



HOCHBAHN

GRI-Bilanz 2020

# INHALT

<b>VORWORT</b>	<b>5</b>
<b>BERICHTSPROFIL</b>	<b>6</b>
<b>HOCHBAHN IM ÜBERBLICK</b>	<b>7</b>
Nachhaltigkeit bei der FFG	8
<b>NACHHALTIGE UNTERNEHMENSSTRATEGIE</b>	<b>8</b>
Stakeholderdialog	11
<b>NACHHALTIGKEITSMANAGEMENT</b>	<b>11</b>
<b>WESENTLICHKEITSANALYSE</b>	<b>13</b>
<b>AUSBAU DES MOBILITÄTSANGEBOTS</b>	<b>15</b>
Ausbau des U-Bahn-Netzes	16
Bürgerbeteiligung	19
<b>HOCHWERTIGE MOBILITÄT FÜR ALLE</b>	<b>20</b>
Kundendialog	20
Kundenzufriedenheit	21
Kundenservice und Vertrieb	21
Qualitätsmanagement	22
Kundensicherheit	23
<b>INTEGRIERTE MOBILITÄTSLÖSUNGEN</b>	<b>24</b>
hvv switch-App	24
hvv switch-Punkte	24
<b>KLIMASCHUTZ UND EMISSIONSREDUKTION</b>	<b>26</b>
CO <sub>2</sub> -Fußabdruck der HOCHBAHN	27
Emissionsfreie Busse	29
Minderung der betrieblich bedingten Lärmwirkung	32

<b>ERNEUERBARE ENERGIEN UND ENERGIEEFFIZIENZ</b>	<b>32</b>
Energiemanagement	34
Maßnahmen zur Optimierung der Energienutzung im Betriebszweig U-Bahn	35
Maßnahmen zur Optimierung der Energienutzung im Betriebszweig Bus	37
Inanspruchnahme von natürlichen Ressourcen	37
<b>NACHHALTIGE LIEFERKETTEN</b>	<b>38</b>
<b>ANPASSUNG AN DEN KLIMAWANDEL</b>	<b>39</b>
<b>NACHHALTIGES BAUEN</b>	<b>39</b>
<b>DATENSCHUTZ</b>	<b>40</b>
<b>ARBEITSBEDINGUNGEN</b>	<b>41</b>
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	42
HOCHBAHN als attraktive Arbeitgeberin	44
Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	46
<b>COMPLIANCE UND KORRUPTIONSVERMEIDUNG</b>	<b>50</b>
<b>NEW WORK</b>	<b>50</b>
<b>AUS- UND WEITERBILDUNG</b>	<b>51</b>
<b>DIVERSITY</b>	<b>54</b>
<b>GESELLSCHAFTLICHES ENGAGEMENT</b>	<b>56</b>
<b>NACHHALTIGKEITSRAHMENWERKE</b>	<b>58</b>
<b>GRI-INHALTSINDEX</b>	<b>60</b>
<b>IMPRESSUM</b>	<b>67</b>

# MUTIG

# BLEIBEN,

Unser aller Leben, die täglichen Schlagzeilen und Gespräche sind seit dem Frühjahr 2020 bestimmt von der Corona-Pandemie. Ein nie da gewesener Rückgang der Fahrgastzahlen hat auch unser Unternehmen seither hart getroffen. Und dennoch: Wir bleiben mutig und verlieren den Blick auf die größte globale Herausforderung nicht aus den Augen: den globalen Klimawandel. Daher gehen wir weiter unseren Weg als Pionierin für nachhaltige urbane Mobilität.

# PIONIERIN

# SEIN.

## Vorwort

GRI 102-11, 102-14

Wir halten fest an unseren Zielen und dem Klimaplan der Stadt Hamburg. Bis 2030 müssen 1,4 Millionen Tonnen CO<sub>2</sub> durch die Mobilitätswende eingespart werden, allein 621.000 Tonnen CO<sub>2</sub> weniger soll der Hamburg-Takt als wichtigster Baustein bewirken. Wir als Unternehmen wollen bis 2030 klimaneutral unterwegs sein und gemeinsam mit unseren Partnern den Marktanteil des integrierten ÖPNV auf 30 Prozent (aktuell 22) erhöhen. Dafür gehen unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter täglich mutig voran – auch in Krisenzeiten.

