsten beiden Jahren kommen weitere 55 Ladepunkte hinzu. Zudem wurden Arbeiten zur Erweiterung der Busabstellung begonnen. Auf dem Busbetriebshof Langenfelde wurden im Berichtsjahr 47 Ladepunkte installiert und in Betrieb genommen. 2024 wurde mit der zusätzlichen Realisierung einer modularen Interims-Systemlösung für ein weiteres Baufeld begonnen. Die 32 zusätzlichen Ladepunkte werden ab Mitte 2024 zur Verfügung stehen und kompensieren die Bauzeit eines Neubaugebäudes.

Außerdem hat die HOCHBAHN im Jahr 2020 mit den Planungen für einen neuen Busbetriebshof in Meiendorf begonnen, der als reiner E-Busbetriebshof entstehen soll und für 128 emissionsfreie Solo- und Gelenkbusse Platz bieten wird. Im Jahr 2023 wurden die Erdbauarbeiten gestartet. Die Beauftragung für den Rohbau steht zeitnah an.

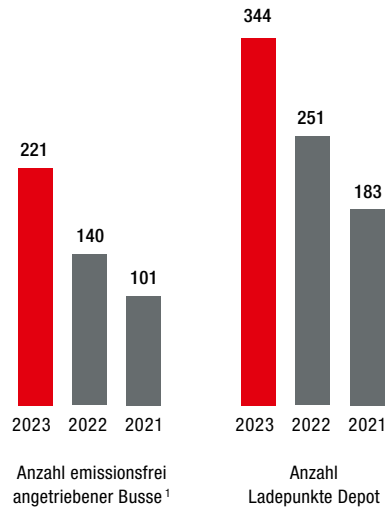


Weitere Informationen zum Neubau Busbetriebshof Meiendorf und zum ZUSAMMENHUB finden sich im Unternehmens- und Nachhaltigkeitsbericht, S. 60 und 62.

Des Weiteren plant die HOCHBAHN auf der Veddel einen neuen Mobilitätsknotenpunkt: In zwei miteinander verbundenen Gebäudeteilen wird der ZUSAMMENHUB ab 2029 einen komplett neuen Elektro-Busbetriebshof der HOCHBAHN mit Werkstatt, einen hvv switch-Punkt sowie einen Supermarkt, einen Drogeriemarkt und weitere Gewerbeflächen beherbergen. Der mehrstöckige Busbetriebshof wird auf vier Ebenen Platz für 176 E-Busse und eine Werkstatt bieten. Mit dem Busangebot, der S-Bahn nebenan, Carsharing, On-Demand-Anbietern, dem StadtRAD sowie großen Bike+Ride- und Park+Ride-Anlagen wird den Menschen beim neuen ZUSAMMENHUB die volle Auswahl an Mobilitätslösungen abseits des privaten Autos geboten.



### Emissionsfrei angetriebene Busse



<sup>1</sup> Darin enthalten sind Batteriebusse sowie 2 REX-Brennstoffzellenbusse aus dem Projekt „Innovationslinie 109“.

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) seit 2018 zu einem E-BMS modifiziert. Ergänzend wurde ein Last- und Lademanagementsystem entwickelt, mit dem sich der Strombezug und die Ladevorgänge abstimmen und optimieren lassen. Beide Systeme sollen in den kommenden Jahren weiter ausgebaut und optimiert werden.

Außerdem ist die HOCHBAHN gemeinsam mit der Stromnetz Hamburg GmbH, der Helmut-Schmidt-Universität und der TU Hamburg seit dem Jahr 2022 Teil des Forschungsprojekts Kola-Projekt (Koordinierungsfunktion des Verteilnetzes und Lastmanagement für den elektrifizierten Personenverkehr). Ziel dieses Projekts ist die Nutzbarmachung

des Flexibilitätspotenzials von E-Bussen und der Ladeinfrastruktur, um einerseits den Strombezug für die HOCHBAHN zu optimieren und andererseits die Stabilität des Stromnetzes zu gewährleisten. Die HOCHBAHN nimmt damit ihre Verantwortung über die bisherigen Grenzen des Mobilitätssektors hinaus wahr. Denn sektorenübergreifende Zusammenarbeit unterstützt nicht nur das Gelingen der Mobilitätswende, sondern auch der Energiewende. Im Jahr 2023 wurden unter anderem die Güte der Lastgangprognose verbessert, hochschulseitig Testumgebungen geplant und aufgebaut sowie die Umsetzung eines Batteriespeichers auf dem Busbetriebshof Alsterdorf vorangetrieben. Der Batteriespeicher wird noch in diesem Jahr in Betrieb gehen und wichtige Erkenntnisse liefern.

### Betriebs- und Dienstfahrzeuge

Die überarbeitete Firmenwagenrichtlinie der HOCHBAHN schreibt seit Beginn des Jahres 2021 die Nutzung von Betriebs- und Dienstfahrzeugen mit emissionsfreien Antrieben fest. Bei Ersatz- oder Neubeschaffungen von Pkw und leichten Nutzfahrzeugen (< 3,2 Tonnen) sind grundsätzlich Fahrzeuge mit emissionsfreiem Antrieb auszuwählen. Sofern in Ausnahmefällen die Beschaffung eines rein elektrischen Fahrzeuges nicht möglich ist, sind Fahrzeuge mit Mischantrieben (zum Beispiel Plug-in) eine Option. Gemäß der Richtlinie ist die Beschaffung von Fahrzeugen, die ausschließlich oder überwiegend durch Verbrennungsmotoren angetrieben werden, zu begründen und durch den Vorstand freizugeben. Schwere Nutzfahrzeuge (> 3,2 Tonnen) sind aufgrund eingeschränkter Reichweiten aktuell noch als Dieselvariante zulässig. 35 Prozent der Betriebs- und Dienstfahrzeuge der HOCHBAHN (28 Prozent bezogen auf den Konzern) verfügen bereits über einen rein elektrischen Antrieb.

Um die reibungslose Nutzung dieser Fahrzeuge gewährleisten zu können, wurden auf diversen Liegenschaften der HOCHBAHN Pkw-Ladepunkte aufgebaut und in Betrieb genommen.

### Vor- und nachgelagerte Emissionen (Scope 3)

GRI 305-3

Neben dem Ziel der Klimaneutralität für Emissionen der Kategorien Scope 1 und Scope 2 strebt die HOCHBAHN auch eine Reduzierung der vor- und nachgelagerten Emissionen in ihrer Wertschöpfungskette an. In einem ersten Schritt hat die HOCHBAHN mit Unterstützung eines externen Dienstleisters eine Analyse der Scope-3-Emissionen für das Geschäftsjahr 2020 durchgeführt und wesentliche Emissionskategorien identifiziert.

Im Ergebnis zeigt sich, dass die wesentlichen Quellen der bilanzierten Gesamtemissionen in Höhe von rund 203.000 Tonnen CO<sub>2</sub>e in der vorgelagerten Wertschöpfungskette liegen und schwerpunktmäßig die eingekauften Waren und Dienstleistungen sowie Bauprojekte betreffen.<sup>1</sup> Während für einige relevante Produkte wie E-Busse und U-Bahn-Fahrzeuge Emissionsdaten vorliegen, stellt die Verfügbarkeit von Primärdaten für einen Großteil der vielfältigen Warengruppen eine Herausforderung dar. Die Abfrage von entsprechenden Emissionsdaten ist daher ein Aspekt der nachhaltigen Beschaffungsstrategie der HOCHBAHN. So wurde beispielsweise der im Jahr 2021 beauftragte Partner beim IT-Outsourcing zu einem jährlichen CO<sub>2</sub>-Reporting über beschaffte IT-Hardware verpflichtet.

Um die Emissionen aus dem Bau der neuen U-Bahn-Linie U5 zu reduzieren, hat die HOCHBAHN im Jahr 2022 eine aus zwei Säulen bestehende Reduktionsstrategie entwickelt und setzt diese konsequent hinsichtlich Planung und Bau um. Die erste Säule betrifft die Optimierung aller Planungsleistungen, die zweite die konkrete Minimierung von CO<sub>2</sub>-Äquivalenten (CO<sub>2</sub>e) beim Bau der U5. Durch eine optimierte Planung unter Berücksichtigung von CO<sub>2</sub>e-Aspekten und aufgrund der zu erwartenden technologischen Entwicklung in der Zement- und Stahlindustrie können die CO<sub>2</sub>e-Emissionen, die beim Bau der U5 entstehen, um etwa 70 Prozent von 2,7 Millionen Tonnen CO<sub>2</sub>e auf 850.000 Tonnen CO<sub>2</sub>e verringert werden.<sup>2</sup> Im Geschäftsjahr 2023 wurden im Rahmen der Baumaßnahmen durch Bauprozesse und -materialien inklusive Energieversorgung rund 4.500 Tonnen CO<sub>2</sub>e emittiert.

Die nicht in Scope 1 und 2 enthaltenen brennstoff- und energiebezogenen Emissionen (Scope-3-Kategorie 3.3) betragen im Jahr 2023 konzernweit rund 18.070 Tonnen CO<sub>2</sub>, für die HOCHBAHN rund 17.350 Tonnen CO<sub>2</sub>. Darüber hinaus bilanziert die HOCHBAHN für den Konzern seit 2020 jährlich die Emissionen aus Geschäftsreisen mit dem Flugzeug, welche im Berichtsjahr 105 Tonnen CO<sub>2</sub> betragen, und kompensiert diese nach den Kompensationsrichtlinien der Stadt Hamburg.

Ab dem Geschäftsjahr 2024 wird die HOCHBAHN brennstoff- und energiebezogene Emissionen (Scope 3.3) sowie Emissionen aus Abfall (Scope 3.5), Geschäftsreisen (Scope 3.6) und dem Pendeln der Mitarbeitenden (Scope 3.7) systematisch erfassen und berichten. Weitere wesentliche Emissionskategorien werden ab dem Geschäftsjahr 2025 berichtet und dessen Datengrundlage kontinuierlich verbessert.

#### Portfolio der HSG

Auf die THG-Emissionen ihres Wohnungsportfolios hat die HSG nur begrenzten Einfluss. Allerdings investiert die Gesellschaft fortlaufend in den energetischen Zustand der Gebäude und kann damit zur Reduzierung der CO<sub>2</sub>-Emissionen beitragen (siehe Energieeinsparungen der HSG auf S. 44). Insgesamt entfielen im Berichtsjahr 3.618 Tonnen CO<sub>2</sub> auf die von der HSG vermieteten Immobilien. Die Emissionen reduzierten sich mit 4 Prozent leicht im Vergleich zum Vorjahr (2022: 3.759 Tonnen CO<sub>2</sub>). Die brennstoff- und energiebezogenen Emissionen (Scope 3.3) lagen im gleichen Zeitraum bei 927 Tonnen CO<sub>2</sub> (2022: 954 Tonnen CO<sub>2</sub>).

#### Luftreinhaltung

Die HOCHBAHN leistet ihren Beitrag zur Sicherung der Luftqualität, indem sie bei den Bussen den Ausstoß von Stickoxiden, Dieselrußpartikeln und Schwefeldioxid reduziert. Die Busflotte ist hinsichtlich der Emissionen in den letzten Jahren fortlaufend modernisiert worden. Sowohl durch eine frühzeitige und gezielte Beschaffungspolitik als auch durch die Ausrüstung der Busflotte mit Dieselrußpartikel- und Stickoxidfiltern hat die HOCHBAHN die durchschnittlichen Emissionen ihrer Busflotte deutlich reduzieren können. Im Jahr 2023 wurden 81 Fahrzeuge mit batterieelektrischem Antrieb in Betrieb genommen, während die Zahl der Euro-V/EEV-Antriebe um 71 Busse sank.

<sup>1</sup> Scope-3-Kategorien 3.1 „Eingekaufte Waren und Dienstleistungen“ und 3.2 „Kapitalgüter“ gemäß Greenhouse Gas Protocol.

<sup>2</sup> Siehe dazu auch [www.hochbahn.de/de/projekte/u-bahn-ausbau/die-u5-fuer-hamburg](http://www.hochbahn.de/de/projekte/u-bahn-ausbau/die-u5-fuer-hamburg)

**Busflotte HOCHBAHN<sup>1</sup>**

GRI 305-7

	2023 <sup>2</sup>	2022 <sup>3</sup>	2021 <sup>3</sup>	Veränderung ggü. 2022	
				absolut	%
Flottenanzahl HOCHBAHN	1.084	1.074	1.100	+10	+0,9
Anteil emissionsfrei angetriebener Busse (%)	20,4	13,0	9,2	+7,4	-
Anteil Fahrzeuge mit EURO-VI-Norm (%)	58,1	60,1	58,7	-1,9	-
Anteil Fahrzeuge mit EURO-V/EEV-Norm (%)	79,6	87,0	90,8	-7,4	-
Spez. Stickoxid-(NO <sub>x</sub> )-Emissionen (g/Personen-km) <sup>4</sup>	0,59	0,61	0,74	-0,02	-3,4
Spez. Partikel-Emissionen (g/Personen-km) <sup>4</sup>	0,0023	0,0023	0,0029	-0,00003	-1,4
Spez. Schwefeldioxid-(SO <sub>2</sub> )-Emissionen (g/Personen-km) <sup>4</sup>	0,00069	0,00070	0,00084	-0,00001	-1,6
Absolute Stickoxid-(NO <sub>x</sub> )-Emissionen (t) <sup>5</sup>	423,1	378,8	351,5	+44,4	+11,7
Absolute Partikel-Emissionen (t) <sup>5</sup>	1,67	1,46	1,37	+0,20	+14,0
Absolute Schwefeldioxid-(SO <sub>2</sub> )-Emissionen (t) <sup>5</sup>	0,50	0,44	0,40	+0,06	+13,8

<sup>1</sup> Im laufenden Betrieb eingesetzte Fahrzeuge.<sup>2</sup> Vorläufige Zahlen.<sup>3</sup> Aktualisierte Zahlen.<sup>4</sup> Bezogen auf den Fahrzeugantrieb ohne Betrachtung der Vorkette: Emissionsfaktoren gemäß Umweltbundesamt (2024): TREMOD-Transport Emission Model 6.51, Verkehrsrelation: innerorts.<sup>5</sup> Produkt der spezifischen Emissionen und der Verkehrsleistung der eigenen Fahrzeuge anteilig nach Abgasnormen.

Die betriebsbedingten Schadstoffemissionen der HOCHBAHN-Busflotte lassen sich mithilfe bundesweit gültiger Emissionswerte modellhaft berechnen. Für die Berichterstattung konnte die Fahrleistung<sup>1</sup> für die Verkehrsleistung<sup>2</sup> der Flottenanteile nach Abgasnorm berücksichtigt werden. Durch die fortschreitende Modernisierung der Busflotte konnten die spezifischen Stickoxidemissionen (gemessen in Gramm pro Personenkilometer) gegenüber dem Vorjahr um 3,4 Prozent reduziert werden. Die spezifischen Partikelemissionen konnten im gleichen Zeitraum um 1,4 Prozent und die spezifischen Schwefeldioxidemissionen um 1,6 Prozent gemindert werden.

**Minderung der betrieblich bedingten Lärmwirkung**

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>3</sup>

Gemäß der EU-Umgebungslärmrichtlinie ermittelt die Stadt 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>4</sup> Die HOCHBAHN liefert die für die Berechnung der Lärmkarten nötigen Daten. Dazu gehören unter anderem Betriebsdaten zu den Streckenabschnitten wie zum Beispiel Höchstgeschwindigkeiten, Streckenauslastung, Anzahl und Länge der U-Bahn-Fahrzeuge sowie Streckendaten zur Beschreibung der Beschaffenheit des U-Bahn-Netzes vor Ort (zum Beispiel Brücke, Bogenradius, Tunnel, Oberbauart, Radien der Kurven). Für die im Jahr 2022 vorgesehene Neuerstellung der Lärmkartierung stellte die HOCHBAHN Anfang 2022 der BUKEA<sup>5</sup> entsprechende Daten des U-Bahn-Verkehrs zur Verfügung.

<sup>1</sup> Die Fahrleistung beschreibt die Gesamtzahl der Kilometer, die ein Fahrzeug in einem Jahr zurückgelegt hat.<sup>2</sup> Die Verkehrsleistung misst die tatsächliche Menge und Weite der Beförderung mit Transport- und Verkehrsmitteln. In der Personenbeförderung der HOCHBAHN wird die Verkehrsleistung durch Personenkilometer gemessen.<sup>3</sup> Richtlinie 2002/49/EG über die Bewertung und Bekämpfung von Umgebungslärm.<sup>4</sup> [www.hamburg.de/laermaktionsplan/15609114/laermaktionsplan-2018/](http://www.hamburg.de/laermaktionsplan/15609114/laermaktionsplan-2018/)<sup>5</sup> BUKEA: Behörde für Umwelt, Klima, Energie und Agrarwirtschaft der Stadt Hamburg.

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 Reihe von lärmindernden Maßnahmen um. Für Fragen des Lärmschutzes hat eine bereichsübergreifende Arbeitsgruppe unter anderem eine umfassende Bewertung von Lärmschutzmaßnahmen für den Einsatz bei der HOCHBAHN erarbeitet. Die Umsetzung der Lärmschutzmaßnahmen bei Neubauprojekten erfolgt innerhalb der jeweils zuständigen Bereiche (zum Beispiel Infrastruktur, Schienenfahrzeuge und Neubau) der HOCHBAHN.

Dabei geht die HOCHBAHN im Rahmen von Bürgerbeteiligungen auf Bedenken und Anregungen von Anwohnerinnen und Anwohnern ein. Darüber hinaus werden Rückmeldungen, die zum Beispiel 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. Zudem sind alle U-Bahn-Personenfahrzeuge der HOCHBAHN mit speziell entwickelten Radschallabsorbern 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. 2022 wurden auf dem U3-Streckenabschnitt Rödingsmarkt–Rathaus und dem U1-Abschnitt Lattenkamp–Alsterdorf je zwei weitere Fahrflächenbenetzungsanlagen neu in Betrieb genommen. Weitere Maßnahmen sind in dem im November 2021 beschlossenen Lärmaktionsplan<sup>1</sup> (Dritte Stufe) der Stadt 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.

## Anpassung an den Klimawandel

GRI 3-3: Anpassung an den Klimawandel

Die Folgen des Klimawandels sind bereits heute in Hamburg festzustellen. So ist die Temperatur im Jahresmittel (Stand 2020) im Vergleich zur vorindustriellen Zeit insgesamt um 1,7 Grad gestiegen. Der langfristige Trend zeigt mehr Niederschläge im Winter bei trockeneren Sommermonaten sowie häufigere und intensivere Starkregenereignisse in der Zukunft.<sup>2</sup> Zudem überträgt sich der zu erwartende Anstieg des Meeresspiegels über die Elbe bis in die Metropolregion Hamburg.

Im Hamburger Klimaplan beschreibt der Transformationspfad Klimaanpassung die notwendigen Handlungsbedarfe für das übergeordnete Ziel, Hamburg zu einer klimaresilienten Stadt zu entwickeln.<sup>3</sup>

Als städtisches Unternehmen sowie als Betreiberin und Nutzerin von Verkehrsinfrastruktur in Hamburg ist die HOCHBAHN den Zielen des Klimaplanes und Hamburgs Strategie zur Anpassung an den Klimawandel verpflichtet. Die HOCHBAHN wurde im Jahr 2023 zudem aktiv in die Weiterentwicklung von Hamburgs Anpassungsstrategie im Handlungsfeld Verkehrsinfrastruktur und Mobilität einbezogen.

<sup>1</sup> [www.hamburg.de/laermaktionsplan/15609114/laermaktionsplan-2018/](http://www.hamburg.de/laermaktionsplan/15609114/laermaktionsplan-2018/)

<sup>2</sup> Siehe dazu auch den Klimareport Hamburg (DWD (2021)): Klimareport Hamburg; Deutscher Wetterdienst, Offenbach am Main, abrufbar unter: [www.hamburg.de/pressearchiv-fhh/15415802/2021-09-23-bukea-klimareport/](http://www.hamburg.de/pressearchiv-fhh/15415802/2021-09-23-bukea-klimareport/)

<sup>3</sup> Siehe dazu <https://www.hamburg.de/klimaanpassungsstrategie/>

Seit 2022 kooperiert die HOCHBAHN mit dem Climate Service Center Germany (GERICS), um mögliche Betroffenheiten durch Klimafolgen zu erkennen und Handlungsbedarfe abzuleiten. So hat die HOCHBAHN gemeinsam mit Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftlern des GERICS eine Klimarisikoanalyse (Vulnerabilitätsanalyse) durchgeführt, bei der heutige Betroffenheiten und Maßnahmen der HOCHBAHN mit Klimaszenarien für Hamburg zusammengeführt wurden.<sup>1</sup> Im Ergebnis zeigt sich, dass Küsten- und Binnenhochwasser, Starkregenereignisse sowie schwere Stürme die relevantesten Klimarisiken darstellen. Für diese Risiken gibt es aktive Maßnahmen, die sowohl für die bestehende Infrastruktur als auch für neu errichtete Anlagen gelten. Dazu gehört die Berücksichtigung des Hochwasserschutzes ebenso wie der Schutz von U-Bahn-Zugängen vor Wassereintritt durch Starkregen. Hierzu hat die HOCHBAHN im Jahr 2022 eine Analyse auf Grundlage der Starkregenhinweiskarte<sup>2</sup> für Hamburg durchgeführt und entsprechende Maßnahmen abgeleitet. Risiken durch Windwurf und Sturmschäden begegnet die HOCHBAHN unter anderem durch Vegetationspflege sowie regelmäßig wiederkehrende Baumkontrollen. Zudem setzt die HOCHBAHN infrastrukturelle Anpassungsmaßnahmen um. Dazu gehören die Schaffung von Gründächern und Regenwasserrückhalteanlagen für Starkregenereignisse.