Pionierin zu sein, bedeutet, neue Wege zu gehen. Unser Ändern zu leben. Sei es bei integrierten Mobilitätsservices wie der hvv switch-App, nachhaltigen Geschäftsprozessen oder grüner Finanzierung. Als erstes deutsches Verkehrsunternehmen haben wir einen Green Bond erfolgreich begeben und uns 500 Millionen Euro auf dem grünen Kapitalmarkt für die Finanzierung der Mobilitätswende in Hamburg beschafft. Wesentliche Basis hierfür war eine herausragende Bewertung unserer nachhaltigen Unternehmensstrategie, Prozesse und Projekte, die einen echten Impact für Klima und Gesellschaft haben. Ein schöner Erfolg, der uns noch mehr anspornt, diesen Weg gemeinsam mit der Stadt Hamburg zu gehen und Pionierarbeit zu leisten. Für unsere Stadt. Für die gesamte Mobilitätsbranche.

Unser Kompass sind seit 2017 die zehn Prinzipien sowie die Sustainable Development Goals (SDGs) der Vereinten Nationen, die tief in unserer DNA verankert sind. Als aktives Mitglied des UN Global Compact nutzen wir das Netzwerk auch als Wissensplattform, um unsere Geschäftsprozesse noch nachhaltiger zu gestalten, Erfahrungen zu teilen und von anderen zu lernen. Nur wenn wir gemeinsam Mut und Optimismus beweisen, können wir diese globalen Herausforderungen meistern.

Auf Basis von fünf SDGs, die für uns im Fokus nachhaltiger Mobilität stehen, bündeln wir unsere Nachhaltigkeitsaktivitäten unter fünf Top-Zielen der Nachhaltigen Entwicklung:

1. Positionierung der HOCHBAHN als nachhaltiger Mobilitätsdienstleister
2. Emissionen aus der Geschäftstätigkeit minimieren
3. Verantwortung übernehmen: lokal und global
4. Ressourcen effizienter nutzen und Umwelt schonen
5. Nachhaltige Innovationen fördern

In diesen herausfordernden Zeiten prüfen und schärfen wir gemeinsam mit unseren Stakeholdern die wirklich wesentlichen Themen auf unserem Weg zur Klimaneutralität und zum angestrebten Marktanteil des integrierten ÖPNV. Zahlen, Daten und Fakten dazu finden Sie in dieser GRI-Bilanz.

Ihr



Henrik Falk  
Vorstandsvorsitzender der  
Hamburger Hochbahn AG



# FÜNF SDGs IM FOKUS



Bezahlbare und saubere Energie



Menschenwürdige Arbeit und Wirtschaftswachstum



Nachhaltige Städte und Gemeinden



Industrie, Innovation und Infrastruktur



Maßnahmen zum Klimaschutz

## Berichtsprofil

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

Für das Geschäftsjahr 2020 veröffentlicht die Hamburger Hochbahn AG (HOCHBAHN) ihre erste GRI-Bilanz nach den Standards der Global Reporting Initiative (GRI), einer international anerkannten Organisation im Bereich der Nachhaltigkeitsberichterstattung.

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

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

Dieser Bericht wurde in Übereinstimmung mit den GRI-Standards: Option „Kern“ erstellt. Der Berichtszeitraum umfasst das Geschäftsjahr 2020, in einzelnen Fällen sind aktuelle Entwicklungen des ersten Quartals 2021 mitberücksichtigt (Redaktionsschluss: 22.3.2021). Die GRI-Bilanz wird von nun an jährlich veröffentlicht und erscheint voraussichtlich im Juli 2022 das nächste Mal.

Die Angaben im vorliegenden Bericht beziehen sich auf die Tätigkeitsbereiche der Hamburger Hochbahn AG (HOCHBAHN) und der Tochtergesellschaft Fahrzeugwerkstätten Falkenried GmbH (FFG). Die spezifischen Nachhaltigkeitsaktivitäten der FFG sind auf S. 8 zusammengefasst und der Geltungsbereich der jeweiligen Kennzahlen im Bericht ist entsprechend ausgewiesen. Wenn in begründeten Fällen auch detaillierte Informationen und Kennzahlen zu Tätigkeiten weiterer Tochtergesellschaften veröffentlicht sind, ist dies explizit kenntlich gemacht.

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

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



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

## HOCHBAHN im Überblick

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

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

Mit ihren vier U-Bahn- und 119 Buslinien erbringt die HOCHBAHN etwa die Hälfte aller Nahverkehrsleistungen im Hamburger Verkehrsverbund (HVV). Mit über 6.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gehört sie zu Hamburgs größten Arbeitgebern. Gemeinsam mit ihren zahlreichen Tochter- und Beteiligungsunternehmen, unter anderem im Fahrzeuginstandhaltungs-, Sicherheits- und Reinigungsbereich sowie im Bereich des Fährverkehrs, stellt die HOCHBAHN einen wesentlichen Teil der Mobilität in Hamburg sicher. Insgesamt verfügt sie in der Hansestadt über sieben Busbetriebshöfe mit zwei Nebenstandorten sowie drei U-Bahn-Werkstätten. Davon sind 2020 sowohl die neue U-Bahn-Betriebswerkstatt in Billstedt als auch, über die Integration der Tochterunternehmen Friedr. Jasper Rund- und Gesellschaftsfahrten GmbH (JASPER) sowie die Süderelbe Bus GmbH (SBG), zwei Busbetriebshöfe in Billbrook und Süderelbe hinzugekommen.

Die HOCHBAHN investiert laufend in ihr bestehendes Infrastrukturnetz und schließt gemäß einer langfristigen Planung neue Stadtgebiete an das Netz an. Neben dem klassischen ÖPNV-Angebot begleitet die HOCHBAHN fortlaufend die Integration von neuen Mobilitätskonzepten. 2020 wurde mit der App hvv switch und der Tiefenintegration des Ridesharing-Anbieters MOIA ein wichtiger Schritt in Richtung Bereitstellung einer zentralen Mobilitätsplattform für den HVV gemacht. Außerdem wurden zusätzliche hvv switch-Punkte an Schnellbahnhaltestellen und in den Quartieren errichtet.



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

## HOCHBAHN im Überblick

GRI 102-7

	2020	2019	2018
Umsatzerlöse (in Mio. €)	458,2	534,3	537,4
Jahresfehlbetrag vor Verlustübernahme durch die HGV (in Mio. €)	113,4	68,8	51,0
Kostendeckungsgrad (in %)	84,7	90,1	92,2
Anlagevermögen (in Mio. €)	1.498,8	1.409,8	1.233,9
Bilanzsumme (in Mio. €)	1.701,0	1.529,3	1.339,5
Eigenkapital (in Mio. €)	167,4	167,4	167,4
Bruttoinvestitionen (in Mio. €)	224,4	324,1	292,3
Mitarbeitende <sup>1</sup>	6.308	6.074	5.288
<b>Busverkehr</b>			
Fahrgäste (in Mio.) <sup>2,3</sup>	151,0	217,2	210,0
Personenkilometer (in Mio.) <sup>2,3</sup>	469,7	675,9	653,3
Investitionen (in Mio. €)	41,5	105,9	74,8
Busse	1.107	1.090	980
Linien	119	114	113
Haltestellen	1.425	1.402	1.353
<b>Schienerverkehr</b>			
Fahrgäste (in Mio.) <sup>2,3</sup>	163,4	249,5	251,9
Personenkilometer (in Mio.) <sup>2,3</sup>	975,7	1.489,6	1.504,1
Investitionen (in Mio. €)	174,4	212,4	202,6
U-Bahn-Wagen	965	929	929
Linien	4	4	4
Haltestellen	93	93	92