Um die finanziellen Folgen sowie Risiken und Chancen des Klimawandels zu bewerten, hat die HOCHBAHN physische und transitorische Klimafolgerisiken in das konzernweite Risiko-Chancen-Management integriert. Im Fokus stehen dabei Extremwetterereignisse wie Starkregen, Sturm und Sturmflut, die bereits in der Vergangenheit zu Schäden, Betriebsstörungen und -ausfällen geführt haben, sowie chronische Klimaveränderungen durch veränderte Niederschlagsmuster, Hochwasser, Hitzestress und Sturmereignisse.

## Erneuerbare Energien und Energieeffizienz

GRI 3-3: Erneuerbare Energien und Energieeffizienz

### Energiemanagement

Energie spielt für die HOCHBAHN insbesondere im Fahrbetrieb eine bedeutende Rolle. Die HOCHBAHN ist seit vielen Jahren bestrebt, Energieeinsparpotenziale zu realisieren und ihre Energieeffizienz durch eine Kombination aus kleineren und größeren Maßnahmen zu steigern. Die Reduktion des spezifischen Energieverbrauchs ist das vorrangige energiepolitische Ziel der HOCHBAHN.

Werden alle Energieträger zusammengefasst, lag der Energieverbrauch im Konzern bei rund 447 Gigawattstunden (GWh). Den größten Anteil am Gesamtenergieverbrauch hat mit rund 246 GWh der Dieserverbrauch der Busflotte. Im Berichtsjahr lag dieser Anteil bei 55 Prozent und ist damit kaum verändert gegenüber dem Vorjahr. Der Stromverbrauch für den U-Bahn-Betrieb hatte 2023 mit 112 GWh einen Anteil am Gesamtenergieverbrauch in Höhe von 25 Prozent. Im Vergleich zu 2022 sank er marginal um 0,3 Prozent.

Im Vergleich zum Vorjahr blieb das Gesamtangebot der HOCHBAHN nahezu unverändert. Es nahm leicht um rund 46 Millionen Nutzplatzkilometer beziehungsweise 0,3 Prozent zu. Dass sich der Gesamtenergieverbrauch um 1,9 Prozent gegenüber dem Vorjahr reduzierte, geht im Wesentlichen auf Einsparungen von Busdiesel, Erdgas und Strom (Standorte, Betriebs- und Dienstfahrzeuge) zurück. Die absolute Laufleistung der eigenen Dieselflotte reduzierte sich um 3,1 Millionen Fahrzeugkilometer (6 Prozent), während die Laufleistung in der Elektrobussflotte um rund 2,1 Millionen Fahrzeugkilometer (35 Prozent) zunahm. Dadurch wuchs der absolute Ladestromverbrauch um rund 4,2 GWh (37 Prozent). Der gesamte Strombedarf im Konzern stieg um 2,6 GWh (1,6 Prozent) an. Bei den U-Bahn-Verkehren nahm das gesamte Angebot um 46 Millionen Nutzplatzkilometer (0,3 Prozent) ab. Der Strombedarf für den U-Bahn-Betrieb reduzierte sich leicht um 0,4 GWh (0,3 Prozent). Zudem minderte sich der Stromverbrauch bei Standorten und Sonstigen um insgesamt 1,2 GWh (3 Prozent).

<sup>1</sup> Siehe dazu auch: [www.gerics.de/imperia/md/content/csc/projekte/klimasignalkarten/gerics\\_klimaausblick\\_hamburg\\_version1.2\\_deutsch.pdf](http://www.gerics.de/imperia/md/content/csc/projekte/klimasignalkarten/gerics_klimaausblick_hamburg_version1.2_deutsch.pdf)

<sup>2</sup> Siehe dazu [www.hamburg.de/starkregenhinweiskarte/](http://www.hamburg.de/starkregenhinweiskarte/)

## Energieverbrauch

GRI 302-1

Energieverbrauch in MWh	HOCHBAHN			FFG <sup>1</sup>			Weitere Tochter- gesellschaften <sup>2</sup>			Konzern			Veränderungen des Konzern- ergebnisses ggü. 2022	
	2023 <sup>3</sup>	2022 <sup>4</sup>	2021	2023 <sup>3</sup>	2022 <sup>4</sup>	2021	2023 <sup>3</sup>	2022 <sup>4</sup>	2021	2023 <sup>3</sup>	2022 <sup>4</sup>	2021	absolut	%
davon Diesel (Busflotte)	246.064	256.772	269.939	0	0	0	0	0	0	246.064	256.772	269.939	-10.708	-4
davon Strom (U-Bahn-Betrieb)	112.374	112.742	114.823	0	0	0	0	0	0	112.374	112.742	114.823	-368	-0,3
davon Strom (Standorte, Betriebs- und Dienstfahrzeuge)	35.816	36.963	38.294	3.443	3.499	3.503	330	315	299	39.590	40.777	42.096	-1.188	-3
davon Ladestrom (Busflotte)	15.467	11.304	5.276	0	0	0	0	0	0	15.467	11.304	5.276	+4.164	+37
davon Fernwärme (Gebäudebeheizung)	8.505	7.802	9.944	1.041	1.101	1.275	789	793	749	10.336	9.697	11.968	+639	+7
davon Erdgas (Gebäudebeheizung)	3.743	5.123	5.451	5.616	5.703	6.343	229	153	0	9.588	10.979	11.794	-1.391	-13
davon Heizöl (Busflotte)	8.171	7.900	9.415	0	0	0	0	0	0	8.171	7.900	9.415	+272	+3
davon Diesel (Betriebs- und Dienstfahrzeuge)	1.293	1.324	1.477	146	152	188	1.763	1.767	2.086	3.202	3.244	3.751	-42	-1
davon Benzin (Betriebs- und Dienstfahrzeuge)	428	530	571	28	51	53	1.279	1.318	1.201	1.734	1.899	1.825	-165	-9
davon Erdgas (Prozesswärme)	303	223	816	0	0	0	0	0	0	303	223	816	+80	+36
davon Heizöl (Gebäudebeheizung)	174	298	195	0	0	0	0	0	0	174	298	195	-124	-42
davon Heizöl (Netzersatzanlagen)	11	6	7	0	0	0	0	0	0	11	6	7	+4	+68
davon Diesel (Bauloks)	7	9	16	0	0	0	0	0	0	7	9	16	-2	-26
davon Wasserstoff	0	31	13	0	0	0	0	0	0	0	31	13	-31	-100
<b>Summe</b>	<b>432.354</b>	<b>441.026</b>	<b>456.234</b>	<b>10.275</b>	<b>10.507</b>	<b>11.361</b>	<b>4.391</b>	<b>4.346</b>	<b>4.334</b>	<b>447.020</b>	<b>455.880</b>	<b>471.930</b>	<b>-8.860</b>	<b>-2</b>

<sup>1</sup> Die Werte für den Erdgasverbrauch (Gebäudeheizung) sowie Stromverbrauch an Standorten basieren überwiegend auf anteiligen Verrechnungen.

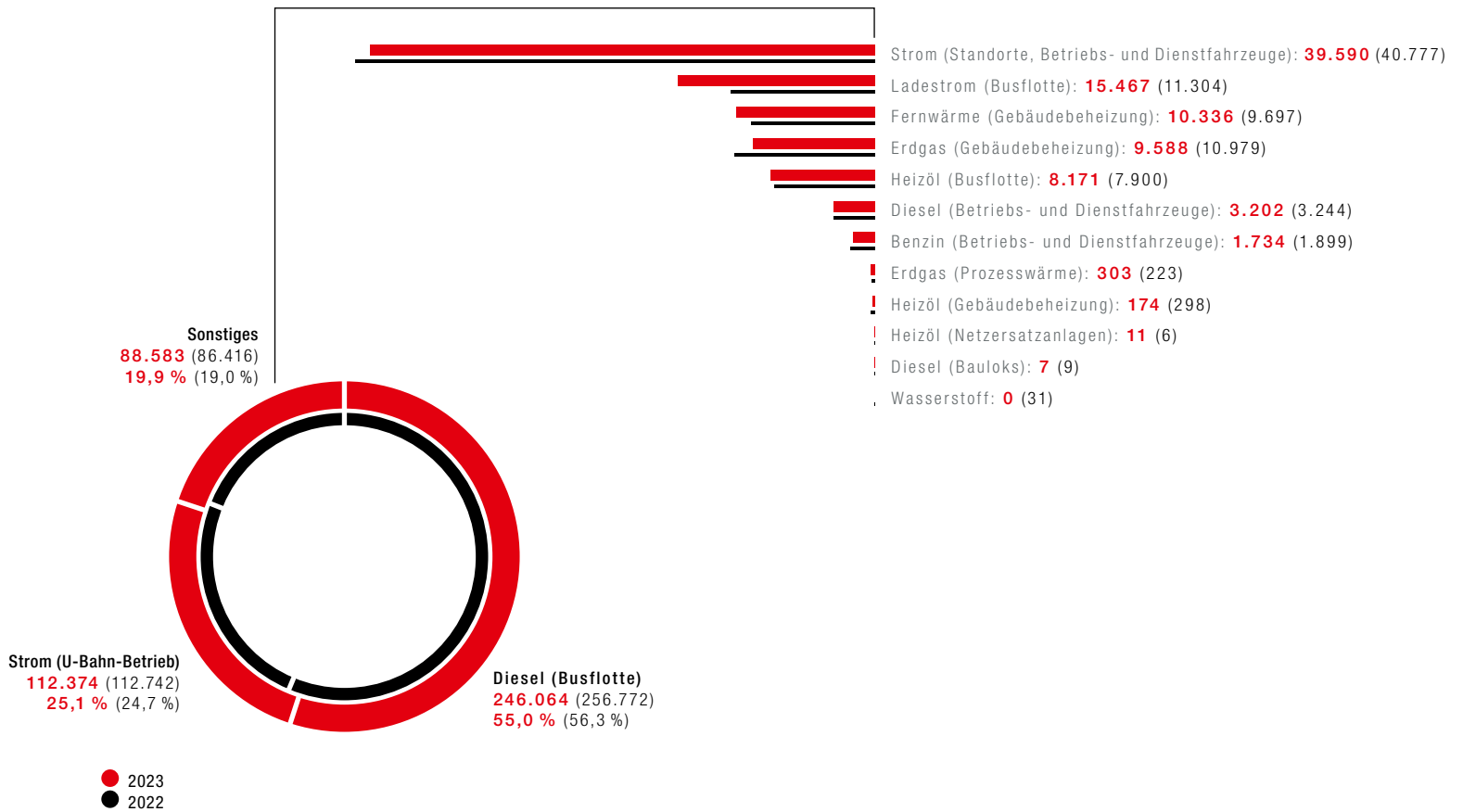
<sup>2</sup> Inkludiert HHW, HSG, TEREK und U5 GmbH.

<sup>3</sup> Vorläufige Zahlen.

<sup>4</sup> Aktualisierte Zahlen.

### Energieverbrauch des Konzerns in MWh

2023: 447.020 (2022: 455.880)



**Spezifische Energieverbräuche der Fahrzeuge<sup>1</sup>**

GRI 302-3

	2023 <sup>2</sup>	2022 <sup>3</sup>	2021 <sup>3</sup>	Veränderung ggü. 2022	
				absolut	%
<b>U-Bahn</b>					
Spezifischer Energieverbrauch (in kWh/Nutzplatzkilometer)	0,01274	0,01255	0,01263	+0,00019	+1,5
Spezifischer Energieverbrauch (in kWh/Personenkilometer)	0,09	0,10	0,13	-0,01	-7,4
<b>Bus</b>					
Spezifischer Energieverbrauch (in kWh/Nutzplatzkilometer)	0,061	0,063	0,065	-0,001	-2,2
Spezifischer Energieverbrauch (in kWh/Personenkilometer)	0,37	0,44	0,60	-0,07	-15,5

<sup>1</sup> Bezogen auf den eigenen Fahrzeugbetrieb ohne Betrachtung der Vorkette.<sup>2</sup> Vorläufige Zahlen.<sup>3</sup> Aktualisierte Zahlen.

Die HOCHBAHN verzeichnete im Jahr 2023 eine Nachfrage von rund 468 Millionen Fahrgästen (inklusive Umsteigerinnen und Umsteiger). Das entspricht einem Anstieg von 20,5 Prozent im Vergleich zu 2022. Das Angebot der HOCHBAHN haben damit 2023 1,3 Prozent mehr Fahrgäste genutzt als im letzten „Normaljahr“ 2019.

Die in Personenkilometer gemessene Nachfrage stieg im U-Bahn-Betrieb um 8 Prozent und im Busbetrieb ohne Fremdunternehmen um 15,6 Prozent, sodass sich die spezifischen Energieverbräuche entsprechend um 7,4 Prozent (U-Bahn-Betrieb) und 15,5 Prozent (Busbetrieb) verringert haben.

Das Angebot des Busbetriebs (gemessen in Nutzplatzkilometern) ist bezogen auf die eigenen Fahrzeuge im Berichtsjahr im Vergleich zum Vorjahr nahezu unverändert geblieben. Gleichzeitig nahm die Anzahl der im laufenden Betrieb eingesetzten Elektrobusse um 81 Fahrzeuge zu. Damit hat sich die Gesamtmenge des Ladestroms mehr als verdoppelt, sie lag bei 5,9 Prozent des Gesamtenergieverbrauchs der Busflotte. Durch den zunehmenden Einsatz energieeffizienter Batterieantriebe konnte der angebotsbezogene Energieverbrauch um 1,3 Prozent reduziert werden.

**Maßnahmen zur Energieeinsparung**

Um ihren Energieverbrauch und die Emissionen zu reduzieren, achtet die HOCHBAHN auf einen verantwortungsvollen Umgang mit Energie. Seit 2010 werden Energiesparmaßnahmen in der ressortübergreifenden Projektgruppe „Energieoptimierung“ geprüft, geplant und ihre Umsetzung verfolgt.

**Energieaudit 2023**

Um weitere Energieeinsparpotenziale zu ermitteln und zu quantifizieren, hat die HOCHBAHN im Jahr 2023 zum dritten Mal ein Energieaudit nach DIN EN 16247-1 durchgeführt. Dazu wurden elf Standorte begangen, auf die mehr als 90 Prozent des gesamten Energieverbrauchs der auditierten Hamburger Hochbahn AG entfallen. Mehr als 338 GWh (88 Prozent) des Gesamtenergieverbrauchs fließen dabei in die im Fahrgastgeschäft eingesetzten Fahrzeuge. Der Auditbericht weist vier Energieeffizienzmaßnahmen im Kontext Beleuchtungssanierung aus. Das Einsparpotenzial beträgt in Summe rund 0,2 GWh.

Die HOCHBAHN und FFG werden ein Energiemanagementsystem gemäß DIN EN ISO 50001 einrichten und schaffen damit die Grundlage, um ihre Energieeffizienz künftig systematisch und fortlaufend verbessern zu können.

**Betriebszweig U-Bahn**

Der Betriebszweig U-Bahn ist durch den höchsten Stromverbrauch im Unternehmen gekennzeichnet. Etwa 25 Prozent des gesamten Energieverbrauchs entfallen auf den Fahrstromverbrauch der U-Bahn-Fahrzeuge.



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

Aufgrund ihrer hohen Betriebsstundenanzahl ist die Fahrgastraumbeleuchtung der U-Bahn-Fahrzeuge mit einer durchschnittlichen Einschaltdauer von 5.440 Stunden pro Jahr und Fahrzeug ein wirkungsvoller Hebel für Maßnahmen zur Energieeinsparung.

Durch die Umrüstung eines Fahrzeugs des Typs DT4 auf LED-Retrofit-Leuchtmittel lässt sich Beleuchtungsenergie in Höhe von 7.279 kWh pro Jahr und Fahrzeug einsparen. 2023 wurden 33 Fahrzeuge umgerüstet. Damit liegt die Zahl der umgerüsteten DT4-Fahrzeuge bei insgesamt 124 von 126.<sup>1</sup> Zwei der 126 Fahrzeuge sind noch ausstehend, da sie aufgrund eines Unfalls bei einem externen Unternehmen repariert werden. Im Zuge dieser Reparatur werden sie ebenfalls auf LED umgerüstet. Anschließend ist die Umrüstung der DT4-Fahrzeuge abgeschlossen.

DT5-Fahrzeuge werden seit 2017 bereits ab Werk mit LED-Beleuchtung ausgestattet. Im Vergleich zu den davor ausgelieferten Fahrzeugen mit herkömmlicher Beleuchtung sparen diese Fahrzeuge Beleuchtungsenergie in Höhe von 5.774 kWh pro Jahr und DT5-Fahrzeug ein. Im Jahr 2023 hat die HOCHBAHN 60 der 69 mit herkömmlichen Leuchtmitteln ausgelieferten DT5-Fahrzeuge umgerüstet sowie ein weiteres DT5-Fahrzeug mit LED-Beleuchtung in Betrieb genommen. Alle 163 DT5-Fahrzeuge fahren nun mit LED-Beleuchtung.

Beispiele für effizienzsteigernde Maßnahmen zur Weiternutzung von umgewandelter Antriebsenergie von U-Bahn-Fahrzeugen 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 (zum Beispiel durch Schwungmasse-Systeme). 2007 wurde im Unterwerk Ochsenzoll und 2010 im Unterwerk Fuhlsbüttel jeweils ein stationärer Energiespeicher nach dem

Schwungmasseprinzip installiert. Durch den Einsatz des stationären Energiespeichers im Unterwerk Ochsenzoll konnte die HOCHBAHN im Jahr 2023 469.000 kWh einsparen. Die Anlage in Fuhlsbüttel konnte im Berichtsjahr nicht betrieben werden. Ursächlich ist ein schwerer Störfall, der sich im Jahr 2022 ereignete. Aktuell werden zusätzliche Instandsetzungsbedarfe bewertet, die bei der Schadensanalyse des ursprünglichen Störfalls nicht erkennbar waren.

### **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 maximiert.

Im Unterwerk Rauhes Haus ist ein solches Hesop-Wechselrichter-Konvertersystem installiert worden. Mit der umgewandelten Bremsenergie der U-Bahn-Fahrzeuge können im Bereich des Mittelspannungsnetzes des Unterwerks angeschlossene Verbraucher auf den Haltestellen mit der rekuperierten Energie versorgt werden, zum Beispiel in den Bereichen Beleuchtung oder Fahrtreppen. Falls keine zeitgleiche Abnahme der Energie in den HOCHBAHN-Anlagen erfolgt, wird die Energie in das öffentliche 10-kV-Mittelspannungsnetz eingespeist. Die Inbetriebnahme dieser Anlage erfolgte 2020. Die seitdem rekuperierte Bremsenergie beläuft sich auf 2.593.000 kWh, davon 414.000 kWh im Jahr 2023 (2022: 860.000 kWh).

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

Im U-Bahn-Bereich tragen neben den bereits aufgezählten Einsparprojekten folgende 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

<sup>1</sup> In 2017 und 2022 wurde ein Fahrzeug doppelt gezählt. Dieses war bereits 2017 als erster Prototyp ausgerüstet worden, ist dann aber 2022 aufgrund nachfolgender Änderungen im Umbau noch einmal neu umgerüstet worden.