<sup>1</sup> Stand am 31.12. inkl. Vorstände und Auszubildende

<sup>2</sup> 2020: vorläufige Zahlen

<sup>3</sup> 2019: aktualisierte Zahlen

### Nachhaltigkeit bei der FFG

Die Fahrzeugwerkstätten Falkenried GmbH (FFG) ist eine 100%ige Tochter der HOCHBAHN und als Bus-Full-Service-Dienstleister zuständig für die Wartung und Instandhaltung der Busflotte der Hamburger Hochbahn AG. 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 Businstandhaltung der FFG stellt eine ausgelagerte Betriebsfunktion der HOCHBAHN dar. In dieser Rolle leistet sie einen wichtigen Beitrag zur Umsetzung der Nachhaltigkeitsziele der HOCHBAHN und der von der HOCHBAHN priorisierten SDGs (siehe S. 5), insbesondere bei der Umstellung der Busflotte auf emissionsfreie Antriebe: In enger Zusammenarbeit mit den Fahrzeugherstellern treibt die FFG Mobilitätskonzepte der Zukunft voran und unterstützt so die Mobilitätswende – mithilfe umfassender Schulungen und dem Neu- und Ausbau von modernsten Werkstatt-Standorten. Dazu entwickelt die FFG Servicekonzepte und Dacharbeitsplätze für Elektrobusse und arbeitet bei allen Aspekten der Elektromobilität eng mit der HOCHBAHN zusammen (zur Umstellung der Busflotte siehe auch S. 29).

Darüber hinaus führt die FFG Bestandsanalysen ihrer Nachhaltigkeitsaktivitäten durch, mit dem Ziel, ihre Nachhaltigkeitsleistung weiter zu steigern. Im Bereich Umwelt ist Ressourceneffizienz ein wesentlicher Schwerpunkt, insbesondere die Reduzierung der Materialverbräuche im Rahmen der Instandhaltung der Fahrzeuge. Dazu hat die FFG im Jahr 2020 ein Projekt zur Analyse von Instandhaltungstiefen im Hinblick auf Ressourcenschonung und Materialeinsparung bei Ersatzteilen gestartet.

Bei der FFG sind 303 Mitarbeitende beschäftigt, davon 19 Frauen. Es ist das Ziel der FFG, den Frauenanteil kontinuierlich zu steigern, insbesondere bei den Mitarbeitenden im Werkstattbereich. Die FFG bietet Ausbildungen zur/zum Kfz-Mechatronikerin/Kfz-Mechatroniker mit Schwerpunkt System- und Hochvolttechnik, Karosserie- und Fahrzeugbaumechanikerin/Karosserie- und Fahrzeugbaumechaniker und FahrzeuglackiererIn/Fahrzeuglackierer an und hatte im Jahr 2020 durchschnittlich 20 Auszubildende. Die FFG arbeitet im Bereich Aus- und Weiterbildung sowie bei der Arbeitssicherheit und dem Gesundheitsschutz eng mit der HOCHBAHN zusammen und die FFG-Mitarbeitenden können einen Großteil der Angebote der HOCHBAHN

nutzen. Im Bereich Arbeitsschutz liegt der Schwerpunkt der FFG bei Maßnahmen in den Werkstätten. 2020 ereigneten sich bei der FFG 37 Unfälle, davon vier Wegeunfälle und 33 Arbeitsunfälle, 17 davon meldepflichtig.

### Nachhaltige Unternehmensstrategie

GRI 102-16

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

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

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

Zentraler Baustein der Umsetzung ist die ÖPNV-Strategie der Stadt: der Hamburg-Takt. Nahezu die Hälfte der erforderlichen CO<sub>2</sub>-Einsparungen im Sektor Verkehr sollen durch die strategische Neuausrichtung des ÖPNV erreicht werden. Der Hamburg-Takt steht als integrierte Mobilitätsstrategie für einen Paradigmenwechsel im ÖPNV – von einer nachfrageorientierten hin zu einer angebotsorientierten Planung. Ziel ist, das Angebot so zu gestalten, dass ein Orientieren am Fahrplan obsolet wird. Übersetzt wird dies mit dem Anspruch, dass alle Fahrgäste bis 2030 binnen fünf Minuten ein adäquates öffentliches Verkehrsangebot erreichen können. Um den Umstieg auf öffentliche

Mobilitätsangebote attraktiver zu gestalten und flächendeckend zur Verfügung zu stellen, werden On-Demand- und Sharing-Angebote neben Bus, Bahn und Fähre zur vierten Säule im Hamburger ÖPNV.

Im Kern beinhaltet der Hamburg-Takt die Philosophie, dass sich das Mobilitätsangebot an den sich kontinuierlich verändernden Bedürfnissen der Menschen ausrichtet und so im Alltag aufgrund seiner Attraktivität die naheliegendste Mobilitätsoption darstellt. Neben dem Ausbau des klassischen ÖPNV und der Integration von On-Demand- und Sharing-Services bedeutet dies auch eine durchgängig positive Gestaltung des Kundenerlebnisses bei einem gleich hohen Service-niveau über alle Berührungspunkte hinweg. Dabei steht die Kundenzentrierung 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-Taktes. Den handelnden Akteurinnen und Akteuren soll das Leitbild Orientierung geben und somit handlungsleitend und motivierend sein. Mit Blick auf die Kundschaft soll es aufzeigen, wofür der ÖPNV steht.

Folgende Attribute, denen sich alle Verkehrsunternehmen in Hamburg verpflichtet fühlen, liegen dem Leitbild zugrunde:

- **Verlässlich** – Egal wann und wo: Auch wenn sich Rahmenbedingungen ändern und Unvorhergesehenes passiert, werden wir agil und lösungsorientiert wahrgenommen. Systeme reagieren prompt, Wartezeiten sind minimiert.
- **Effizient** – Wir sind fokussiert: alles ist auf den Punkt gebracht. Wir bringen Kundinnen und Kunden schnell und direkt ans Ziel und verzichten auf alles, was ablenkt.
- **Sicher** – Wir stehen zur Seite, geben ein gutes Gefühl und nehmen unterschiedliche Sicherheitsbedürfnisse gleichberechtigt wahr. Die Person mit dem größten Gefühl der Unsicherheit ist der Maßstab für unser Handeln.
- **Intuitiv** – Im ÖPNV fährt es sich wie von selbst. Das ÖPNV-System ist so einfach, dass alle Kundinnen und Kunden dieses mühelos und ohne Vorkenntnisse nutzen können. Das Angebot ist so gestaltet, dass es wenig Aufmerksamkeit braucht, um sich zurechtzufinden. Wenn Informationen gebraucht werden, dann sind sie da und müssen nicht gesucht werden.

- **Komfortabel** – Kundinnen und Kunden sind unsere Gäste. Sie reisen gerne mit dem ÖPNV, fühlen sich verstanden und jederzeit spürbar versorgt. Wir bieten Raum, Qualität und sind zugewandt im Umgang. Hohe Ansprüche aus anderen Dienstleistungserfahrungen lassen sich auf unsere Leistungen übertragen.
- **Konsistent** – Wir haben das große Ganze stets im Blick und agieren ohne Brüche. Im Sinne des Hamburg-Taktes teilen wir Erkenntnisse frühzeitig mit anderen Verkehrsunternehmen, arbeiten vernetzt und akzeptieren gute Lösungen anderer. Auf der Reise greift alles nahtlos ineinander – von der Auskunft bis zu Ankunft.
- **Fair** – Die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden werden gleichermaßen berücksichtigt. Der ÖPNV steht allen gleichberechtigt offen. Wir agieren auf Augenhöhe, transparent, nachvollziehbar und menschlich. Bei Konflikten reagieren wir besonnen, aber entschieden.