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 (zum Beispiel Glasdächer) bei Haltestellenmodernisierungen
9. Bedarfsgesteuerter Einsatz von Energie-Verbrauchern (zum Beispiel Fahrtreppen und Aufzüge)
10. Fernüberwachte energieoptimierte Steuerung der Weichenheizungen

### **Betriebszweig Bus**

Die zentrale Energieeffizienzmaßnahme im Betriebszweig Bus ist die Umstellung der Fahrzeugantriebe. Der Antriebswechsel trägt gleich in zweifacher Hinsicht zu einer Steigerung der Energieeffizienz bei. Einerseits nutzen batterieelektrische Antriebe 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 andererseits ihre Vortriebsenergie in Antriebsstrom statt in Wärme – ebenso wie bei herkömmlichen Kfz-Bremsen – „zurück“ umwandeln.

Weitere Maßnahmen zur Optimierung der Energienutzung im Betriebszweig Bus:

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

### **Gebäude und Infrastruktur**

Im vergangenen Jahr wurde in der U-Bahn-Hauptwerkstatt Barmbek die Erwärmung der Radreifen vom Gasbetrieb auf eine innovative, elektrisch betriebene Induktionsanlage umgestellt. U-Bahn-Fahrzeuge fahren ähnlich wie Autos auf Reifen mit Felgen, die auf einer speziellen Vorrichtung montiert werden. Zur sicheren Verbindung der Felgen, in der Schienenfahrzeugtechnik Radscheiben genannt, mit den Radreifen findet eine besondere Technik Anwendung: das Aufschrumpfen. Erwärmt man den Radreifen, so dehnt er sich gleichmäßig aus, der Innendurchmesser vergrößert sich und die nicht erwärmte Radscheibe passt hinein. Beim Erkalten „schrumpft“ dann der Radreifen wieder auf sein ursprüngliches Maß zurück. Eine solche Schrumpfverbindung garantiert einen absolut festen Sitz, wird aber dennoch mit einem zusätzlichen Sprengring gegen Verdrehen gesichert. Etwa alle 12 bis 13 Jahre sind bei einem U-Bahn-Fahrzeug die Radreifen so abgenutzt, dass sie erneuert werden müssen. Die alten, unbrauchbaren Radreifen werden durch Aufsägen von den Radscheiben getrennt, neue müssen aufgeschrumpft werden. Bis zur Umstellung wurden die Radreifen in einem mit Gasdüsen betriebenen Ringfeuer auf die erforderliche Temperatur erhitzt.

### **Energieeffiziente Gebäudebeleuchtung**

Durch die Beleuchtungssanierung in Gebäuden hat die HOCHBAHN seit 2010 ein Einsparpotenzial in Höhe von 3.144.547 kWh elektrischer Energie erschlossen.

Die Umrüstung der herkömmlichen Gebäudebeleuchtung auf energieeffiziente Leuchtmittel brachte beträchtliche Energieeinsparungen. Insbesondere die Beleuchtung der unterirdischen Haltestellen mit ihren längeren betrieblichen Einschalt Dauern von bis zu 8.700 Stunden pro Jahr trug verstärkt zur Energieersparnis bei.

Seit 2010 hat die HOCHBAHN in 216 Maßnahmen an 90 Objekten energieeffiziente Leuchtmittel eingesetzt. Im Jahr 2023 wurden 34 zusätzliche Maßnahmen umgesetzt. Unter Berücksichtigung der Systemleistung von Alt- und Neuanlagen, der Anzahl der Leuchten und der Betriebsstunden ergeben sich damit zusätzliche Einsparungen in Höhe von 604.839 kWh pro Jahr.

## Energieeinsparungen bei der HOCHBAHN

GRI 302-4

Energieeinsparungen durch neu umgesetzte Maßnahmen in kWh	2023 <sup>1</sup>	2022 <sup>2</sup>	2021	Veränderung ggü. 2022	
				absolut	%
<b>Summe</b>	<b>1.191.478</b>	<b>7.731.128</b>	<b>422.741</b>	<b>-6.539.650</b>	<b>-549</b>
<b>durch Beleuchtungssanierungen von Gebäuden<sup>3</sup></b>	<b>604.839</b>	<b>401.692</b>	<b>364.512</b>	<b>+203.147</b>	<b>+34</b>
<b>durch energieeffiziente Fahrgastraumbeleuchtung in umgerüsteten U-Bahn-Fahrzeugen</b>	<b>586.639</b>	<b>481.411</b>	<b>58.230</b>	<b>+105.228</b>	<b>+18</b>
Heizenergieeinsparung durch Absenkung der Soll-Temperatur auf 12 Bus- und U-Bahn-Betriebshöfen auf 18 °C und in Büros auf 19 °C	0	5.490.000	0	-5.490.000	0
Stromeinsparung durch Absenken der Heizkurve um 1 °C in den U-Bahn-Fahrzeugen des Typs DT5 (Heizbetrieb 18 °C)	0	1.160.000	0	-1.160.000	0
Weitere Maßnahmen im Rahmen des Energiesparens 2023 davon Stromeinsparungen durch					
• Ausschalten von Effektbeleuchtung					
• Ausschalten des Paternosters im Hochbahnhaus					
• Ruhemodus (Sperrzeit von 21 bis 5 Uhr) für Kaffeeautomaten					
• automatisches Abschalten der PC-Bildschirme über IT-Gruppenrichtlinie					
• Reduzierung der Einzelplatzdrucker					
• Heizenergie-/Stromeinsparung durch Reduzierung der Anzahl der Türöffnungen in den Bussen					
• Heizenergieeinsparung durch Einbau von Sparduschköpfen	0	198.025	0	-198.025	0
• Stromeinsparung durch effiziente IT	0	0	950	0	0

<sup>1</sup> Vorläufige Zahlen.<sup>2</sup> Aktualisierte Zahlen.<sup>3</sup> Inkludiert HOCHBAHN und FFG.

Jährlich erfasste Einsparwerte in kWh	2023 <sup>1</sup>	2022 <sup>2</sup>	2021 <sup>2</sup>	Veränderung ggü. 2022	
				absolut	%
<b>Summe</b>	<b>1.086.676</b>	<b>1.592.995</b>	<b>2.162.823</b>	<b>-506.319</b>	<b>-32</b>
zurückgewonnene Bremsenergie (U-Bahn-Fahrzeuge) am stationären Speicher Ochsenzoll	496.000	499.000	469.000	-3.000	-1
zurückgewonnene Bremsenergie (U-Bahn-Fahrzeuge) am stationären Speicher Fuhlsbüttel	0	54.000	476.000	-54.000	-100
zurückgewonnene Bremsenergie (U-Bahn-Fahrzeuge) durch Hesop-Wechselrichterconvertersystem	414.000	860.000	1.042.000	-446.000	-52
durch Energie-Eigenerzeugung (Photovoltaik, Solarthermie) und BHKW	176.676	179.995	175.823	-3.319	-2

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

### Maßnahmen zur Energieeinsparung bei der HSG

Die HSG investiert fortlaufend in den Gebäudebestand und die haustechnische Ausstattung, um den Energieverbrauch des Wohnungsportfolios – und damit auch die CO<sub>2</sub>-Emissionen – zu senken. Sie verfolgt dabei die Strategie der Dekarbonisierung und den Ersatz von Gasheizungen durch Wärmepumpen oder den Anschluss an Fernwärme.

Im Jahr 2023 wurden unter anderem energetische Sanierungen von Gebäuden vorgenommen (Dämmung von Fassaden, Dach und Kellerdecken; Austausch von Fenstern) sowie Energieeffizienzmaßnahmen umgesetzt (hydraulischer Abgleich von Heizungsanlagen, Austausch von Aufzügen). Zudem hat die HSG ein Neubauprojekt mit 34 öffentlich geförderten Wohneinheiten als Effizienzhaus 40 in Hamburg-Barmbek nach den Standards der Deutschen Gesellschaft für Nachhaltiges Bauen (DGNB) zertifizieren lassen.

### Natürliche Ressourcen

GRI 301-1

Ziel der HOCHBAHN ist es, durch frühzeitiges und vorausschauendes Handeln mögliche Umweltbeeinträchtigungen und -gefahren von vornherein auszuschließen oder zu minimieren. Zu diesem sogenannten Vorsorgeprinzip zählt ein bewusster Umgang mit den natürlichen Ressourcen. Aufgaben und Pflichten des Umweltschutzes sind daher in der Organisationsstruktur der HOCHBAHN fest verankert und durch einen Vorstandsbeschluss geregelt. Dies betrifft insbesondere auch den Umweltschutz bei Bauvorhaben, den Umgang mit Siedlungs-, Bau- und Sonderabfällen sowie mit Gefahrstoffen mit Umweltgefährdung und das Vorgehen bei der Feststellung von Umweltschäden.

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

### Wassernutzung

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 in den Waschstraßen für U-Bahn-Fahrzeuge mit aufbereitetem Brauch- beziehungsweise 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.

### Wasser

GRI 303-3 (DNK: 303-3)

	HOCHBAHN			Konzern		
	2023	2022	2021 <sup>3</sup>	2023	2022	2021
Frischwasserverbrauch gesamt (m <sup>3</sup> ) <sup>1</sup>	82.172	82.222	–	98.276	90.755	–
davon U-Bahn-Waschanlagen (m <sup>3</sup> )	1.601	2.294 <sup>2</sup>	1.522	1.601	2.294	1.522
davon Buswaschanlagen (m <sup>3</sup> )	0	0	–	14.588 <sup>4</sup>	7.063	8.126

<sup>1</sup> Inkl. Wasserverbräuchen von vermieteten Objekten.

<sup>2</sup> Der Wasserverbrauch an der U-Bahn-Waschanlage in Billstedt erfolgt erst seit März 2022.

<sup>3</sup> Der Wasserverbrauch der HOCHBAHN wurde erst seit dem Jahr 2022 ganzheitlich erfasst, weshalb auch keine Konzerndaten für das Jahr 2021 vorliegen.

<sup>4</sup> Die Busfahrzeuge der HOCHBAHN werden von der FFG gesäubert und sind daher unter „Konzern“ erfasst. Im Jahr 2023 gab es einen technischen Defekt einer Wasseraufbereitungsanlage, weshalb ein starker Anstieg zu verzeichnen war. Für 2025 ist eine neue Anlage in Planung.

### Wassernutzung bei der TEREK

Sowohl am Hauptstandort als auch in vielen Kundenobjekten, wie zum Beispiel in den HOCHBAHN-U-Bahn-Haltestellen, nutzt die TEREK Wasser zu Reinigungszwecken. Im Fokus der Reinigungsarbeiten steht dabei, das Wasser so wenig wie möglich durch Reinigungsmittel zu beeinträchtigen. Zudem verwendet das Unternehmen bereits seit 2018 verstärkt umweltschonende Reinigungsmittel mit nachweislichen Einsparungen bezüglich Rohöl-, Kunststoff- und Kohlendioxid-Verbrauch gegenüber dem Einsatz von herkömmlichen Produkten.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Die zertifizierten Mengen und relativen Bewertungen basieren auf Ecolabel- und Cradle-to-Cradle®-Produktzertifizierungen (siehe auch: RESSOURCENEINSPARUNG\_2022.pdf (deutscher-nachhaltigkeitskodex.de)).

Auch bei der Fassadenreinigung kommt Wasser zum Einsatz. Dabei setzt das Unternehmen seit vielen Jahren auf hocheffiziente Verfahren, die ohne Chemie auskommen, wie beispielsweise das Arbeiten mit entionisiertem Wasser oder das bewährte Feuchtsandstrahlensystem. Seit 2023 werden zudem neue Filteranlagen für die Hochdruckreinigung getestet, welche das ablaufende Schmutzwasser mithilfe von Schmutzwasserrinnen auffangen und in einem dreistufigen Prozess filtern. Das gereinigte Wasser kann anschließend dem Kreislauf des Hochdruckreinigers oder der Kanalisation bedenkenlos zugeführt werden.

### Abfallmanagement

Im Sinne der Kreislaufwirtschaft ist die HOCHBAHN bestrebt, sich im Einsatz befindliche Produkte, Materialien und andere Ressourcen so lange wie möglich zu erhalten und das Abfallaufkommen zu minimieren. Trotzdem fallen unterschiedliche Abfälle an. Neben gewerblichen Siedlungsabfällen, wie zum Beispiel Abfälle aus unseren Bürostandorten und von Fahrgästen entsorgter Abfall an Bus- und U-Bahn-Haltestellen, können auch sogenannte gefährliche Abfälle<sup>1</sup> anfallen. Die gefährlichen Abfälle können zum Beispiel aus alten teerölgetränkten Bahnschwellen, Altöl, Altlacken und Lösungsmitteln bestehen und erfordern einen besonderen Entsorgungsumgang. Zudem stellen Sanierungs- und Bauabfälle eine relevante Menge an Abfällen dar.

### Abfallaufkommen

GRI 306-3 (DNK: 306-3)

	HOCHBAHN			Konzern		
	2023	2022 <sup>2</sup>	2021 <sup>2</sup>	2023	2022	2021
Gesamter Abfall (t) <sup>1</sup>	10.920	8.331	12.814	13.559	10.687	15.472
davon gefährlicher Abfall (t)	4.665	2.520	3.410	5.767	3.535	4.642
davon ungefährlicher Abfall (t)	6.255	5.811	9.403	7.792	7.152	10.831

<sup>1</sup> Die deutliche Zunahme der Abfallmengen im Jahr 2023 ist auf Bauvorhaben zurückzuführen.

<sup>2</sup> Die Datengrundlage wurde um einen Entsorgungsdienstleister erweitert und die Zahlen wurden aktualisiert.

### Vermeidungsmaßnahmen

Bei Bau- und Modernisierungsvorhaben werden bei der HOCHBAHN vermehrt Recyclingprodukte eingesetzt und bisherige Materialien durch langlebigere und entsorgungsgerechtere Bauteile ersetzt. Im Rahmen der Neugestaltung der U-Bahn-Haltestelle Hamburger Straße und beim Bau der Haltestelle Überseequartier wurden zum Beispiel Wandfliesen aus Recyclingglas verwendet.



Weitere Informationen siehe Kapitel „Nachhaltiges Bauen“, S. 47.

Auch bei der Anschaffung von neuen Fahrzeugen wird auf die Recyclingfähigkeit geachtet. In der Projektierungsphase wird die Umweltverträglichkeit der U-Bahn-Fahrzeuge zum Beispiel durch Produktumwelterklärungen festgeschrieben. Die Fahrzeuge weisen je nach Baureihe eine Recyclingquote zwischen 90 und 94,3 Prozent auf. Mit Bezug auf die Umweltverträglichkeit wird beim Kauf von neuen Fahrzeugen unter anderem auf Folgendes geachtet:

- Geringer Anteil irreversibler Materialverbindungen
- Verzicht auf Verbundmaterialien
- Gewichtsreduzierung durch Leichtbauweise
- PVC-freie Bauteile
- Innenverkleidung zum Teil aus nachwachsenden Rohstoffen
- Reduzierung des Energieverbrauchs durch die Energierückspeisung beim Bremsen
- Verwendung von Antigraffiti-Innen- und -Außenlacken vereinfacht die Graffitireinigung, damit weniger aggressive Reinigungsmittel eingesetzt werden müssen

Im Bereich der Wiederverwendung von IT-Hardware kooperiert die HOCHBAHN mit einem zertifizierten Dienstleister, um die Recyclingquote durch Abholung und Aufbereitung von Altgeräten in diesem Bereich zu erhöhen. Bei der Auswahl und Anschaffung von Elektrogeräten bevorzugt die HOCHBAHN umweltfreundliche Produkte.

<sup>1</sup> Gefährliche Abfälle sind in der Richtlinie 2008/98/EG über Abfälle (Abfallrahmenrichtlinie) definiert. Gefährliche Abfälle sind demnach alle Abfälle, die durch die Rechtsverordnung als solche gekennzeichnet sind und eine Gefährdung für die Gesundheit und/oder die Umwelt darstellen.

### Reparatur und Instandhaltung bei der FFG

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.

Darüber hinaus fokussiert sich die FFG darauf, wenn möglich beschädigte beziehungsweise fehlerhafte Komponenten zu reparieren anstatt sie zu tauschen, und macht die Verwendung von wiederaufbereiteten Teilen zu einem ihrer Schwerpunktthemen. In diesem Zusammenhang wird kontinuierlich überprüft, bei welchen Bestandteilen dies möglich ist. In den letzten Jahren konnte dieses Prinzip bereits erfolgreich bei den Fahrersitzen umgesetzt werden, indem neben neuen Fahrersitzen vornehmlich instandgesetzte Fahrersitze wieder zum Einsatz kommen. Ein weiteres Beispiel stellt die Reparatur von Außenspiegeln dar. Parallel dazu werden weiterhin Analysen durchgeführt, um mögliche reparaturfähige Komponenten zu identifizieren.

Um ihren Ressourcenverbrauch zu reduzieren, ist eine weitere wesentliche Zielsetzung der FFG die Etablierung des Mehrwegprinzips, insbesondere bei Produkten, die in großen Mengen genutzt werden. Neben der eingeführten Mehrweglösung für Wischtücher in den Werkstätten hat die FFG in den letzten Jahren den Einsatz von Mehrwegalternativen für Lenkradschoner und Sitzbezüge für Fahrzeuge nach einem Testlauf in den Regelbetrieb überführt.

### Nachhaltige Lieferketten

GRI 2-6, 2-25, 3-3: Nachhaltige Lieferketten, 308-1, (DNK: 412-1, 412-3, 414-2), 414-1

Die Verantwortung der HOCHBAHN für Mensch und Umwelt geht über die eigene Geschäftstätigkeit hinaus. Sie erstreckt sich auch auf Lieferanten und Geschäftspartner, womit hier die zuliefernden und in Verbindung mit Geschäftsbeziehungen stehenden Unternehmen gemeint sind. 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 ihrer globalen Verantwortung und der menschenrechtlichen Sorgfaltspflicht Rechnung.

Im Rahmen ihres Beschaffungskonzeptes hat die HOCHBAHN im Mai 2019 mit den „Nachhaltigkeitsstandards für Lieferanten und Geschäftspartner“ einen verbindlichen Verhaltenskodex geschaffen. Er beruht auf den Prinzipien des UN Global Compact sowie auf den Kernarbeitsnormen der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO). Anfang 2023 wurde der Verhaltenskodex auf neue Anforderungen hin aktualisiert und im April des gleichen Jahres veröffentlicht. Der Verhaltenskodex ist für alle Beschaffungsvorgänge innerhalb des HOCHBAHN-Konzerns verpflichtender Vertragsbestandteil – mit Ausnahme unkritischer Kleinaufträge.

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. Das Aufgabenspektrum umfasst dementsprechend sowohl die Beschaffung langlebiger Investitionsgüter als auch kurzlebiger Gebrauchs- beziehungsweise Verbrauchsgüter sowie aller Bau- und Dienstleistungen. 2023 hat die HOCHBAHN Waren und Dienstleistungen in Höhe von rund 1,7 Milliarden Euro (2022: 980 Millionen Euro) bei rund 1.900 Lieferanten und Dienstleistungsunternehmen beschafft. 2023 wurde das menschenrechtliche und umweltbezogene Risikomanagement für die Lieferanten des HOCHBAHN-Konzerns an die Anforderungen des LkSG angepasst. Die direkten zuliefernden

Unternehmen werden mithilfe eines IT-Tools anhand von Länder- und Branchenrisiken sowie Medienscreenings auf menschenrechtliche und umweltbezogene Risiken analysiert. Ergibt die Analyse ein erhöhtes Risiko für ein lieferndes Unternehmen, wird dieses dazu aufgefordert, an einem Nachhaltigkeits-Rating teilzunehmen und dort weitere Informationen über die eigene Nachhaltigkeitsleistung bereitzustellen. Die unmittelbaren Lieferanten des HOCHBAHN-Konzerns befinden sich weitestgehend in Deutschland und der EU sowie Nordamerika. Aufgrund der geringen Länderrisiken in den überwiegenden Beschaffungsregionen hat die Analyse 2023 kein lieferndes Unternehmen des Konzerns mit hohem Risiko identifiziert.

Der Anspruch der HOCHBAHN ist es, Menschen- und Arbeitsrechte sowie Klima- und Umweltschutz entlang der gesamten Lieferkette zu fördern. Deswegen ist ein weiterer wichtiger Teil des Beschaffungsansatzes fokussiert auf wesentliche EU-weite Ausschreibungen: Bei großen Ausschreibungen führt das Team des Stabsbereichs Nachhaltigkeitsmanagement eine Prüfung auf soziale und ökologische Risiken durch. Bei Warengruppen mit entsprechendem Risikoprofil werden Nachhaltigkeitskriterien bei den Herstellern abgefragt. Diese 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. Dieser Ansatz wird seit 2020 bei Ausschreibungen unter anderem von E-Bussen, den DT6-U-Bahn-Fahrzeugen, IT-Outsourcing und Ladetechnik angewendet. Das im Jahr 2021 für IT-Outsourcing beauftragte Unternehmen ist im Rahmen eines jährlichen Berichts beispielsweise verpflichtet, Transparenz über THG-Emissionen zu schaffen. Die Kriterien für die E-Busse wurden 2023 auf Basis der Erfahrungen aus der vorangegangenen Ausschreibung im Jahr 2020 und neuen Recherchen ausführlich überarbeitet und für die aktuelle Ausschreibung von Elektrobussen angewendet.

Insgesamt wurden bei der HOCHBAHN 2023 bei rund 7 Prozent (2022: 11 Prozent) des Bestellvolumens Nachhaltigkeitskriterien in Form von Zuschlagskriterien, Muss-Anforderungen oder Ausführungsbedingungen in Ausschreibungen angewendet. Auch wenn sich der absolute Betrag des Bestellvolumens mit Nachhaltigkeitskriterien im Vergleich zum Vorjahr erhöht hat, ist er prozentual gesunken, weil sich das Gesamtbestellvolumen stark erhöht hat.

Um Menschenrechte in Lieferketten zu stärken, sind wir auf gemeinsames Handeln mit anderen Organisationen und Unternehmen angewiesen. Das Einflussvermögen der HOCHBAHN als alleinstehende Akteurin ist nicht ausreichend, um die Wahrung der Menschenrechte in der Rohstoffbeschaffung und Batteriefertigung sicherzustellen. Daher sind wir als HOCHBAHN Ende 2022 dem Low Emission Vehicle Programme (LEVP) von Electronics Watch beigetreten, um gemeinsam mit weiteren Partnerunternehmen wie der BVG, Transport for London, den Städten Barcelona und Oslo oder der Polizei Hamburg im Programm eine größere Hebelwirkung zu erzielen.

Ein weiteres branchenübergreifendes Engagement war die Teilnahme im Business and Human Rights Accelerator des Programms vom UN Global Compact, die auch 2024 fortgesetzt wurde. In dem jeweils sechsmonatigen Programm werden Unternehmen dabei unterstützt, menschenrechtliche Verantwortung wahrzunehmen und Sorgfaltsprozesse im Sinne der UN Guiding Principles – auf die auch das LkSG aufsetzt – aufzubauen und umzusetzen.

## Nachhaltiges Bauen

GRI 3-3: Nachhaltiges Bauen

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. Hierbei verfolgt die HOCHBAHN zwei wesentliche Ziele: den klimaneutralen Gebäudebetrieb sowie die Minimierung von baubedingten THG-Emissionen.

Der Grund: Insbesondere die Herstellung von Baumaterialien verursacht einen großen Teil der weltweiten THG-Emissionen und stellt somit einen wesentlichen Faktor bei der Erreichung der globalen Klimaziele dar. Die HOCHBAHN strebt daher marktverfügbare Lösungen für klimafreundliches und nachhaltiges Bauen an. Ziel ist die frühzeitige Berücksichtigung der Reduzierung von THG-Emissionen und Energiebedarfen im Planungsprozess – insbesondere bei der Erstellung neuer Infrastrukturprojekte unter Berücksichtigung der Bauwerksanforderungen (unter anderem Betriebs- und Verkehrssicherheit, Dauerhaftigkeit) und der normativen Vorgaben und Regelungen.

Bereits in frühen Planungsstadien und Architekturwettbewerben bezieht die HOCHBAHN als zusätzliches Ziel neben der Wirtschaftlichkeit zunehmend Nachhaltigkeitskriterien in die Bewertung mit ein. Beispiel hierfür ist der interdisziplinäre Realisierungswettbewerb für die Verlängerung der U4 auf den Grasbrook. Aber auch im Rahmen des Architekturwettbewerbs für das neue Mobilitätsdrehkreuz ZUSAMMENHUB auf der Veddel wurde ein wesentliches Augenmerk auf das Thema Nachhaltigkeit gelegt. Geplant sind die Verwendung von recycelten Materialien, wie beispielsweise bei Beton, die Nutzung der Dachflächen für Photovoltaik und Begrünung sowie die fossilfreie Wärmeversorgung durch Erdwärme und Abwärme der Ladetechnik für E-Busse.

Bereits im Bau befindet sich der erste reine E-Busbetriebshof in Hamburg am Standort Meiendorf. Auch bei diesem Bauprojekt liegt ein großer Fokus auf dem Thema Nachhaltigkeit: von Dach- und Fassadenbegrünung, Photovoltaik-Anlagen und Gründächern bis zur Nutzung der Abwärme der Ladetechnik von E-Bussen für die Gebäudewärme. Zudem wird auch an diesem Standort das Regenwasser für die Fahrzeugwäsche verwendet und wieder aufbereitet. Für die Minimierung von baubedingten Emissionen werden die Dachtragwerke der Carports in Holz gestaltet und die Verwaltungs- und Werkstattgebäude in Holzhybridbauweise realisiert.

Für ihre Pionierleistung für klimaschonenden Bau wurde die Reduktionsstrategie im Rahmen der Planung für die neue U-Bahn-Linie U5 von der International Construction Project Management Association (ICPMA) im Jahr 2023 ausgezeichnet. Basis ist eine innovative Strategie für die Planung und den Bau der neuen Hamburger U-Bahn-Linie, die entscheidend auf das Thema Klimaverantwortung ausgerichtet ist. Im Ergebnis dieser Strategie lassen sich künftig circa 70 Prozent der THG-Emissionen einsparen, die bei einem heute üblichen Bauverfahren entstehen würden. Damit setzt die U5 als Leuchtturmprojekt neue Maßstäbe für den Bau von Verkehrsinfrastruktur in Deutschland.

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:

- Klimafreundlicher und ressourceneffizienter Bau
  - o Vermeidung von THG-Emissionen durch materialreduzierte, effiziente Bauweise bei gleicher Funktionalität des Bauwerks
  - o Effiziente Materialnutzung durch Ausnutzung der Materialeigenschaften und Aufforderung zur Nutzung von klimafreundlichen Materialien bei vergleichbarer Funktionalität des Baustoffs
  - o Kontinuierlicher Industrieaustausch zur Berücksichtigung von Neuerungen und technologischen Entwicklungen für Bauprodukte und Bauverfahren
- Klimafreundlicher und ressourceneffizienter Gebäudebetrieb durch unter anderem
  - o Eigenstromerzeugung durch Photovoltaik (in Kombination mit Gründächern)
  - o Wärmepumpen, Erdwärme
  - o Abwärmennutzung von Ladeinfrastruktur (E-Busbetriebshöfe)
  - o Solarthermie
  - o Energieeffiziente Beleuchtungskonzepte
  - o Regenwasseraufbereitung (Fahrzeugreinigung)

Weiterhin ist die Sicherstellung eines barrierefreien Zugangs zu unserer Infrastruktur ein Fokusthema.



Siehe dazu Kapitel „Ausbau Mobilitätsangebot“, S. 16.

Die HOCHBAHN hat die Dachflächen an mehreren ihrer Standorte begrünt und sich im Jahr 2021 mit der Unterzeichnung des Vertrags für Hamburgs Stadtgrün auf die Ziele der Vereinbarung „Hamburgs Grün erhalten“ verpflichtet, die Zielvorgaben für die Dach- und Fassadenbegrünung sowie weitere Maßnahmen zum Erhalt des Stadtgrüns zu prüfen und umzusetzen.

#### Nachhaltiges Bauen bei der HOCHBAHN

	2023 <sup>1</sup>	2022	2021
Gründächer (m <sup>2</sup> )	24.946	24.600	24.350
Sonstige Begrünungsmaßnahmen (m <sup>2</sup> )	15.785	15.710	–
Photovoltaik [kWh]	32.100	41.300	33.200
Kraft-Wärme-Kopplung [kWh]	67.350	66.650	76.350

<sup>1</sup> Vorläufige Zahlen.



## Arbeitsbedingungen der eigenen Belegschaft

GRI 3-3: Arbeitsbedingungen

Die Gewinnung und die Bindung von qualifizierten Mitarbeitenden dienen der Sicherung des langfristigen Unternehmenserfolgs und somit dem zukünftigen Wachstum des Unternehmens.

Der Umgang mit gesellschaftlichen Entwicklungen wie dem demographischen 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 (unter anderem fahrplanbedingter Schichtdienst, Wochenendarbeit) sind Hürden, die die HOCHBAHN im Rahmen der Gewinnung von Arbeitskräften nehmen muss.

### Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

2023 beschäftigte der HOCHBAHN-Konzern insgesamt 8.072 Mitarbeitende<sup>1</sup>, davon den Großteil mit 6.709 Mitarbeitenden bei der HOCHBAHN. Damit gehört das Unternehmen zu den größten Arbeitgebern in Hamburg. Der Frauenanteil an den Mitarbeitenden betrug konzernweit 18,5 Prozent<sup>2</sup>, bei der HOCHBAHN 17,1 Prozent.

### Mitarbeitende nach Beschäftigungsverhältnis

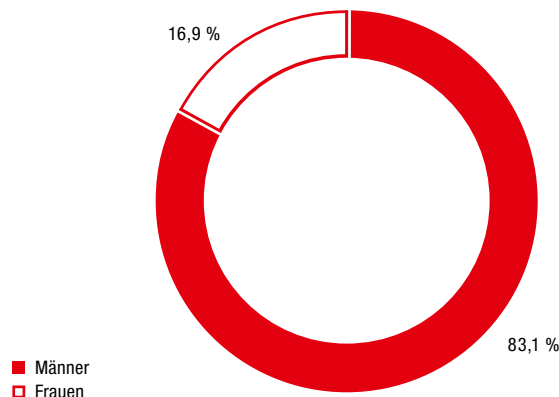
GRI 2-7

	HOCHBAHN			Konzern <sup>1</sup>		
	2023	2022 <sup>4</sup>	2021	2023	2022 <sup>4</sup>	2021
<b>Gesamtzahl zum Jahresende<sup>2</sup></b>	<b>6.709</b>	<b>6.457</b>	<b>6.346</b>	<b>7.169<sup>5</sup></b>	<b>6.875</b>	<b>6.683</b>
Männerquote (%)	82,9	82,8	82,6	83,1	83,1	83,1
Frauenquote (%)	17,1	17,2	17,4	16,9 <sup>5</sup>	16,9	16,9
<b>Vollzeitkräfte</b>	<b>5.918</b>	<b>5.727</b>	<b>5.663</b>	<b>6.327</b>	<b>6.100</b>	<b>5.962</b>
davon Männer	5.120	4.955	4.885	5.476	5.282	5.164
davon Frauen	798	772	778	851	818	798
<b>Teilzeitkräfte<sup>3</sup></b>	<b>750</b>	<b>694</b>	<b>649</b>	<b>800</b>	<b>738</b>	<b>687</b>
davon Männer	407	363	327	448	398	360
davon Frauen	343	331	322	352	340	327

<sup>1</sup> Ohne TEREG.<sup>2</sup> Inklusive ruhender Arbeitsverhältnisse (zum Beispiel Elternzeit), Aushilfen und Auszubildende.<sup>3</sup> Ohne Aushilfskräfte.<sup>4</sup> Aktualisierte Zahlen.<sup>5</sup> Konzerngesamtzahl inklusive TEREG beträgt 8.072 Mitarbeitende, davon 18,5 % weiblich.

### Mitarbeitende des Konzerns<sup>1</sup>

GRI 2-7

Anzahl Mitarbeitende gesamt<sup>2</sup>: 7.169

■ Männer  
 □ Frauen

<sup>1</sup> Ohne TEREG.<sup>2</sup> Inklusive ruhender Arbeitsverhältnisse (zum Beispiel Elternzeit), Aushilfen und Auszubildende.

### Mitarbeitende nach Arbeitsvertrag (AV)

GRI 2-7

	HOCHBAHN			Konzern <sup>1</sup>		
	2023	2022	2021	2023	2022	2021
<b>Gesamtzahl<sup>2</sup></b>	<b>6.563</b>	<b>6.303</b>	<b>6.193</b>	<b>7.001</b>	<b>6.700</b>	<b>6.511</b>
<b>Unbefristeter Arbeitsvertrag</b>	<b>6.043</b>	<b>5.896</b>	<b>5.982</b>	<b>6.470</b>	<b>6.281</b>	<b>6.297</b>
davon Männer	5.002	4.893	4.969	5.373	5.227	5.260
davon Frauen	1.041	1.003	1.013	1.097	1.054	1.037
<b>Befristeter Arbeitsvertrag</b>	<b>520</b>	<b>407</b>	<b>211</b>	<b>531</b>	<b>419</b>	<b>214</b>
davon Männer	446	343	160	455	354	163
davon Frauen	74	64	51	76	65	51

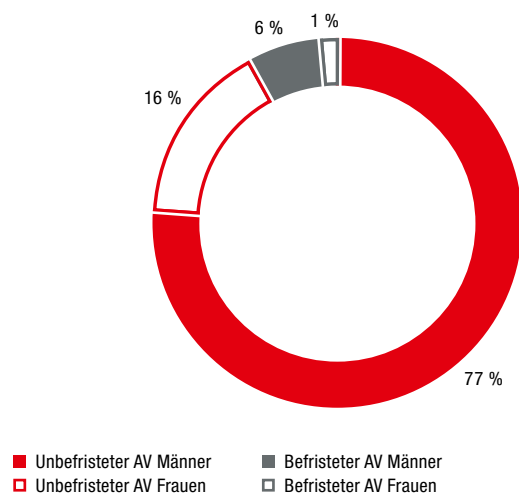
<sup>1</sup> Ohne TEREG.<sup>2</sup> Ohne Auszubildende und dual Studierende.

<sup>1</sup> Bezogen auf den gesamten Konzern inklusive TEREG. Die TEREG ist allerdings von allen weiteren Personalkennzahlen des Konzerns ausgeschlossen, wenn nicht explizit erwähnt. Zudem beziehen sich alle weiteren Personalkennzahlen dieses Berichts auf das Jahresende (31.12.2023), wenn nicht ausdrücklich anders vermerkt.

<sup>2</sup> Inklusive TEREG.

## Mitarbeitende des Konzerns nach Arbeitsvertrag (AV) <sup>1</sup>

GRI 2-7

Anzahl Mitarbeitende gesamt <sup>1</sup>: 7.001<sup>1</sup> Ohne TEREK.<sup>2</sup> Ohne Auszubildende und dual Studierende.

## Nicht angestellte Beschäftigte der HOCHBAHN

GRI 2-8

Anzahl der nicht angestellten Beschäftigten <sup>1</sup>	HOCHBAHN		
	2023	2022	2021
<b>Gesamtzahl</b>	<b>106</b>	<b>34</b>	<b>33</b>
davon Selbstständige	22	3	0
davon Leiharbeiterinnen und Leiharbeiter	84	31	33

<sup>1</sup> Derzeit können wir nur die nicht angestellten Beschäftigten der HOCHBAHN ausweisen. Auf Konzernebene arbeiten wir daran, die notwendigen Informationen zu beschaffen und erwarten, dies bis zum nächsten Berichtsjahr abschließen zu können.

## Neuanstellungen und Fluktuation <sup>1</sup>

GRI 401-1

Neu eingestellte Mitarbeitende	HOCHBAHN			Konzern <sup>2</sup>		
	2023	2022	2021	2023	2022	2021
<b>Gesamtzahl</b>	<b>726</b>	<b>576</b>	<b>362</b>	<b>805</b>	<b>625</b>	<b>394</b>
davon Männer (%)	81,3	78,6	77,9	80,7	78,6	78,9
davon Frauen (%)	18,7	21,4	22,1	19,3	21,4	21,1
unter 30 Jahre alt (%)	27,3	29,3	33,4	28,6	29,4	34,5
30 – 50 Jahre alt (%)	55,9	54,9	48,6	54,7	55,0	47,0
über 50 Jahre alt (%)	16,8	15,8	18,0	16,8	15,5	18,5
<b>Rate der Neueinstellungen (%)</b>	<b>11,0</b>	<b>9,0</b>	<b>5,7</b>	<b>11,5</b>	<b>9,2</b>	<b>5,9</b>
<b>Angestelltenfluktuation</b>						
<b>Gesamtzahl</b>	<b>470</b>	<b>395</b>	<b>369</b>	<b>506</b>	<b>428</b>	<b>412</b>
davon Männer (%)	80,9	78,5	76,7	79,8	79,7	78,4
davon Frauen (%)	19,1	21,5	23,3	20,2	20,3	21,6
unter 30 Jahre alt (%)	15,5	18,2	18,4	16,2	17,8	19,4
30 – 50 Jahre alt (%)	45,1	39,2	31,7	44,5	39,3	31,6
über 50 Jahre alt (%)	39,4	42,5	49,9	39,3	43,0	49,0
<b>Rate der Angestelltenfluktuation (%)</b>	<b>7,3</b>	<b>6,3</b>	<b>5,9</b>	<b>7,3</b>	<b>6,4</b>	<b>6,2</b>

<sup>1</sup> Die Kennzahlen wurden nach Veröffentlichung der GRI-Bilanz 2023 neu berechnet und korrigiert.

<sup>2</sup> Ohne TEREK.

Angesichts des verstärkten Wettbewerbs um qualifiziertes Fachpersonal hat die HOCHBAHN im vergangenen Jahr eine neue, zeitgemäße Arbeitgebermarke entwickelt. Diese vereint Authentizität und Gemeinschaftsgefühl und wurde im Oktober 2023 im Rahmen einer aufmerksamkeitsstarken Kampagne veröffentlicht. Die Marktforschungsergebnisse zeigen eine große Zustimmung zur Marke in der Zielgruppe. Parallel zur Entwicklung der neuen Marke hat die HOCHBAHN über das gesamte Jahr mit einer Vielzahl von Maßnahmen für die HOCHBAHN als Arbeitgeberin geworben. Dabei wurden digitale Kanäle wie soziale Medien, Digital-out-of-Home-Werbung, Spotify und das Fahrgastfernsehen der U-Bahn ebenso genutzt wie

analoge Kanäle wie zum Beispiel Fahrzeuge, Zeitschriften oder Plakate an Schulen und Haltestellen. Auf rund 60 Messen und Veranstaltungen konnten potenzielle Mitarbeitende in direkten Kontakt mit der HOCHBAHN kommen und dort einige ihrer künftigen Kolleginnen und Kollegen kennenlernen.

Im Jahr 2023 wurden 805 neue Mitarbeitende im Konzern eingestellt. Einen besonders großen Anteil daran hat mit 726 Mitarbeitenden die HOCHBAHN. Das bedeutet eine gestiegene Personaleintrittsrate bei der HOCHBAHN von 11,0 Prozent (2022: 9,0 Prozent) und im Konzern von 11,5 Prozent (2022: 9,2 Prozent). Die Fluktuationsrate der HOCHBAHN fiel mit 7,3 Prozent (2022: 6,3 Prozent) und im Konzern mit 7,3 Prozent (2022: 6,4 Prozent) etwas höher als im Vorjahr aus.

## Tarifverträge

GRI 2-30

### Prozentsatz der Angestellten, die unter Tarifverträge fallen

	2023	2022	2021
Konzern <sup>1</sup> (%)	94,7	95,0	95,2
HOCHBAHN (%)	96,1	96,2	95,8

<sup>1</sup> Ohne TEREK.

## HOCHBAHN als attraktive Arbeitgeberin

Die HOCHBAHN ergreift zahlreiche Maßnahmen, um für ihre Mitarbeitenden 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 2-19, 2-20, 2-21

Die mit der Gewerkschaft ver.di abgeschlossenen hauseigenen Tarifverträge der HOCHBAHN bieten den Mitarbeitenden faire Arbeitsbedingungen. Neben dem Entgelt werden in den Tarifverträgen unter anderem die wöchentliche Arbeitszeit, der Urlaubsanspruch, Entlastungstage für Mitarbeitende im Schichtdienst sowie Einmalzahlungen geregelt.

Tarifpolitische Schwerpunkte bildeten im Jahr 2023 zum einen die Verhandlungen zum Entgelttarifvertrag der HOCHBAHN, zum anderen die vor dem Hintergrund der Corona-Pandemie unterbrochenen Gespräche zum Entgeltsystemtarifvertrag.

Im Hinblick auf den Entgelttarifvertrag konnte mit ver.di eine Einigung über eine zweistufige Steigerung der Tabellenentgelte erzielt werden, zunächst um 4,5 Prozent (mindestens 300 Euro) ab Januar 2023, und um weitere 3 Prozent (mindestens 100 Euro) ab Januar 2024. Ferner wurde ab 2023 die Jahressonderzahlung um 7,5 Prozentpunkte auf 87,5 Prozent des monatlichen Tabellenentgelts erhöht und im Jahr 2023 eine einmalige Inflationsausgleichsprämie in Höhe von 1.500 Euro (750 Euro für Mitarbeitende in Teilzeit mit einem Teilzeitgrad von unter 50 Prozent) ausbezahlt. Die Tarifvertragsparteien einigten sich auf eine Laufzeit des neuen Entgelttarifvertrags von 18 Monaten bis zum 30. Juni 2024.