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

Die HOCHBAHN versteht sich als Gestalterin des Hamburg-Taktes und somit als wesentlich in der Frage der Mobilitätswende und des Klimaschutzes in Hamburg. In ihrer Vision „Intelligente Mobilität für eine lebenswerte Zukunft“ unterstreicht die HOCHBAHN den Anspruch, als städtisches Unternehmen ihren Beitrag für eine hohe Lebensqualität in der Stadt Hamburg zu leisten und als wichtige Mobilitätspartnerin der Stadt mit innovativen und nachhaltigen Lösungen für eine intuitive und nutzerorientierte Mobilität in allen Lebenssituationen zu sorgen. Zu einer verantwortungsvollen Unternehmensführung gehört für die HOCHBAHN das Versprechen, für ihre Kundinnen und Kunden, für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie für die Stadt Hamburg einen Mehrwert zu schaffen. Ihre Verantwortung gegenüber Mensch, Umwelt und Gesellschaft unterstreicht die HOCHBAHN mit dem Bekenntnis zu den UN-Nachhaltigkeitszielen (SDGs) und den zehn Prinzipien des UN Global Compact.



Für weitere Informationen zum Hamburg-Takt, auch vor dem Hintergrund der Coronavirus-Pandemie, siehe Lagebericht sowie das Kapitel „Hamburg-Takt“ im Unternehmens- und Nachhaltigkeitsbericht auf S. 18.

Um den Hamburgerinnen und Hamburgern mehr Mobilität bei weniger Emissionen zu bieten, hat die HOCHBAHN im Jahr 2019 das Klimaziel „Klimaneutralität 2030“ verabschiedet und konzentriert sich auf die zukunftsorientierte – von den Menschen und ihren Bedürfnissen her gedachte – Gestaltung ihres Mobilitätsangebots. Zum besseren Angebot gehören längere Betriebszeiten, kürzere Fahrzeiten, dichtere Takte und bedarfsgerechte sowie emissionsfreie Fahrzeuge. Vernetzt mit anderen Mobilitätsangeboten von Sharing- und On-Demand-Dienstleistern (z.B. MOIA, Google, SIXT Share, TIER, MILES Mobility und StadtRAD), offen für innovative Lösungen und die Möglichkeiten der Digitalisierung macht es sich die HOCHBAHN zur Mission, die nachhaltige Mobilität in der Smart City Hamburg integriert zu gestalten und neu zu denken.

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

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

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



### Klimaschutz und Mobilitätswende in Hamburg

**Klimaplan:** Im Jahr 2019 erfolgte die erste Fortschreibung des Hamburger Klimaplanes aus dem Jahr 2015. Der Klimaplan legt die Klimaziele für die Jahre 2030 und 2050 fest und beschreibt eine Strategie mit vier Transformationspfaden und Maßnahmen, die in Hamburg bis zum Jahr 2030 zu einer Verringerung der CO<sub>2</sub>-Emissionen um 55 Prozent (im Vergleich zum Basisjahr 1990) und zur Klimaneutralität deutlich vor 2050 führen sollen. Innerhalb des Transformationspfades stellt der Hamburg-Takt den relevantesten Hebel zur CO<sub>2</sub>-Einsparung dar.

**Klimaschutzgesetz:** Im Februar 2020 ist das Hamburgische Klimaschutzgesetz in Kraft getreten. Es schafft den verbindlichen rechtlichen Rahmen für die Ziele des Klimaplanes.

**Koalitionsvertrag:** Der Ausbau des ÖPNV war das zentrale Thema der Bürgerschaftswahl im Februar 2020. Im Ergebnis schuf die wiedergewählte rot-grüne Koalition im Juni 2020 eine eigene Behörde für Verkehr und Mobilitätswende. Der Hamburg-Takt wurde als relevantes Thema der Regierungsarbeit in der Legislaturperiode 2020 bis 2025 eingestuft.

**Senatskommission für Klimaschutz und Mobilitätswende:** Für die Umsetzung des Hamburger Klimaplanes und der Mobilitätswende hat der Hamburger Senat im Jahr 2020 eine Senatskommission für Klimaschutz und Mobilitätswende unter der Leitung des Ersten Bürgermeisters eingerichtet. Die im achtwöchigen Rhythmus tagende Senatskommission dient dazu, durch regelmäßigen Austausch und die Beratung zu inhaltlichen Themen das Erreichen der vereinbarten Klimaziele und die Mobilitätswende zu unterstützen.

**Hamburg-Taktgeber-Team:** Für die Umsetzung des Hamburg-Taktes wurde ein behörden- und verkehrsunternehmensübergreifendes Taktgeber-Team unter der Leitung des Senators für Verkehr und Mobilitätswende eingerichtet. Das Taktgeber-Team tagt im vierwöchigen Rhythmus und befasst sich mit strategischen Themen zur gemeinsamen Umsetzung des Hamburg-Taktes.

## Stakeholderdialog

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

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

Informationen zu den unterschiedlichen Formaten des Stakeholderdialogs finden sich in den Kapiteln „Nachhaltige Unternehmensstrategie“ (S. 8), „Wesentlichkeitsanalyse“ (S. 13), „Ausbau des Mobilitätsangebots“ (S. 15), „Hochwertige Mobilität für alle“ (S. 20), „Arbeitsbedingungen“ (S. 41), „New Work“ (S. 50) und „Diversity“ (S. 54). Siehe auch Lagebericht, unter anderem im Kapitel „Forschung und Entwicklung“ auf S. 6.

Die Medien und die Öffentlichkeit werden über offizielle Pressemitteilungen, regelmäßig stattfindende Pressekonferenzen sowie über verschiedene Social-Media-Kanäle mit wichtigen Unternehmensinformationen versorgt. Über die Mitgliedschaft in verschiedenen Verbänden und Organisationen tauscht sich die HOCHBAHN regelmäßig mit anderen Unternehmen, Dienstleistern und Partnern aus dem Bereich der Verkehrswirtschaft aus und gestaltet die Entwicklung der Rahmenbedingungen für den öffentlichen Nahverkehr dadurch aktiv mit. Die HOCHBAHN ist unter anderem Mitglied im Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV), im Internationalen Verband für öffentliches Verkehrswesen (UITP) und im Deutschen Verkehrsforum e.V. (DVF). Parteispenden leistet die HOCHBAHN nicht. Darüber hinaus ist die HOCHBAHN seit 2018 Partnerin der Hamburger Klimawoche, die nach Angaben des beteiligten Umweltprogramms der Vereinten Nationen (UNEP) das größte Klima-Kommunikationsevent in Europa ist. Auf der „Klimawoche 2020“ im September hielt ein Vertreter des Nachhaltigkeitsteams der HOCHBAHN im Rahmen des HVV Mobilitätstags auf der „12. Hamburger Klimawoche“ einen Vortrag über die Nachhaltigkeitsziele der UN. Die HOCHBAHN ist auch Kooperationspartnerin des Mobilitätslabors Hamburg und des nachhaltigen Netzwerks N Klub (N für Nachhaltigkeit).

## Nachhaltigkeitsmanagement

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

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

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

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

Darüber hinaus hat die HOCHBAHN die Berücksichtigung von Nachhaltigkeitskriterien bei der Fahrzeugbeschaffung für 2019 und 2020 in den Zielvereinbarungen der Vorstände und Führungskräfte verankert. Die Kriterien finden nunmehr bei der Festlegung der variablen Vergütung Berücksichtigung.