Im Hinblick auf den Entgeltsystemtarifvertrag wurden die Höhergruppierung von verschiedenen betrieblichen Positionen sowie die Anpassung von Ausbildungszulagen zwischen den Tarifvertragsparteien vereinbart.

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

## Geschlechterspezifische Lohnunterschiede (Gender Pay Gap)

Der Begriff Gender Pay Gap beschreibt die Lohnlücke zwischen Frauen und Männern, die unabhängig von Beruf, Erfahrung oder Qualifikationen (unbereinigt) oder auch in Bezug auf vergleichbare Positionen (bereinigt) betrachtet werden kann.<sup>2</sup>

Die HOCHBAHN hat im Jahr 2021 eine Untersuchung für die Tarif-Mitarbeitenden durchgeführt, mit dem Ergebnis, dass der durchschnittliche Stundenlohn der weiblichen Mitarbeitenden über alle

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

<sup>2</sup> Siehe dazu auch: [www.destatis.de/DE/Themen/Arbeit/Verdienste/Verdienste-GenderPayGap/FAQ/gender-pay-gap-faq.html](https://www.destatis.de/DE/Themen/Arbeit/Verdienste/Verdienste-GenderPayGap/FAQ/gender-pay-gap-faq.html)

Entgeltgruppen hinweg 9 Prozent höher ist als bei den männlichen Mitarbeitenden<sup>1</sup> (unbereinigter Gender Pay Gap). Ursächlich hierfür ist der größere Frauenanteil in höheren Entgeltgruppen, insbesondere in der Verwaltung, verbunden mit einem hohen Männeranteil im Fahrdienst. Innerhalb der einzelnen Entgeltgruppen liegt der Gender Pay Gap bei durchschnittlich weniger als 1 Prozent. Eine systematische Ungleichbehandlung eines Geschlechts ist nicht erkennbar. Bei der außertariflichen Bezahlung wird sichergestellt, dass die Gehaltseinstufung personenunabhängig anhand des Aufgabenfelds und im Vergleich mit ähnlichen Positionen in anderen Betrieben erfolgt.

### 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 zu den Hauptverkehrszeiten, am Wochenende, in den frühen Morgenstunden sowie in der Nacht. Gleichzeitig wünschen sich viele der Mitarbeitenden im Bus- und U-Bahn-Betrieb Veränderungen bei den Arbeitszeitmodellen. Um trotz notwendiger Wochenendarbeit und Wechselschichten eine bessere Vereinbarkeit von Beruf, Freizeit und Familie zu erreichen, werden konkret mehr freie Wochenenden, mehr Einfluss auf die Lage von Diensten und freien Tagen sowie Veränderungen bei Schichtplänen angefragt. Daneben wünschen sich die Mitarbeitenden 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 interne Projektgruppen geschaffen, die sich mit alternativen Möglichkeiten der Personaldisposition beschäftigen.

Im Frühjahr 2023 startete das Pilotprojekt „Wunschdienstplan“. Auf einem Betriebshof der HOCHBAHN haben Mitarbeitende die Möglichkeit, individuelle Wünsche bezüglich der freien Tage sowie der Lage der Dienste (das heißt Früh-, Übergangs-, Spät-, geteilter Dienst) im Rahmen ihres jeweiligen Turnusmodells anzugeben. Bei

der Diensterteilung werden die Wünsche unter Beachtung bestimmter, in einer Betriebsvereinbarung hinterlegter Prämissen berücksichtigt. Ziel des Pilotprojekts ist, die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben aktiv zu fördern und individuellen Wünschen der Mitarbeitenden nach mehr zeitlicher Flexibilität bei der Erfüllung ihrer arbeitsvertraglichen Aufgaben gerecht zu werden. Das Pilotprojekt endet regulär am 30.04.2024. Aktuell führt die HOCHBAHN mit dem Betriebsrat Gespräche über eine Fortsetzung des Pilotprojekts.

### Wohnungsangebot für Mitarbeitende

Mit ihrem Angebot von zeitgemäßen und familiengerechten Wohnungen leistet die HSG einen Beitrag zur sozialen Verantwortung der HOCHBAHN für die Mitarbeitenden. Insbesondere angesichts des angespannten Hamburger Mietwohnungsmarktes schafft die HSG mit sozial verträglichen Mieten bezahlbaren Wohnraum in Arbeitsplatznähe und trägt damit zur Mitarbeitendenbindung und Arbeitgeberattraktivität bei. Die durchschnittliche Nettokaltmiete beträgt 7,21 Euro pro Quadratmeter.

Von den 2.048 eigenen Wohnungen sind 73,2 Prozent an Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und Pensionärinnen und Pensionäre des HOCHBAHN-Konzerns und 5,5 Prozent an Zugehörige der Verkehrsvertriebe Hamburg-Holstein GmbH (VHH) vermietet. Der Anteil von Fremdmieterrinnen und -mietern liegt bei 19,5 Prozent und der Leerstand beträgt 1,8 Prozent.

Eine wesentliche Herausforderung der HSG besteht in der nachfragegerechten Verbesserung der Wohnungsausstattungen zu sozial verträglichen Mieten. Im Berichtsjahr wurden 7,5 Millionen Euro zur Pflege des Bestands aufgewendet. Neben dem Bereich Energie und Klima (siehe S. 44) sind hier auch Maßnahmen zur Verbesserung der Zugänglichkeit und Familienfreundlichkeit zu nennen, wie die barrierearme Erschließung von Außenanlagen, die Erneuerung von Treppenhäusern und Eingangsbereichen sowie von Spielgeräten auf Gemeinschaftsflächen. Darüber hinaus unterstützt die HSG auch den Umstieg der Mieterinnen und Mieter auf klimafreundliche Mobilität und stellt bedarfsorientiert Elektro-Ladesäulen für Pkws zur Verfügung.

<sup>1</sup> Berechnet als die Differenz zwischen dem durchschnittlichen Bruttostundenverdienst (inkl. Zulagen) von männlichen und weiblichen Arbeitnehmern.

### Vereinbarkeit von Beruf, Familie und Freizeit

Mit familienbewussten Schichtmodellen im Betriebsdienst, Homeoffice-Möglichkeiten in der Verwaltung oder Angeboten wie zum Beispiel den Notmüttern (Notfallkinderbetreuungen) oder dem Pflege-Partner Diakonie (PPD) leistet die HOCHBAHN einen nennenswerten Beitrag zur Vereinbarkeit von Beruf, Familie und Freizeit ihrer Mitarbeitenden. 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 Mitarbeitenden 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 2023 durchgeführt.

### Elternzeit

GRI 401-3

	HOCHBAHN			Konzern <sup>1</sup>		
	2023	2022	2021	2023	2022	2021
<b>Gesamtzahl der Mitarbeitenden, die Elternzeit in Anspruch genommen haben</b>	<b>194</b>	<b>205</b>	<b>210</b>	<b>221</b>	<b>227</b>	<b>220</b>
davon Frauen	68	62	59	72	66	60
davon Männer	126	143	151	149	161	160
<b>Gesamtzahl der Mitarbeitenden, die innerhalb des Berichtszeitraums nach Beendigung der Elternzeit an den Arbeitsplatz zurückgekehrt sind</b>	<b>138</b>	<b>149</b>	<b>160</b>	<b>162</b>	<b>168</b>	<b>169</b>
davon Frauen	33	22	25	37	24	25
davon Männer	105	127	135	125	144	144
<b>Rückkehrate an den Arbeitsplatz der Mitarbeitenden, die Elternzeit in Anspruch genommen haben (%)</b>	<b>100,0</b>	<b>99,3<sup>2</sup></b>	<b>98,8</b>	<b>100,0</b>	<b>99,4</b>	<b>98,8</b>
davon Frauen (%)	100,0	100,0 <sup>2</sup>	92,6	100,0	100,0	92,6
davon Männer (%)	100,0	99,2 <sup>2</sup>	100,0	100,0	99,3	100,0

<sup>1</sup> Ohne TEREK.

<sup>2</sup> Aktualisierte Zahlen.

Durch ihre Angebote zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie möchte die HOCHBAHN für ihre Mitarbeitenden die Rückkehr in den Beruf nach der Elternzeit so einfach wie möglich gestalten. 2023 nahmen bei der HOCHBAHN insgesamt 194 und konzernweit 221 Mitarbeitende das Elternzeitangebot in Anspruch. Zudem kehrten alle Mitarbeitenden, die nach ihrer Elternzeit im Jahr 2023 zurückerwartet wurden, in den Konzern zurück.

### Homeoffice und Desk-Sharing

In den Jahren 2021 und 2022 hat die HOCHBAHN mit zwei Betriebsvereinbarungen (BV) die Voraussetzungen geschaffen, um den Wünschen der Belegschaft nach mehr örtlicher und zeitlicher Flexibilität gerecht zu werden. In der im August 2021 abgeschlossenen BV „Mobiles Arbeiten/Homeoffice“ sind Grundsätze wie das Verfahren zur Teilnahme am Mobilen Arbeiten, die Arbeitsplatzgestaltung, die

Nutzung von Arbeits- und Kommunikationsmitteln sowie der Daten- und Arbeitsschutz festgelegt. Um die Teilnahme am Mobilen Arbeiten insgesamt zu vereinfachen, stehen die individuelle Abstimmung und Gestaltung zwischen den Mitarbeitenden und ihrer jeweiligen Führungskraft im Mittelpunkt.

Mit der neuen Art der Zusammenarbeit geht aber auch eine veränderte Nutzung der Büroflächen einher. Damit bedarf es einer neuen Konzeption von Büroflächen. Diese muss die Möglichkeit berücksichtigen, bei zunehmenden Personalzahlen auf eine Ausweitung von Büroflächen verzichten zu können oder in bestimmten Fällen auch entbehrliche Räumlichkeiten abzumieten. Die im Juli 2022 erfolgreich abgeschlossene BV „Desk-Sharing bei der HOCHBAHN“ definiert den Rahmen für die Einführung von Desk-Sharing und beschreibt die Prozesse zur (Um-)Gestaltung von Arbeitsräumen. Die Entscheidung zur Einführung

von Desk-Sharing liegt bei dem Bereich beziehungsweise der Organisationseinheit. Die konkrete räumliche Gestaltung und die sich daraus ergebende Belegungsplanung werden auf Initiative der jeweiligen Organisationseinheit vom Zentralen Dienstleistungsmanagement entwickelt – in Zusammenarbeit mit den jeweiligen Liegenschaftsverantwortlichen sowie der jeweiligen Organisationseinheit und unter Beteiligung des Betriebsrats. Seit Inkrafttreten der Betriebsvereinbarung wurde Desk-Sharing in verschiedenen Organisationseinheiten erfolgreich eingeführt.

### **Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz**

GRI 403-1, 403-8

Ziel des Arbeitsschutzes ist es, die Sicherheit und den 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 fordern 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 – unter anderem Führungskräfte und Mitarbeitende – im Unternehmen klar regelt. Dadurch abgedeckt ist die gesamte HOCHBAHN mit allen Mitarbeitenden und Betriebsbereichen, inklusive der Planung von neuen Arbeitsstätten und Betriebsanlagen.

Aktuell hat die HOCHBAHN 112 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 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, im Rahmen von technischen Gefährdungsbeurteilungen zu ermitteln und zu beurteilen. 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 beziehungsweise zu erhalten. Gefährdungen können zudem im Zusammenhang mit dem Umgang mit Gefahr- und Biostoffen bestehen oder auch objektorientiert auftreten (unter anderem an Anlagen, Maschinen oder Geräten).

Darüber hinaus spielen in der heutigen Arbeitswelt zunehmend auch psychische Belastungen eine bedeutende Rolle. Sollte aufgrund entsprechender Indikatoren eine vertiefende Analyse erforderlich sein, steht hierfür ein Expertenteam bereit. Dieses setzt sich aus Betriebsärztinnen und Betriebsärzten, dem Betriebsrat sowie Fachpersonal aus den Bereichen Arbeitssicherheit, Betriebliche Sozialberatung, Gesundheitsmanagement sowie der verantwortlichen Führungskraft zusammen. Im Jahr 2023 wurde für die Tätigkeit „Busfahrerinnen und Busfahrer“ auf den Busbetriebshöfen Harburg 1 und 2 sowie Wandsbek jeweils eine Gefährdungsbeurteilung zur psychischen Belastung durchgeführt.

Der Turnus der technischen Gefährdungsbeurteilung beträgt regulär zwei Jahre und erfolgt zusätzlich anlassbezogen. Im Rahmen der Maßnahmenverfolgung werden erforderliche Schutzmaßnahmen dokumentiert und umgesetzt. Eine Überprüfung der Wirksamkeit findet nach etwa drei bis sechs Monaten statt.

### **Meldung von Gefahren und Unfällen**

GRI 403-7

Bei der HOCHBAHN ist die Meldung und Beseitigung von Arbeitschutzmängeln in der Leitlinie für den Arbeits- und Gesundheitsschutz klar geregelt. So müssen sicherheitsrelevante Mängel umgehend beseitigt beziehungsweise 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 Stabsbereich Arbeitssicherheit, Umwelt- und Datenschutz (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 Stabsbereich Arbeitssicherheit, Umwelt- und Datenschutz zu melden. Dieser leitet die Unfallanzeige an die Berufsgenossenschaft (Unfallversicherung), an die jeweils zuständige Krankenkasse sowie an das Amt für Arbeitsschutz weiter. Der Stabsbereich berät über gegebenenfalls notwendige Arbeitsschutzmaßnahmen und wertet die entsprechenden Unfallanzeigen jährlich und nach bedarfsorientierten Schwerpunkten statistisch aus.

Im Jahr 2023 stieg die Gesamtzahl der Arbeitsunfälle im Konzern gegenüber dem Vorjahresniveau von 485 auf 543 und damit um 12 Prozent an. Der Großteil der Arbeitsunfälle entfiel mit 465 auf die HOCHBAHN Mitarbeitenden, wo insbesondere die Zahl der Verkehrsunfälle signifikant anstieg und diese weiterhin einen Hauptschwerpunkt des Unfallgeschehens darstellen. Die Anzahl der unfallbedingten Ausfalltage sank allerdings leicht, sowohl insgesamt beim Konzern als auch bei der HOCHBAHN.

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

## Arbeitsbedingte Verletzungen / Unfälle

GRI 403-9

	HOCHBAHN			Konzern <sup>1</sup>		
	2023	2022	2021	2023	2022	2021
Tödliche Arbeitsunfälle	0	0	0	0	0	0
Meldepflichtige Arbeitsunfälle <sup>2</sup>	191	172	178	229	216	242
Nicht-meldepflichtige Arbeitsunfälle <sup>3</sup>	274	249	221	314	262	237
Arbeitsunfälle pro 1.000 Mitarbeitende <sup>4</sup>	29,4	27,4	28,9	–	–	–
Ausfalltage durch Arbeitsunfälle / Erkrankungen gesamt	4.983	5.286	4.971	5.839	6.199	7.022

<sup>1</sup> Inklusive TEREK.

<sup>2</sup> Unfälle mit einer Ausfallzeit von mehr als 3 Tagen.

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

<sup>4</sup> 1.000-Mann-Quote, bezogen auf meldepflichtige Arbeitsunfälle und die Anzahl aktiver Mitarbeitender zum Jahresende.

## Unfälle nach Unfallart

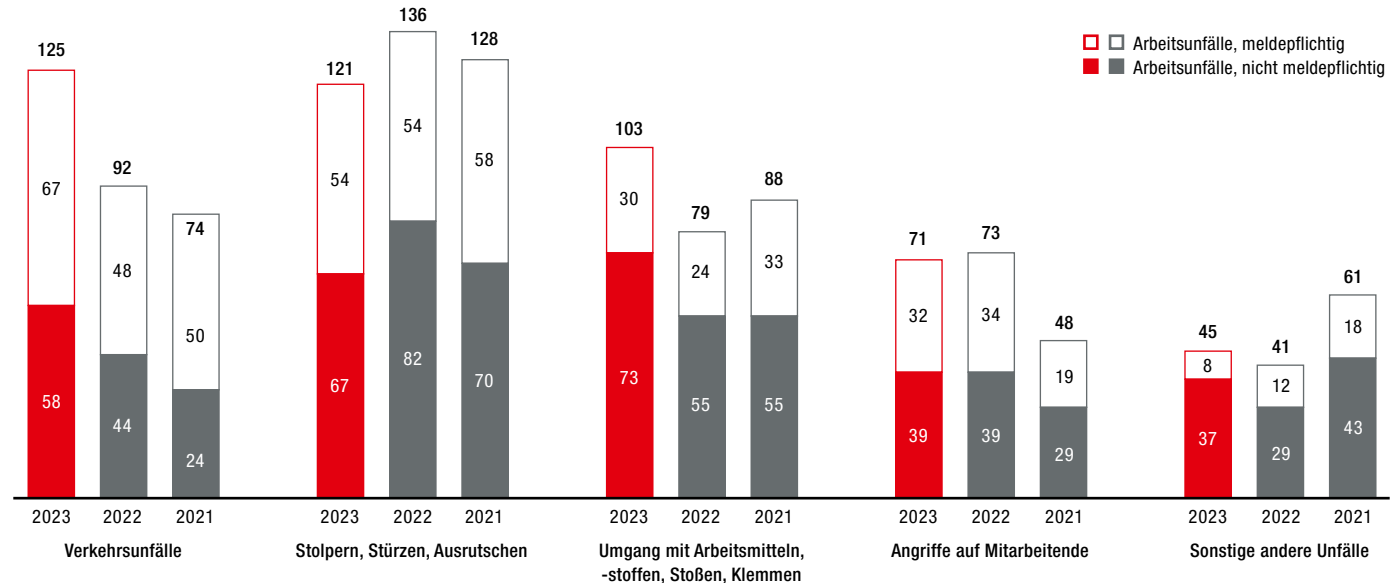
GRI 403-9

	HOCHBAHN			Konzern <sup>1</sup>		
	2023	2022	2021	2023	2022	2021
<b>Gesamtzahl Arbeitsunfälle</b>	<b>465</b>	<b>421</b>	<b>399</b>	<b>543</b>	<b>485</b>	<b>492</b>
davon Verkehrsunfälle	125	92	74	128	96	78
davon Stolpern/Stürzen/Ausrutschen	121	136	128	149	156	166
davon Umgang mit Arbeitsmitteln, -stoffen, Stoßen, Klemmen	103	79	88	111	86	116
davon Angriffe auf Mitarbeitende	71	73	48	71	73	50
davon sonstige andere Unfälle	45	41	61	54	46	66

<sup>1</sup> Inklusive TEREK.

## Unfälle nach Unfallart bei der HOCHBAHN

GRI 403-9



## Arbeitsmedizinische Dienste

GRI 403-3

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

Der Betriebsärztliche Dienst übernimmt folgende Aufgaben:

1. Betriebsbegehungen und Teilnahme an den Arbeitsschutzausschuss-Sitzungen
2. Regelmäßiger Informationsaustausch mit externen Stellen (zum Beispiel Berufsgenossenschaften)
3. Durchführung von Einstellungs- und Eignungsuntersuchungen und arbeitsmedizinischer Vorsorge
4. Beurteilungen der Belastung von speziellen Arbeitsplätzen
5. Begleitung von Wiedereingliederung nach längerer Krankheit

Der Betriebsärztliche Dienst der HOCHBAHN wird durch ein Team von sieben Betriebsärztinnen und Betriebsärzten eines externen Dienstleisters besetzt. Im Berichtsjahr 2023 hat der Betriebsärztliche Dienst 5.301 Untersuchungen durchgeführt.

## Mitarbeitendenbeteiligung

GRI 403-4

Die Mitarbeitenden der HOCHBAHN werden über verschiedene Wege über die Themen Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz informiert – und an diesen beteiligt. Bei der Planung neuer Arbeitsstätten, Arbeitsplätze oder Projekt- und Arbeitsgruppen wird grundsätzlich der Betriebsrat mit eingebunden. Darüber hinaus gibt es den „Management Jour fixe“ auf der Bereichsleitungsebene. Er dient als Resonanzraum für die Ausrichtung und Weiterentwicklung des Themas Corporate Health. 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 Angebote der HOCHBAHN-Gesundheitsförderung buchen und auch Anregungen oder Wünsche zum Thema Gesundheitsmanagement einbringen.

Im Berichtszeitraum wurden mithilfe einer „Nutzerfokuswerkstatt“ Mitarbeitende aus den Betriebsbereichen einbezogen und nach ihren Bedürfnissen und Anregungen für die weitere Entwicklung der Angebote aus dem Themenfeld Corporate Health und Learning gefragt.

Der Arbeitsschutzausschuss (ASA) setzt sich aus einem oder einer Beauftragten des Unternehmens, den Betriebsärztinnen und Betriebsärzten, aus zwei Vertreterinnen und Vertretern des Betriebsrats, 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. Die Mitglieder des ASA treffen sich viermal im Jahr mit dem zuständigen Ressortvorstand.

### **Schulungen der Mitarbeitenden**

GRI 403-5

Das interne Weiterbildungsprogramm der HOCHBAHN beinhaltet eine Reihe von Schulungen zu den Themen Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz für alle Mitarbeitenden sowie speziell für Führungskräfte. Dazu gehören betriebliche Erste Hilfe, das Grundseminar Sicherheitsbeauftragte, Arbeitsschutz als Führungsaufgabe, gesundheitsorientiertes Führen oder Suchtprävention. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, das Seminarangebot der Berufsgenossenschaft VBG zu nutzen.

Insbesondere die Mitarbeitenden der HHW in den Bereichen Prüf- und Sicherheitsdienst erhalten ein Schulungsprogramm zu Themen wie Unfallverhütungsvorschriften, Erste Hilfe, Datenschutz und darüber hinaus. Daher ist für diese Mitarbeitenden alle sechs Wochen mindestens ein Fortbildungstag im Dienstplan festgeschrieben.

Zudem besteht für Mitarbeitende der HOCHBAHN ein umfassendes Schulungsportfolio zu gesundheitsrelevanten Themen für spezielle Zielgruppen. Hier sind im Besonderen die Schulungen für Auszubildende im Rahmen der beruflichen Erstausbildung zu nennen, aber auch die Schulungen im Rahmen des Einstiegs in den Betriebsdienst.

HOCHBAHN-Mitarbeitende können das umfassende Angebot an gesundheitsrelevanten Themen des Weiterbildungsprogramms auch in ihrer Freizeit in Anspruch nehmen.

### **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 besteht derzeit aus den folgenden Feldern:

- Führungskräfteentwicklung hin zu einer gesundheitsorientierten Führung
- 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

Folgende Schwerpunkte gab es bereits in der Vergangenheit beim betrieblichen Gesundheitsmanagement:

- Spielerische Förderungen einer gesundheitsorientierten Verhaltensänderung (Mental Health Challenge, Immunboosterkampagne, Intervallfasten-Challenge, Schlaf-gut-Challenge, Stadtradeln, Nikolauf)
- Kostenloses Stress-Screening und ein Vitalcheck
- Einführung eines neuen Formats zur gesunden Führung
- Einführung eines integrativen Systems zur Stärkung von Gesundheitsorientierung und Nachhaltigkeit in der Kantinenverpflegung inklusive eines umfangreichen Nudging-Konzepts

Eine interne, gut vernetzte und etablierte Betriebliche Sozialberatung steht als wichtige Instanz für die Prävention oder Bewältigung von Krisen und Herausforderungen psychosozialer Natur für Mitarbeitende zur Verfügung. Insbesondere wird durch die Betriebliche Sozialberatung auch die Betreuungskette nach potenziell traumatisierenden Ereignissen verantwortet, gesteuert und sichergestellt. Ein internes Kriseninterventionsteam stellt eine wichtige Basis der Prävention nach potenziell traumatisierenden Ereignissen dar.



Im Rahmen der Sozialberatung wurde das System der Krisenintervention weiter etabliert und verwurzelt.

## 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.

Im Berichtsjahr wurde die HOCHBAHN aufgrund des guten Abschneidens im Qualifizierungsfragebogen beim Corporate Health Award 2023 in die Kategorie „Exzellenz“ eingestuft und konnte sich somit für eine Auditierung qualifizieren. Dabei konnte sie folgendes Auditergebnis erzielen: „Das Unternehmen hat ein herausragendes betriebliches Gesundheitsmanagement etabliert, das zu den besten in der DACH-Region zählt. Das Betriebliche Gesundheitsmanagement (BGM) ist strukturell wie strategisch in die Unternehmensprozesse integriert und fördert eine unternehmensweite Gesundheitskultur. Die Mitarbeitenden profitieren von umfassenden, genau auf ihre Bedarfe abgestimmten Gesundheitsleistungen und werden in ihrer Leistungsfähigkeit und Motivation nachhaltig gestärkt. Dies wurde im Rahmen des Corporate Health Audits 2023 entsprechend belegt.“

## Menschenrechtliche Sorgfaltspflichten

Die Achtung und Stärkung der Menschenrechte bildet die Basis des Handelns der HOCHBAHN. Dabei richtet sich die HOCHBAHN nach den zehn Prinzipien des UN Global Compact, der Allgemeinen Erklärung der Menschenrechte, den UN-Leitprinzipien für Wirtschaft und Menschenrechte und den Kernarbeitsnormen der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO).



Die Grundsatzerklärung über die Menschenrechtsstrategie der HOCHBAHN finden Sie unter [www.hochbahn.de/de/verantwortung/menschenrechte-bei-der-hochbahn](http://www.hochbahn.de/de/verantwortung/menschenrechte-bei-der-hochbahn).

Im Rahmen der Umsetzung des LkSG hat der HOCHBAHN-Konzern 2023 ein menschenrechtliches Risikomanagement implementiert und eine Analyse der menschenrechtlichen und umweltbezogenen Risiken auch im eigenen Geschäftsbereich durchgeführt. Ausgangspunkt waren dabei die abstrakten Risiken – also Risiken, die potenziell bei der Ausführung der Geschäftstätigkeiten im HOCHBAHN-Konzern auftreten können. Diese Risiken wurden von Vertretenden der Fachdisziplinen wie Arbeitssicherheit, Diversity-Management, Personal und Soziales sowie unter Einbezug von Vertretenden des Betriebsrats daraufhin bewertet, ob sie tatsächlich auch für die HOCHBAHN zutreffen, und entsprechend priorisiert. Als ausschließlich regional in Hamburg und Umgebung operierendes Unternehmen ist der HOCHBAHN-Konzern ausnahmslos an die deutsche Gesetzgebung gebunden, wodurch sich das Risiko für menschenrechtliche und umweltbezogene Verstöße stark reduziert. Nichtsdestotrotz wurden 2023 in einer abstrakten Risikoanalyse potenzielle Restrisiken für die Branche identifiziert, die im weiteren Verlauf plausibilisiert und bewertet wurden.

Restrisiken, die die HOCHBAHN nicht vollständig ausschließen kann, wurden im Bereich des Arbeits- und Gesundheitsschutzes identifiziert, mit potenziellen gesundheitlichen Folgen für die Betroffenen. Ein Restrisiko bezieht sich auf Mitarbeitende, welche aufgrund von regulärer Schicht- und Nachtarbeit Gesundheitsfolgen erleiden. Trotz bereits getroffener Präventionsmaßnahmen, beispielsweise der Erprobung des Projekts „Wunschdienstplan“ und der Einhaltung aller gesetzlichen Vorgaben zu Arbeits- und Ruhezeiten, konnte dieses Risiko in der Analyse nicht ausgeschlossen werden. Des Weiteren wurde im selben Bereich das Risiko der psychischen Belastung aufgrund von Erlebnissen am Arbeitsplatz festgestellt. Potenziell betroffen sind alle Mitarbeitenden, die im Fahrdienst arbeiten oder anderweitig berufsbezogenen Kontakt mit Dritten haben. Um zukünftig die Resilienz der Mitarbeitenden im Kontakt mit Dritten zu stärken, hat die HOCHBAHN 2023 ein Weiterbildungskonzept für ein Deeskalationstraining erarbeitet.

Darüber hinaus wurde das Risiko der Diskriminierung im Umgang zwischen Mitarbeitenden aufgrund verschiedener Diversitätsmerkmale festgestellt. Dieses Risiko konnte keinem bestimmten Bereich oder keiner spezifischen Ausübung einer Tätigkeit zugeordnet werden und betrifft potenziell alle Mitarbeitenden der HOCHBAHN und ihrer Tochterunternehmen. Hier wird aktuell bewertet, welche der bestehenden Maßnahmen, wie zum Beispiel Schulungen, ausgeweitet beziehungsweise ob zusätzliche Maßnahmen implementiert werden müssen.

Der Prozess der Risikoanalyse im eigenen Geschäftsbereich wird 2024 in einen jährlichen Standardprozess überführt, in den alle Bereiche der HOCHBAHN sowie die Tochterunternehmen eingebunden werden.

Menschenrechtliche und umweltbezogene Beschwerden und Hinweise auf Verletzungen können seit Anfang 2023 über das elektronische Hinweisgebersystem schriftlich und anonym abgegeben werden. Dieser Beschwerdekanaal ist sowohl für alle Mitarbeitenden des Konzerns als auch für externe Hinweisgeber über die Website der HOCHBAHN zu erreichen.

 Das Hinweisgebersystem der HOCHBAHN finden Sie unter [www.hochbahn.de/de/kontakt/hinweisgeberportal](http://www.hochbahn.de/de/kontakt/hinweisgeberportal).

## New Work

GRI 3-3: New Work

Die heutige Gesellschaft ist geprägt von einem vielschichtigen Wandel. Dieser bedingt, dass 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. 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. Ziel ist die Transformation hin zu einer lernenden Organisation, um den obengenannten (und den noch unbekannt) Veränderungen gut begegnen zu können. 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 unter anderem neue Formen der Zusammenarbeit wie etwa kollaboratives Arbeiten, agile Arbeitsmethoden sowie die Digitalisierung der Arbeitswelt (zum Beispiel 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 Arbeitnehmende 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.

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. Zudem unterstützt der Bereich als Impulsgeber und Dienstleister die HOCHBAHN und ihre Mitarbeitenden bei der organisatorischen und kulturellen Weiterentwicklung hin zur lernenden Organisation.

Dies erfolgt zum Beispiel durch:

- Begleitung und Beratung von Führungskräften und Unternehmensbereichen, Mitarbeit in Projekten
- 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 für den Einsatz in der HOCHBAHN sowie die strukturierte Weitergabe der gesammelten Erkenntnisse an die Organisation, um diese gegebenenfalls übertragen zu können
- Förderung und gezielte Weiterentwicklung von Graswurzel-initiativen, die „bottom-up“ aus der Mitarbeiterschaft initiiert, entwickelt und getestet wurden, bis zur Etablierung in der Gesamtorganisation (zum Beispiel Austauschformate, neue Lernformate und Netzwerkformate wie WOL)

## Aus- und Weiterbildung

GRI 3-3: Aus- und Weiterbildung

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.

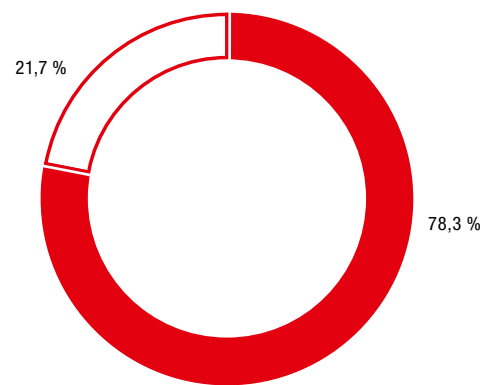
Neben der Ausbildung von Fachkräften spielt die Weiterbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für die HOCHBAHN eine besondere Rolle. Denn motiviertes und qualifiziertes Personal ist die Basis für eine nachhaltige Unternehmensentwicklung.

### Berufsausbildung

Im Jahr 2023 hat die HOCHBAHN 153 Auszubildende und dual Studierende in 26 verschiedenen Berufsbildern und Studiengängen ausgebildet, darunter auch elf Auszubildende in Teilzeit. Die Frauenquote unter den Auszubildenden und dual Studierenden beträgt insgesamt 24 Prozent und im technisch-gewerblichen Bereich 12 Prozent. Im Jahr 2023 wurden 85 Prozent der Auszubildenden und dual Studierenden nach Abschluss ihrer Ausbildung bei der HOCHBAHN übernommen.

### Berufsausbildung im Konzern<sup>1</sup>

GRI 404-1



- Auszubildende männlich
- Auszubildende weiblich

<sup>1</sup> Ohne TEREG.

## Berufsausbildung

GRI 404-1

Berufsausbildung	HOCHBAHN			Konzern <sup>1</sup>		
	2023	2022	2021	2023	2022	2021
<b>Auszubildende</b>	<b>135</b>	<b>141</b>	<b>131</b>	<b>157<sup>2</sup></b>	<b>162</b>	<b>150</b>
davon Männer	107	108	104	125	126	122
davon Frauen	28	33	27	32	134	83
<b>Dual Studierende</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>22</b>	<b>18<sup>2</sup></b>	<b>14</b>	<b>22</b>
davon Männer	12	7	11	12	7	11
davon Frauen	6	7	11	6	7	11
<b>Anzahl der übernommenen Auszubildenden &amp; dual Studierenden</b>	<b>40</b>	<b>33</b>	<b>31</b>	<b>46</b>	<b>35</b>	<b>32</b>

<sup>1</sup> Ohne TEREG.

<sup>2</sup> Inklusive TEREG 174 Auszubildende und 19 dual Studierende.

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 ihren vielfältigen 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.

2023 wurden bei der HOCHBAHN im Bereich der Berufsausbildung folgende Maßnahmen durchgeführt:

- Die HOCHBAHN hat ihr Ausbildungsangebot um den Ausbildungsberuf Fachkraft für Lagerlogistik in Kooperation mit der Beruflichen Schule für gewerbliche Logistik und Sicherheit in Hamburg erweitert. Zusätzlich hat die HOCHBAHN zwei neue duale Studiengänge, Technisches Facility Management und BWL/Dienstleistungsmanagement, in ihr Portfolio aufgenommen.

- Ein Absolvent der HOCHBAHN wurde von der Handelskammer Hamburg als Jahrgangsbester im Ausbildungsberuf Gleisbauerin/Gleisbauer geehrt. Darüber hinaus wurde unser bester Absolvent im Ausbildungsberuf Gleisbauerin/Gleisbauer 2022, der im vergangenen Jahr von der Handelskammer Hamburg geehrt wurde, im Mai 2023 in Berlin als bester Auszubildender Deutschlands in seinem Ausbildungsberuf ausgezeichnet.
- Im Mai 2023 fand das Innovation Camp mit dem Ausbildungsjahrgang 2022 statt. Seit Corona konnte es erstmals wieder auswärts am Plöner See stattfinden. Während der drei Tage haben sich die Auszubildenden und dual Studierenden mit dem Thema Social Media beschäftigt. Zum Abschluss wurde von jeder Gruppe mithilfe von ChatGPT ein kurzes Werbevideo über ihre Ausbildungsberufe gedreht.
- Die „Welcome Weeks“ finden in der KW 34 und KW 35 eines jeden Jahres statt. 2023 sind alle Auszubildenden und erstmalig auch dual Studierende gemeinsam gestartet. Das Highlight war in diesem Jahr eine Fahrt mit Hotelübernachtung in die Lüneburger Heide. Bei vielen Teamaufgaben und einem Grillabend mitten in der Natur konnten sich Auszubildende, dual Studierende und Auszubildende sehr gut kennenlernen.



### Integration von Geflüchteten

Nach dem erfolgreichen Start des Flüchtlingsprojekts in Zusammenarbeit mit der DEKRA und dem Jobcenter im Jahr 2017 hat die HOCHBAHN bis zum 31. Dezember 2023 insgesamt 123 der bislang 194 am Ausbildungsprogramm beteiligten Einwanderinnen und Einwanderer als Busfahrerinnen und Busfahrer übernommen. Im Jahr 2024 wurde ein weiterer Ausbildungslehrgang mit 18 Teilnehmerinnen und Teilnehmern gestartet. Eine Fortführung mit weiteren Ausbildungsgängen ist auch für das Jahr 2025 vorgesehen.

## Weiterbildung

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

So umfasst das umfangreiche interne Weiterbildungsprogramm der HOCHBAHN fachbezogene Seminare und Trainings der methodischen und persönlichen Entwicklung sowie der Führungskompetenzen. Zusätzlich haben interessierte Mitarbeitende 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 ein umfangreiches E-Learning-Angebot flexibel und unabhängig von Zeit und Ort genutzt werden. Das gesamte E-Learning-Angebot steht im HOCHBAHN-Lernportal allen Mitarbeitenden der HOCHBAHN und auch vieler Tochtergesellschaften zur Verfügung. Die Lernprogramme bieten viele interaktive Inhalte und Übungsmöglichkeiten, die sowohl über den PC als auch mobile Endgeräte abrufbar sind.

Nachdem in der Corona-Pandemie große Teile der Weiterbildung online durchgeführt und neue digitale Lernformate eingeführt worden waren, konnten im Jahr 2023 wieder vermehrt Veranstaltungen in Präsenz stattfinden. Somit konnten das Networking und der Austausch unter den Kolleginnen und Kollegen weiter ausgebaut werden. Gleichzeitig wurden die Chancen der Digitalisierung genutzt und Online-Formate weiter etabliert. Im Bereich Weiterbildung hat die HOCHBAHN folgende Maßnahmen im Geschäftsjahr 2023 umgesetzt:

- Durchführung des Weiterbildungsprogramms: Allein im internen Weiterbildungsprogramm der HOCHBAHN wurden 225 Weiterbildungsveranstaltungen durchgeführt, davon die allermeisten wieder in Präsenz
- Weiterer Ausbau der digitalen Lernformate mit neuen E-Learnings, unter anderem zu den Themen Dienstkleidung, Deutschlandticket und zur sicheren Verwendung von bestimmten Gefahrenstoffen (wie zum Beispiel Disocyanaten)
- Einführung der neuen Networking-Formate „Working Out Loud“ und Mentoring

- Etablierung der (Online-)Live-Weiterbildungsformate „Impuls um 12“ und „Führungsimpulse“
- Erfolgreiche Pilotierung des Weiterbildungsprogramms „Nachwuchskraft für Mobilität“ im Fahrdienst Bus und U-Bahn



Für das Onboarding-E-Learning „HOCHBAHN zum Einsteigen“ gewann die HOCHBAHN im Jahr 2023 die Auszeichnung für „exzellentes Digitales Lernen im ÖV“ in der Kategorie „Lerneinheit mit Branchenbezug“.

Das HOCHBAHN-Lernportal ist der zentrale Weiterbildungsort für alle Hochbahnerinnen und Hochbahner sowie unsere Tochtergesellschaften. Dort finden sich online alle Angebote aus dem internen Weiterbildungsprogramm, dem E-Learning-Katalog sowie von „FREIZEIT plus“ und es werden persönliche Qualifikationen gepflegt. Je nach Bereich und Gesellschaft werden zusätzlich noch bereichsinterne Schulungen angeboten.

## Weiterbildung

GRI 404-1

Durchschnittliche Stundenzahl für Weiterbildung	HOCHBAHN			Konzern <sup>1</sup>		
	2023	2022 <sup>2</sup>	2021 <sup>2</sup>	2023	2022	2021
Pro Mitarbeitenden	14,4	10,8	9,3	15,7	11,6	9,9
Pro Mitarbeiterin	19,3	12,6	11,7	19,8	13,1	11,8
Pro Mitarbeiter	13,4	10,4	8,8	14,9	11,3	9,5
Pro Mitarbeitenden (Fahrdienst)	8,3	6,5	5,7	–	–	–
Pro Mitarbeitenden (Nicht-Fahrdienst)	23,3	16,9	14,4	–	–	–
Durchschnittliche Ausgaben für Weiterbildung pro Mitarbeitenden (€)	218	159	134	243	188	171

<sup>1</sup> Ohne TEREG.

<sup>2</sup> Die systematische Datenerfassung der HOCHBAHN-Weiterbildungskennzahlen wurde verbessert und deswegen wurden die Vorjahreswerte korrigiert.

### Führungskräfteentwicklung

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 und Potenzial-Verfahren werden individuelle Handlungsfelder aufgedeckt und individuelle Maßnahmen abgeleitet. Im weiteren Verlauf der Führungslaufbahn liegt der Schwerpunkt auf der individuellen Weiterentwicklung und der Weiterentwicklung innerhalb der Peergroup. Es kommen diverse Maßnahmen und Instrumente zum Einsatz, wie zum Beispiel Coaching, Mentoring und „Working Out Loud“ für Führungskräfte. 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 und welches ebenfalls den Tochtergesellschaften der HOCHBAHN zur Verfügung steht. Als informelle Möglichkeiten dienen interne und externe Austauschformate.

## Diversity

GRI 2-9, 3-3: Diversity, 405-1

Diversity hat für den HOCHBAHN-Konzern 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 Mitarbeitenden und die Schaffung einer inklusiven Unternehmensatmosphäre unter Ausschluss von Diskriminierung jeglicher Art. Deshalb hat die HOCHBAHN das Thema Diversity fest in ihrer nachhaltigen Unternehmensstrategie verankert. Bereits seit 2007 ist sie Unterzeichnerin der Charta der Vielfalt. In der praktischen Umsetzung setzt die HOCHBAHN sich aktiv für Diversity in der Arbeitswelt ein: Sie beteiligt sich am Deutschen Diversity-Tag, nimmt unter dem Motto „Queer durch Hamburg“ am Christopher Street Day teil, bietet unter anderem Schulungen zu Diversity-relevanten Themen an, bemüht sich um inklusive Sprache und stellt ein Generationenmanagement auf. 2017 wurde die Position einer Diversity-Managerin im Unternehmen geschaffen. Sie ist gleichzeitig Gleichstellungs- und Inklusionsbeauftragte der HOCHBAHN.

Ein besonderes Augenmerk legt die HOCHBAHN derzeit auf die Erhöhung des Anteils von Frauen an der gesamten Belegschaft (aktuell rund 17 Prozent) sowie auf das Thema Generationen. Bereits 2016 hat der Aufsichtsrat der HOCHBAHN Zielgrößen für den Frauenanteil im Aufsichtsrat und im Vorstand festgelegt. Der Vorstand wiederum hat entsprechende Zielgrößen für die ersten beiden Führungsebenen unterhalb des Vorstands definiert. 2021 haben sich Aufsichtsrat und Vorstand der HOCHBAHN auf neue Zielgrößen verständigt, die bis zum 31. Dezember 2023 Bestand hatten. Mitte 2024 wird sich auf neue Zielsetzungen geeinigt.

Ebene	Ziel Frauenanteil bis 31.12.2023 (%)	Tatsächlicher Frauenanteil zum 31.12.2023 (%)
Aufsichtsrat	37,5	31,3
Vorstand	25,0	50,0
Erste Führungsebene	30,0	26,3
Zweite Führungsebene	25,0	27,1

**Diversity**

GRI 2-7, 405-1

	HOCHBAHN			Konzern <sup>1</sup>		
	2023	2022	2021	2023	2022	2021
<b>Mitarbeitende gesamt zum Jahresende</b>	<b>6.709</b>	<b>6.457<sup>2</sup></b>	<b>6.346</b>	<b>7.169</b>	<b>6.875</b>	<b>6.683</b>
Durchschnittsalter (Gesamtbelegschaft)	46,3	46,3 <sup>2</sup>	46,1	45,8	45,9	46,1
unter 30 Jahre alt (%)	9,9	9,7 <sup>2</sup>	10,0	10,8	10,5	10,8
30–50 Jahre alt (%)	47,7	47,5 <sup>2</sup>	47,5	47,7	47,6	47,2
über 50 Jahre alt (%)	42,3	42,7 <sup>2</sup>	42,5	41,3	41,8	41,9
Mitarbeitende mit deutscher Staatsangehörigkeit (%)	86	87	88	86	87	88
Mitarbeitende mit anderen Nationalitäten (%)	14	13	12	14	13	12
<b>Anzahl schwerbehinderte &amp; gleichgestellte Mitarbeitende</b>	<b>379</b>	<b>364</b>	<b>367</b>	<b>386</b>	<b>370</b>	<b>373</b>
<b>Mitarbeitende gesamt zum Jahresende (ohne Führungskräfte)</b>	<b>6.397</b>	<b>6.135</b>	<b>6.019</b>	<b>6.812</b>	<b>6.510</b>	<b>6.328</b>
davon Frauen	1.083	1.049	1.044	1.140	1.101	1.068
davon Männer	5.314	5.086	4.975	5.672	5.409	5.260
Anteil an Frauen im Betriebsdienst (Fahrerinnen & Fahrer) (%)	11,5	11,5	11,8	–	–	–
Durchschnittsalter	46,1	46,1	45,9	45,8	45,8	45,7
unter 30 Jahre alt (%)	10,3	10,2	10,4	11,3	11,0	11,3
30–50 Jahre alt (%)	47,6	47,5	47,5	47,6	47,6	47,2
über 50 Jahre alt (%)	42,2	42,3	42,1	41,1	41,4	41,5
<b>Führungskräfte gesamt zum Jahresende</b>	<b>308</b>	<b>319</b>	<b>323</b>	<b>349</b>	<b>358</b>	<b>349</b>
davon Frauen	63	60	59	67	62	60
davon Männer	245	259	264	282	296	289
Durchschnittsalter	48,6	49,2	49,1	51,0	52,0	52,0
unter 30 Jahre alt (%)	1,9	0,9	1,9	2,0	0,8	2,0
30–50 Jahre alt (%)	51,3	48,3	47,7	52,1	48,9	48,1
über 50 Jahre alt (%)	46,8	50,8	50,5	45,8	50,3	49,9

<sup>1</sup> Ohne TEREK.<sup>2</sup> Aktualisierte Zahlen.

	HOCHBAHN		
	2023	2022	2021
<b>Vorstand</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
davon Frauen	2	0	1
davon Männer	2	3	3
Mitarbeitende mit deutscher Staatsangehörigkeit (%)	100	100	100
Mitarbeitende mit anderen Nationalitäten (%)	0	0	0
<b>Aufsichtsrat</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>16</b>
davon Frauen	5	4	5
davon Männer	11	12	11



## Diversity-Maßnahmen

Zum Thema Diversity wurden im Jahr 2023 folgende Maßnahmen bei der HOCHBAHN durchgeführt beziehungsweise sind für 2024 geplant, die entsprechend den von der Charta der Vielfalt postulierten Kerndimensionen gruppiert werden:

### Dimension Geschlecht

- Aufbau eines Netzwerks für Kolleginnen aus dem Technik-Ressort
- Planung des Films #IchBinEineHochbahnerin
- Austausch mit anderen Verkehrsunternehmen, wie der Frauenanteil im Betrieb erhöht werden kann
- Beratung von Führungskräften zum Umgang mit non-binären Personen

Geplant für 2024:

- Aufstellung einer Strategie zur Förderung von Frauen
- Neubeginn des Netzwerkes FührungsFrauen für weibliche Führungskräfte
- Durchführung eines Formats mit den obersten weiblichen Führungskräften und den beiden Vorständinnen
- Verfassen eines Gleichstellungsplans

### Dimension Generationen

- Beginn eines gemeinsamen Projekts mit der Universität Hohenheim zu der Frage, wie die HOCHBAHN ihre Mitarbeitenden über das Renteneintrittsalter hinaus halten kann

Geplant für 2024:

- Untersuchung der Frage, in welchen Alterszeitfenstern Mitarbeitende Karriere machen

### Dimension Sexuelle Orientierung

- Teilnahme am Straßenfest des Christopher Street Days mit dem Pride-Bus und der Winter Pride

Geplant für 2024:

- Weiterentwicklung der Queer-Gruppe

### Dimension Körperliche und Geistige Fähigkeiten

- Inklusionsarbeit: Aufsetzen eines Strategieprozesses zur Inklusionsarbeit bei der HOCHBAHN in Zusammenarbeit mit den Schwerbehindertenvertreterinnen und -vertretern

### Verschiedenes

- Teilnahme am Deutschen Diversity-Tag: Produktion eines kurzen Diversity-Films (Interviews mit verschiedenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern)
- Teilnahme an Aktionstagen auf verschiedenen Betriebshöfen zum Thema „Das bietet die HOCHBAHN“
- Integration von Diversity-Kennzahlen in das HOCHBAHN-weite Steuerungsmodell
- Stadtwirtschaftsstrategie: Initiierung und Aufbau eines Diversity-Netzwerkes mit Diversity-Beauftragten der anderen städtischen Unternehmen; Mitwirkung an Veranstaltungen des Beteiligungsmanagements zum Thema „Arbeit der Zukunft“

Geplant für 2024:

- Verstärkte interne Kommunikation über das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG) und das dazugehörige Beschwerdeverfahren

### Schulungen und Workshops

- Durchführung von Schulungen zu Diversity-relevanten Themen (zum Beispiel Einführung in Diversity, männliche und weibliche Kommunikation, Unconscious Bias)
- Diversity-Impulse: Im Rahmen des Führungskräfte-seminars „Führungskultur der HOCHBAHN“ und im Format „Strategie um 12“

## Diskriminierungsvorfälle

GRI 406 -1

Diskriminierung von Mitarbeitenden wird bei der HOCHBAHN nicht toleriert. Für Hinweise auf Diskriminierung aufgrund von Geschlecht, Alter, ethnischem Hintergrund, Religion, körperlichen Befindlichkeiten oder sonstigen Gründen können sich alle Mitarbeitenden der HOCHBAHN an die AGG-Beschwerdestelle in der Personalabteilung wenden. Ist eine vertrauliche Besprechung eines Falls gewünscht, können die Mitarbeitenden auch mit der Diversity-Managerin oder der Sozialberatung Kontakt aufnehmen. Für das Berichtsjahr 2023 sind der Personalabteilung beziehungsweise der AGG-Beschwerdestelle drei Diskriminierungsvorfälle gemeldet worden. In allen Fällen wünschten die Betroffenen eine vertrauliche Behandlung und kein formelles AGG-Verfahren. Alle Betroffenen wurden entsprechend beraten und individuelle Lösungen gefunden.

## Compliance und Korruptionsvermeidung

GRI 2-25, 2-26, 2-27, 3-3: Compliance und Korruptionsvermeidung, 205-1, 205-3 (DNK: 419 -1)

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

Daher gibt es im Unternehmen seit 2008 eine umfassende Betriebsvereinbarung zum Thema Korruptionsprävention. Diese haben Vorstand und Betriebsrat gemeinsam entwickelt; die Betriebsvereinbarung dient als Verhaltensregelwerk für alle Mitarbeitenden der HOCHBAHN. Die Betriebsvereinbarung informiert grundlegend über das Thema Korruption. Sie enthält Regelungen zur Korruptionsvorbeugung, wie etwa zur Annahme von Geschenken und Vergünstigungen oder Bewirtungen.

In diesem Zusammenhang wurden auch Analysen von möglichen Korruptionsrisiken bei der HOCHBAHN und ihren Tochtergesellschaften 2022 und 2023 durchgeführt. Demnach konnte kein weiterer Handlungsbedarf identifiziert werden.

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

Für die anonyme Meldung von Informationen über kriminelle oder sonstige regelwidrige Handlungen in Bezug auf die HOCHBAHN oder ihre Tochtergesellschaften steht internen wie externen Personen ein zertifiziertes elektronisches Hinweisgebersystem zur Verfügung. Das Hinweisgebersystem ist jederzeit über die Website der HOCHBAHN erreichbar und erlaubt eine anonyme Kommunikation mit Hinweisgebenden. Entsprechend der im Februar 2020 in Kraft getretenen Compliance-Rahmenrichtlinie für die öffentlichen Unternehmen der FHH hat die HOCHBAHN 2021 ein Compliance-Management-System (CMS) eingeführt, einen Compliance-Beauftragten sowie ein Compliance-Komitee berufen. Nach den jeweiligen Rahmenbedingungen bei den Tochtergesellschaften gelten die grundsätzlichen Vorgaben der HOCHBAHN auch für diese Unternehmen. Darüber hinaus weisen wir aktiv alle unsere Lieferanten und Geschäftspartner mittels unseres Verhaltenskodex, welcher bei Beschaffungsvorgängen verbindlicher Vertragsbestandteil wird, auf unsere Geschäftsethik und unsere Beschwerdeverfahren hin.

Nach Maßgabe des CMS werden alle Mitarbeitenden der HOCHBAHN sowie ihrer Tochtergesellschaften regelmäßig in obligatorischen Schulungen für das Thema Korruption sensibilisiert. Das CMS und dessen Verankerung in den Regelwerken der Gesellschaft sichert die Rechtskonformität des unternehmerischen Handelns der HOCHBAHN.

Im Berichtsjahr 2023 gab es keine aufgedeckten Korruptionsfälle. Einer Meldung aus dem Hinweisgebersystem war nachzugehen. Nach eingehender Prüfung war sie als unberechtigt beziehungsweise gegenstandslos einzustufen.

Es wurden auch weder Bußgelder noch nicht-monetäre Sanktionen gegen die HOCHBAHN festgesetzt.

## Datenschutz

GRI 3-3: Datenschutz, 418-1

Aufgrund der hohen Relevanz des Themas Datenschutz in vielen Geschäftsprozessen legt die HOCHBAHN allergrößten Wert auf die konsequente Umsetzung aller rechtlichen und internen Vorgaben, insbesondere der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG). Schwerpunkte hierbei sind Kundendatenschutz, Videoüberwachung und Schutz der Daten von Mitarbeitenden.

Die HOCHBAHN hat in einer internen Datenschutzrichtlinie die Grundsätze und Verantwortlichkeiten für alle Mitarbeitenden verbindlich festgelegt. 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)
- Musterverzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten (Art. 30 DSGVO)

Neben unserem Betrieblichen Datenschutzbeauftragten sowie den Datenschutzreferenten in der HOCHBAHN-Stabsstelle Datenschutz sind in allen relevanten Unternehmensbereichen Datenschutzkoordinatorinnen und -koordinatoren benannt worden, die die Kontaktperson

für den Datenschutz darstellen 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 Mitarbeitenden.

Alle Hochbahnerinnen und Hochbahner, die personenbezogene Daten verarbeiten, müssen an Datenschutzzschulungen teilnehmen. Insbesondere Mitarbeitende, die im Rahmen ihrer Tätigkeiten wichtige personenbezogene Daten verarbeiten (zum Beispiel Videoüberwachung in der Betriebszentrale, Poststelle, Personalabteilung, Kundendienst/ Abo-Bereich), sollen zudem eine gesonderte, von der Stabsstelle Datenschutz durchgeführte Datenschutzzschulung besuchen, in der individuelle Fragen und Spezifika besprochen werden.

### Schulungen zum Thema Datenschutz

Anzahl der Mitarbeitenden, die in dem Jahr an einer Datenschutzzschulung teilgenommen haben <sup>1</sup>	HOCHBAHN		
	2023	2022 <sup>3</sup>	2021 <sup>3</sup>
Konzern <sup>2</sup>	860	806	103
HOCHBAHN	750	696 <sup>3</sup>	103 <sup>3</sup>

<sup>1</sup> Mitarbeitende mit PC-Arbeitsplatz müssen alle fünf Jahre an einer Datenschutzzschulung teilnehmen.

<sup>2</sup> Ohne TEREG.

<sup>3</sup> Aktualisierte Zahlen.

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

Schließlich haben Betroffene die Möglichkeit, sich über ein Datenschutz-Funktionspostfach jederzeit und direkt an unseren Betrieblichen Datenschutzbeauftragten zu wenden. So können datenschutzrelevante Anliegen von Mitarbeitenden, Kundinnen und Kunden oder Betroffenen (zum Beispiel bei Auskunftersuchen oder Beschwerden) zielgerichtet und zeitnah bearbeitet werden.

## Beschwerden/Anfragen zum Thema Datenschutz

GRI 418-1

	HOCHBAHN			Konzern		
	2023	2022 <sup>2</sup>	2021	2023	2022 <sup>2</sup>	2021
Beschwerden von externen Parteien, die von der Organisation als begründet anerkannt wurden <sup>1</sup>	36	20	15	40	20	15
davon Beschwerden von Kundinnen und Kunden	26	18	13	30	18	13
davon Beschwerden von sonstigen Betroffenen	10	2	2	10	2	2
Beschwerden von/über Aufsichtsbehörden	0	3	3	0	3	3
Fälle von Datendiebstahl und Datenverlusten in Zusammenhang mit Kundendaten	13	1	8	13	1	8
davon intern geprüfte Fälle	12	1	8	12	1	8
davon an die Aufsichtsbehörde gemeldete Fälle	1	0	0	1	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 Kundinnen oder Kunden der HOCHBAHN sind oder waren.

<sup>2</sup> Aktualisierte Zahlen.

Im Jahr 2023 gab es insgesamt 40 externe Beschwerden, davon 36 bei der HOCHBAHN, die seitens des Unternehmens als begründet anerkannt und geprüft wurden. Der Anstieg im Vergleich zum Vorjahr ist mit der vermehrten Geltendmachung von Rechten nach der DSGVO zu sehen.

Der Anstieg auf 13 Fälle von Datendiebstahl und Datenverlusten im Zusammenhang mit Kundendaten basiert auf internen Verstößen gegen die Grundsätze der Zweckbindung und des Vertraulichkeitsschutzes bei der HOCHBAHN. Der überwiegende Teil lag in seiner Art und in seinem Ausmaß im niedrighwelligen Bereich und erforderte keine Meldung bei der zuständigen Behörde.

## Gesellschaftliches Engagement

GRI 3-3: 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 Menschen ohne Obdach zu fördern. Dabei werden Mitarbeitende der HOCHBAHN aktiv in das Engagement mit einbezogen.

Die nachstehenden sozialen Projekte hat die HOCHBAHN 2023 unterstützt:

### „Wärmebus“ in Kooperation mit Hanseatic Help

Zum bereits vierten Mal unterstützte die HOCHBAHN im Herbst und Winter 2023 die Kampagne #wärmegeben von Hanseatic Help mit einem Linienbus als Wärmebus und Auszubildenden sowie Fahrerinnen und Fahrern. Der Wärmebus dient an den Standorten Rindermarkthalle, Blankeneser Marktplatz, Kampnagel und Alsterdorfer Einkaufszentrum als mobile Annahmestelle für Sachspenden für Menschen ohne Obdach und hilfsbedürftige Menschen in Hamburg. Gesammelt wurden insbesondere Schlafsäcke, Winterjacken und wetterfeste Schuhe.



Weitere Informationen dazu finden Sie im Unternehmens- und Nachhaltigkeitsbericht; siehe Kapitel „Soziale Verantwortung“, S. 53 und S. 71.

### **GoBanyo – Waschen ist Würde**

Jeder Mensch hat das Recht, sich zu waschen. Aber nicht jeder Mensch hat die Chance dazu. Dank GoBanyo erhalten Menschen ohne Obdach kostenfreien Zugang zu Sanitäranlagen und Pflegemitteln in Privatsphäre. Die HOCHBAHN hat für die gemeinnützige GmbH einen ehemaligen Linienbus zur Verfügung gestellt. Bis einschließlich 2023 ermöglichte GoBanyo an über 1.400 Betriebstagen mehr als 25.000 Duschvorgänge. Die HOCHBAHN unterstützt GoBanyo auch perspektivisch mit ihrer Infrastruktur, Expertise und ihrem Netzwerk und übernimmt die Fahrzeugreinigung (TEREG) sowie die fahrzeugseitige Instandhaltung des Duschbusses durch die FFG.

### **Mehr als eine warme Mahlzeit**

Bereits seit 2012 organisieren Rock Antenne Hamburg, die Sparda-Bank Hamburg sowie mehr als 100 ehrenamtliche Helferinnen und Helfer in den Fischauktionshallen kurz vor Weihnachten eine besondere Aktion für Menschen ohne Obdach. Auch 2023 hat die HOCHBAHN die Aktion „Mehr als eine warme Mahlzeit“ mit Shuttlebussen inklusive Fahrerinnen und Fahrer für die An- und Abfahrt der Teilnehmerinnen und Teilnehmer zu diesem besonderen Abend für Menschen ohne Obdach und hilfsbedürftige Menschen unterstützt.

### **Spendenbus für Kinder in der Ukraine**

Unter den Folgen des Ukraine-Krieges leiden besonders betroffene Kinder. Deshalb nutzten Hanseatic Help und die HOCHBAHN den Jahrestag des russischen Angriffskrieges auf die Ukraine am 24. Februar 2023 für eine gemeinsame Spendenaktion. Auszubildende sowie dual Studierende der HOCHBAHN nahmen gemeinsam mit Hanseatic Help auf dem Rathausmarkt Sachspenden entgegen. Diese sollten in ukrainischen Tageszentren für Waisen, Kinder mit Behinderungen und Kinder ohne elterliche Fürsorge für etwas Entspannung und Freude sorgen.

Ein gebrandeter HOCHBAHN-Bus wurde dazu am Rathausmarkt (Alter Wall, Ecke Schleusenbrücke) aufgestellt. Hier konnten die Hamburgerinnen und Hamburger in der Zeit von 11 bis 18 Uhr ihre Spenden abgeben. Gesammelt wurden Puzzles, Bilder-Memorys, Bastelsets, Steckperlen, Malbücher, Lego, Playmobil, Bälle, Springseile, Murmeln sowie Geschicklichkeitsspiele.

### **Restcentsspende**

Mit der im Jahr 2002 eingeführten freiwilligen Restcentsspende haben alle Hochbahnerinnen und Hochbahner die Möglichkeit, den Cent-Betrag ihrer Gehaltszahlung monatlich für einen guten Zweck zu spenden. Aktuell beteiligen sich ca. 1.300 Mitarbeitende an der Restcentsspende. Die Spendensumme kommt sozialen Projekten für hilfsbedürftige Menschen im hvv-Gebiet zugute. Nachdem im ersten Spendenjahr 2022/2023 die gesammelte Spendensumme an den Duschbus und die GoBanyo gGmbH ging, sind im Spendenjahr 2023/2024 die Kinderhospize Sternenbrücke und Löwenherz in Lüneburg die Spendenziele. Über die Spendenziele entscheiden die Mitarbeitenden durch die Einreichung von Ideen und die anschließende Abstimmung der eingereichten Vorschläge im internen Ideenportal.

## Nachhaltigkeitsrahmenwerke

Im folgenden GRI-Index sind sämtliche Themen aufgelistet, über die die HOCHBAHN entsprechend den GRI-Standards berichtet. Der Inhaltsindex bildet zudem ab, 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 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

### UN Sustainable Development Goals (SDGs)

- Ziel 1: Keine Armut
- Ziel 2: Kein Hunger
- Ziel 3: Gesundheit und Wohlergehen
- Ziel 4: Hochwertige Bildung
- Ziel 5: Geschlechtergleichheit
- Ziel 6: Sauberes Wasser und Sanitäreinrichtungen
- Ziel 7: Bezahlbare und saubere Energie
- Ziel 8: Menschenwürdige Arbeit und Wirtschaftswachstum
- Ziel 9: Industrie, Innovation und Infrastruktur
- Ziel 10: Weniger Ungleichheiten
- Ziel 11: Nachhaltige Städte und Gemeinden
- Ziel 12: Nachhaltiger Konsum und Produktion
- Ziel 13: Maßnahmen zum Klimaschutz
- Ziel 14: Leben unter Wasser
- Ziel 15: Leben an Land
- Ziel 16: Frieden, Gerechtigkeit und starke Institutionen
- Ziel 17: Partnerschaften zur Erreichung der Ziele

### Prinzipien des UN Global Compact (UNGC)

1. Unternehmen sollen den Schutz der internationalen Menschenrechte unterstützen und achten.
2. Unternehmen sollen sicherstellen, dass sie sich nicht an Menschenrechtsverletzungen mitschuldig machen.
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.
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.
10. Unternehmen sollen gegen alle Arten der Korruption eintreten, einschließlich Erpressung und Bestechung.

# DIE 17 SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS (SDGS)



Für den Content Index – Essentials Service hat GRI Services überprüft, dass der GRI-Index in einer Weise dargestellt wurde, die den Anforderungen für die Berichterstattung gemäß den GRI-Standards entspricht, und dass die Informationen im Index klar präsentiert und für die Stakeholder zugänglich sind. Der Service wurde an der deutschen Version des Berichts durchgeführt.



## GRI-Index

Anwendungserklärung	Die Hamburger Hochbahn AG hat in Übereinstimmung mit den GRI-Standards für den Zeitraum 1.1.2023 bis 31.12.2023 berichtet
Verwendeter GRI 1	GRI 1: Grundlagen 2021
Anwendbare GRI-Branchenstandards	Keine

Angabe	Titel der Angabe	Seite(n) in der GRI-Bilanz 2023 bzw. Verweis	Kommentar/Auslassung	UNGC-Prinzip	DNK-Kriterium	SDG
<b>GRI 2: Allgemeine Angaben 2021</b>						
2-1	Organisationsprofil	S. 9				
2-2	Entitäten, die in der Nachhaltigkeitsberichterstattung der Organisation berücksichtigt werden	S. 8				
2-3	Berichtszeitraum, Berichtshäufigkeit und Kontaktstelle	S. 8				
2-4	Richtigstellung oder Neudarstellung von Informationen	S. 8				
2-5	Externe Prüfung	S. 8				
2-6	Aktivitäten, Wertschöpfungskette und andere Geschäftsbeziehungen	S. 9, 46			4	
2-7	Angestellte	S. 49, 50, 64		6		8
2-8	Mitarbeiter:innen, die keine Angestellten sind	S. 50				
2-9	Führungsstruktur und Zusammensetzung	S. 11, 63, HCGK Kap. 4.2 <sup>1</sup> , S. 5 ff., Satzung der Hamburger Hochbahn AG <sup>2</sup>				
2-10	Nominierung und Auswahl des höchsten Kontrollorgans	S. 11, HCGK Kap. 4.2 <sup>1</sup> , S. 5 ff., Satzung der Hamburger Hochbahn AG <sup>2</sup>				
2-11	Vorsitzende:r des höchsten Kontrollorgans	S. 11, HCGK Kap. 5.2 <sup>1</sup> , S. 6, Satzung der Hamburger Hochbahn AG <sup>2</sup>				
2-12	Rolle des höchsten Kontrollorgans bei der Beaufsichtigung der Bewältigung der Auswirkungen	S. 11, HCGK Kap. 5.1 <sup>1</sup> , S. 5 ff., Satzung der Hamburger Hochbahn AG <sup>2</sup>			5	
2-13	Delegation der Verantwortung für das Management der Auswirkungen	S.11, 13			6	
2-14	Rolle des höchsten Kontrollorgans bei der Nachhaltigkeitsberichterstattung	S. 11				
2-15	Interessenkonflikte	S. 11, HCGK Kap. 5.6 <sup>1</sup> , S. 8				
2-16	Übermittlung kritischer Anliegen	S. 11			9	
2-17	Gesammeltes Wissen des höchsten Kontrollorgans	S. 11				
2-18	Bewertung der Leistung des höchsten Kontrollorgans	S. 11, HCGK Kap. 4.2 <sup>1</sup> , S. 6 ff.				

<sup>1</sup> [www.hamburg.de/contentblob/16053450/81e880c01eece8ed2ab1fdc2057a68a8/data/hamburger-corporate-governance-codex.pdf](http://www.hamburg.de/contentblob/16053450/81e880c01eece8ed2ab1fdc2057a68a8/data/hamburger-corporate-governance-codex.pdf)

<sup>2</sup> [www.hochbahn.de/resource/blob/4828/5fe06e36a6f5fcc9f912d4be7d0b02a3/satzung-der-hochbahn-data.pdf](http://www.hochbahn.de/resource/blob/4828/5fe06e36a6f5fcc9f912d4be7d0b02a3/satzung-der-hochbahn-data.pdf)



Angabe	Titel der Angabe	Seite(n) in der GRI-Bilanz 2023 bzw. Verweis	Kommentar/ Auslassung	UNGC-Prinzip	DNK-Kriterium	SDG
2-19	Vergütungspolitik	S. 47, HCGK Kap. 4.2 <sup>1</sup> , S. 6				
2-20	Verfahren zur Festlegung der Vergütung	S. 47			8	
2-21	Verhältnis der Jahresgesamtvergütung	S. 47				
2-22	Anwendungserklärung zur Strategie für nachhaltige Entwicklung	S. 6			1	
2-23	Verpflichtungserklärung zu Grundsätzen und Handlungsweisen	S. 11, 13, UNGC <sup>2</sup>		1-10		
2-24	Einbeziehung politischer Verpflichtungen	S. 13				
2-25	Verfahren zur Beseitigung negativer Auswirkungen	S. 42, 62				
2-26	Verfahren für die Einholung von Ratschlägen und die Meldung von Anliegen	S. 62			9	
2-27	Einhaltung von Gesetzen und Verordnungen	S. 62			20	
2-28	Mitgliedschaft in Verbänden und Interessengruppen	S. 11			19	
2-29	Ansatz für die Einbindung von Stakeholdern	S. 11			9	
2-30	Tarifverträge	S. 47		3		
<b>GRI 3: Wesentliche Themen 2021</b>						
3-1	Verfahren zur Bestimmung wesentlicher Themen	S. 14			2	
3-2	Liste der wesentlichen Themen	S. 15			2	
<b>AUSBAU DES MOBILITÄTSANGEBOTS</b>						
<b>GRI 3: Wesentliche Themen 2021</b>						
3-3	Management von wesentlichen Themen	S. 16				
<b>GRI 201: Wirtschaftliche Leistung 2016</b>						
201-1	Unmittelbar erzeugter und ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert	S. 10, Lagebericht, S. 53			8, 9	1, 8
<b>GRI 203: Indirekte ökonomische Auswirkungen 2016</b>						
203-1	Infrastrukturinvestitionen und geförderte Dienstleistungen	S. 9, 16			10	5, 9, 11
<b>HOCHWERTIGE MOBILITÄT FÜR ALLE</b>						
<b>GRI 3: Wesentliche Themen 2021</b>						
3-3	Management von wesentlichen Themen	S. 22				
<b>GRI 413: Lokale Gemeinschaften 2016</b>						
413-1	Betriebsstätten mit Einbindung der lokalen Gemeinschaften, Folgenabschätzungen und Förderprogrammen	S. 18			18	
<b>GRI 416: Kundengesundheit und -sicherheit 2016</b>						
416-1	Beurteilung der Auswirkungen verschiedener Produkt- und Dienstleistungskategorien auf die Gesundheit und Sicherheit	S. 25				3

<sup>1</sup> [www.hamburg.de/contentblob/16053450/81e880c01eece8ed2ab1fdc2057a68a8/data/hamburger-corporate-governance-codex.pdf](http://www.hamburg.de/contentblob/16053450/81e880c01eece8ed2ab1fdc2057a68a8/data/hamburger-corporate-governance-codex.pdf)

<sup>2</sup> [unglobalcompact.org/what-is-gc/participants/126211-Hamburger-Hochbahn-AG](http://unglobalcompact.org/what-is-gc/participants/126211-Hamburger-Hochbahn-AG)

1 KEINE ARMUT



3 GESUNDHEIT UND WOHLERGEHEN



5 GESCHLECHTERGLEICHHEIT



8 MENSCHENWÜRDIGE ARBEIT UND WIRTSCHAFTSWACHSTUM



9 INDUSTRIE, INNOVATION UND INFRASTRUKTUR



11 NACHHALTIGE STÄDTE UND GEMEINDEN



Angabe	Titel der Angabe	Seite(n) in der GRI-Bilanz 2023 bzw. Verweis	Kommentar/Auslassung	UNGC-Prinzip	DNK-Kriterium	SDG
<b>INTEGRIERTE MOBILITÄTSLÖSUNGEN</b>						
<b>GRI 3: Wesentliche Themen 2021</b>						
3-3	Management von wesentlichen Themen	S. 20				
<b>KLIMASCHUTZ UND EMISSIONSREDUKTION</b>						
<b>GRI 3: Wesentliche Themen 2021</b>						
3-3	Management von wesentlichen Themen	S. 27				
<b>GRI 305: Emissionen 2016</b>						
305-1	Direkte THG-Emissionen (Scope 1)	S. 28		8, 9	13	9, 12, 13
305-2	Indirekte energiebedingte THG-Emissionen (Scope 2)	S. 28		8, 9	13	12, 13
305-3	Sonstige indirekte THG-Emissionen (Scope 3)	S. 34			13	12, 13
305-4	Intensität der Treibhausgasemission	S. 30		8, 9	13	12, 13
305-5	Senkung der Treibhausgasemission	S. 28			13	12, 13
305-7	Stickstoffoxide (NOx), Schwefeloxide (SOx) und andere signifikante Luftemissionen	S. 35			13	12, 13
<b>ERNEUERBARE ENERGIEN UND ENERGIEEFFIZIENZ</b>						
<b>GRI 3: Wesentliche Themen 2021</b>						
3-3	Management von wesentlichen Themen	S. 37				
<b>GRI 302: Energie 2016</b>						
302-1	Energieverbrauch innerhalb der Organisation	S. 38		8, 9	11, 12, 13	7, 9, 12, 13
302-3	Energieintensität	S. 40		8, 9	12, 13	7, 12, 13
302-4	Verringerung des Energieverbrauchs	S. 43		8, 9	10, 12, 13	7, 12, 13
<b>NACHHALTIGE LIEFERKETTEN</b>						
<b>GRI 3: Wesentliche Themen 2021</b>						
3-3	Management von wesentlichen Themen	S. 46				
<b>GRI 308: Umweltbewertung der Lieferanten 2016</b>						
308-1	Neue Lieferanten, die anhand von Umweltkriterien überprüft wurden	S. 46		7, 8, 9	4	
<b>GRI 414: Soziale Bewertung der Lieferanten 2016</b>						
414-1	Neue Lieferanten, die anhand von sozialen Kriterien überprüft wurden	S. 46		1-6		
<b>ANPASSUNG AN DEN KLIMAWANDEL</b>						
<b>GRI 3: Wesentliche Themen 2021</b>						
3-3	Management von wesentlichen Themen	S. 36				
<b>NACHHALTIGES BAUEN</b>						
<b>GRI 3: Wesentliche Themen 2021</b>						
3-3	Management von wesentlichen Themen	S. 47				

7 BEZAHLBARE UND SAUBERE ENERGIE



9 INDUSTRIE, INNOVATION UND INFRASTRUKTUR



12 NACHHALTIGE/R KONSUM UND PRODUKTION



13 MASSNAHMEN ZUM KLIMASCHUTZ



Angabe	Titel der Angabe	Seite(n) in der GRI-Bilanz 2023 bzw. Verweis	Kommentar/ Auslassung	UNGC-Prinzip	DNK-Kriterium	SDG
<b>DATENSCHUTZ</b>						
<b>GRI 3: Wesentliche Themen 2021</b>						
3-3	Management von wesentlichen Themen	S. 67				
<b>GRI 418: Schutz der Kundendaten 2016</b>						
418-1	Begründete Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes und den Verlust von Kundendaten	S. 68 f.				
<b>ARBEITSBEDINGUNGEN</b>						
<b>GRI 3: Wesentliche Themen 2021</b>						
3-3	Management von wesentlichen Themen	S. 49				
<b>GRI 401: Beschäftigung 2016</b>						
401-1	Neu eingestellte Angestellte und Angestelltenfluktuation	S. 50		6		5
401-3	Elternzeit	S. 53		6		5
<b>GRI 403: Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz 2018</b>						
403-1	Managementsystem für Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz	S. 54		1	14	3, 8
403-2	Gefahrenidentifizierung, Risikobewertung und Untersuchung von Vorfällen	S. 54				3, 8
403-3	Arbeitsmedizinische Dienste	S. 56				3, 8
403-4	Mitarbeiterbeteiligung, Konsultation und Kommunikation zu Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz	S. 56			14	3, 8
403-5	Mitarbeiterschulungen zu Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz	S. 57				3, 8
403-6	Förderung der Gesundheit der Mitarbeiter	S. 57				3, 8
403-7	Vermeidung und Abmilderung von direkt mit Geschäftsbeziehungen verbundenen Auswirkungen auf die Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz	S. 54				3, 8
403-8	Mitarbeiter, die von einem Managementsystem für Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz abgedeckt sind	S. 54				3, 8
403-9	Arbeitsbedingte Verletzungen	S. 54, 55			14	3, 8
<b>COMPLIANCE UND KORRUPTIONSVERMEIDUNG</b>						
<b>GRI 3: Wesentliche Themen 2021</b>						
3-3	Management von wesentlichen Themen	S. 66				
<b>GRI 205: Antikorruption 2016</b>						
205-1	Betriebsstätten, die auf Korruptionsrisiken geprüft wurden	S. 66		10	20	
205-3	Bestätigte Korruptionsvorfälle und ergriffene Maßnahmen	S. 66		10	20	

3 GESUNDHEIT UND WOHLERGEHEN



5 GESCHLECHTER-GLEICHHEIT



8 MENSCHENWÜRDIGE ARBEIT UND WIRTSCHAFTS-WACHSTUM



Angabe	Titel der Angabe	Seite(n) in der GRI-Bilanz 2023 bzw. Verweis	Kommentar/ Auslassung	UNGC-Prinzip	DNK-Kriterium	SDG
<b>NEW WORK</b>						
<b>GRI 3: Wesentliche Themen 2021</b>						
3-3	Management von wesentlichen Themen	S. 59				
<b>AUS- UND WEITERBILDUNG</b>						
<b>GRI 3: Wesentliche Themen 2021</b>						
3-3	Management von wesentlichen Themen	S. 60				
<b>GRI 404: Aus- und Weiterbildung 2016</b>						
404-1	Durchschnittliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Jahr und Angestellten	S. 60, 61, 62		1, 6	16	4, 5
<b>DIVERSITY</b>						
<b>GRI 3: Wesentliche Themen 2021</b>						
3-3	Management von wesentlichen Themen	S. 63		1, 6		
<b>GRI 405: Diversität und Chancengleichheit 2016</b>						
405-1	Diversität in Kontrollorganen und unter Angestellten	S. 63, 64		6	15	5, 8
<b>GRI 406: Nichtdiskriminierung 2016</b>						
406-1	Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Abhilfemaßnahmen	S. 66		6		5, 8
<b>GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT</b>						
<b>GRI 3: Wesentliche Themen 2021</b>						
3-3	Management von wesentlichen Themen	S. 68				

4 HOCHWERTIGE BILDUNG



5 GESCHLECHTER-GLEICHHEIT



8 MENSCHENWÜRDIGE ARBEIT UND WIRTSCHAFTS-WACHSTUM



Zusätzliche GRI-Standards, die die HOCHBAHN auf Grundlage der DNK-Kriterien berichtet:

Angabe	Titel der Angabe	Seite(n) in der GRI-Bilanz 2023 bzw. Verweis	Kommentar/ Auslassung	UNGC-Prinzip	DNK-Kriterium	SDG
<b>GRI 301: Materialien 2016</b>						
301-1	Eingesetzte Materialien nach Gewicht oder Volumen	S. 44			11	
<b>GRI 303: Wasser und Abwasser 2018</b>						
303-3	Wasserentnahme	S. 44			11, 12	12
<b>GRI 306: Abfall 2020</b>						
306-3	Angefallener Abfall	S. 45			11	11, 12
<b>GRI 403: Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz 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>Ehemaliger 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	S. 46		1-6	17	
412-3	Erhebliche Investitionsvereinbarungen und -verträge, die Menschenrechtsklauseln enthalten oder auf Menschenrechtsaspekte geprüft wurden	S. 46		1-6	17	
<b>GRI 414: Soziale Bewertung der Lieferanten 2016</b>						
414-2	Negative soziale Auswirkungen in der Lieferkette und ergriffene Maßnahmen	S. 46		1-6	4, 17	
<b>GRI 415: Politische Einflussnahme 2016</b>						
415-1	Parteispenden	S. 11		10	19	
<b>Ehemaliger GRI 419: Sozioökonomische Compliance 2016</b>						
419-1	Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften im sozialen und wirtschaftlichen Bereich	S. 66		20		
<b>GRI G4: Financial Services Sector Disclosures</b>						
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 2,7 Mio. €, die der Finanzierung von Altersteilzeit- und Arbeitszeitlangzeitguthaben dienen. Eine Auswahlprüfung nach Umwelt- oder sozialen Faktoren findet nicht statt.	10		

11 NACHHALTIGE  
STÄDTE UND  
GEMEINDEN



12 NACHHALTIGE/R  
KONSUM UND  
PRODUKTION



## Abkürzungsverzeichnis

AGG	Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz
ASA	Arbeitsschutzausschuss
BMS	Betriebshofmanagementsystem
BUKEA	Behörde für Umwelt, Klima, Energie und Agrarwirtschaft der Stadt Hamburg
BVM	Behörde für Verkehr und Mobilitätswende
CMS	Compliance-Management-System
CO <sub>2</sub> e	CO <sub>2</sub> -Äquivalente
CSRD	Corporate Sustainability Reporting Directive
DGUV	Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung
DNK	Deutscher Nachhaltigkeitskodex
DSGVO	Datenschutzgrundverordnung
FFG	FFG Fahrzeugwerkstätten Falkenried GmbH
FHH	Freie und Hansestadt Hamburg
HCGK	Hamburger Corporate Governance Codex
HHW	Hamburger Hochbahn-Wache GmbH
HSG	HSG Hanseatische Siedlungs-Gesellschaft mbH
hvv	Hamburger Verkehrsverbund
ILO	Kernarbeitsnormen der Internationalen Arbeitsorganisation
LkSG	Lieferkettensorgfaltspflichtengesetz
ÖPNV	Öffentlicher Personennahverkehr
TEREG	TEREG Gebäudedienste GmbH
THG	Treibhausgas
U5 GmbH	HOCHBAHN U5 Projekt GmbH
UITP	Internationaler Verband für öffentliches Verkehrswesen
VDV	Verband Deutscher Verkehrsunternehmen

## **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**

Stabsbereich Nachhaltigkeitsmanagement der HOCHBAHN  
Silvester Group, [silvestergroup.com](http://silvestergroup.com)