Um Nachhaltigkeit weiter in die Geschäftsprozesse zu integrieren, hat die HOCHBAHN im Jahr 2020 das Thema Klimafolgen in das Risiko- und Chancenmanagement aufgenommen. Des Weiteren bestehen unterschiedliche Formate, um unternehmensweit für Nachhaltigkeit in den Prozessen zu sensibilisieren und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aktiv in die Umsetzung zu involvieren. Ausgehend von der 2020 durchgeführten Wesentlichkeitsanalyse plant die HOCHBAHN, ein Nachhaltigkeitsprogramm zu erarbeiten, das Auskunft über Nachhaltigkeitsziele und den Fortschritt bei der Zielerreichung gibt.



Für Informationen zur Organisationsstruktur der HOCHBAHN, siehe Lagebericht, S.3.

Zur Fortschrittsmessung sowie zur internen Steuerung des Nachhaltigkeitsmanagements erfasst die HOCHBAHN jährlich eine Vielzahl von Nachhaltigkeitskennzahlen, die in Form des Unternehmens- und Nachhaltigkeitsberichts und für das Berichtsjahr 2020 erstmals auch in Form einer GRI-Bilanz veröffentlicht werden. Die Erhebungsmethoden und Berechnungsgrundlagen für die Daten in der GRI-Bilanz orientieren sich an geltenden Standards.

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

- **UN Global Compact (UNGC):** Seit dem Beitritt zum UN Global Compact im Jahr 2017 richtet sich die Unternehmensführung der HOCHBAHN an den damit verbundenen zehn Prinzipien und den Sustainable Development Goals (SDGs) aus. Über das Deutsche Global Compact Netzwerk nimmt die HOCHBAHN am SDG Ambition Accelerator Programm der Vereinten Nationen teil.
- **UN Sustainable Development Goals (SDGs):** Die HOCHBAHN fokussiert sich auf die fünf SDGs Bezahlbare und saubere Energie (7), Menschenwürdige Arbeit und Wirtschaftswachstum (8), Nachhaltige Städte und Gemeinden (11), Industrie, Innovation und Infrastruktur (9) und Maßnahmen zum Klimaschutz (13).
- **Global Reporting Initiative (GRI):** Für das Geschäftsjahr 2020 veröffentlicht die HOCHBAHN erstmalig einen Nachhaltigkeitsbericht nach den Standards der GRI.
- **Deutscher Nachhaltigkeitskodex (DNK):** Die HOCHBAHN legt die Abdeckung der Kriterien des DNK in ihrer GRI-Bilanz über einen DNK-Inhaltsindex offen.
- **Green Bond Principles der International Capital Market Association (ICMA):** Grundlage für die erfolgreiche Platzierung des Green Bonds der HOCHBAHN (siehe Infobox) ist u.a. ein Green Bond Framework (Rahmenwerk), das den internationalen Standards der ICMA entspricht.



### Green Bonds

Green Bonds sind Anleihen, mit deren Emissionserlösen ausschließlich nachhaltige und klimafreundliche Projekte finanziert werden. Die HOCHBAHN hat im Februar 2021 als erstes deutsches Verkehrsunternehmen einen „Green Bond“ über 500 Millionen Euro begeben und geht damit neue Wege bei der Finanzierung nachhaltiger Verkehrsprojekte.

Die Erstellung eines Green Bond Frameworks im Einklang mit den Green Bond Principles der International Capital Market Association (ICMA) stellen eine klare Vorgehensweise für eine glaubwürdige Emission von Green Bonds sicher. Das Green Bond Framework der HOCHBAHN fokussiert die Kategorie „Clean Transportation“ und wurde von dem Institut CICERO Shades of Green im Rahmen einer so genannten Second Party Opinion überprüft und mit der höchsten Einstufung „Dark Green“ versehen. Neben dem Green Bond Framework wurde seitens CICERO Shades of Green auch die Nachhaltigkeit in der Governance-Struktur der HOCHBAHN mit der höchsten Einstufung bewertet: Excellent.

Mehr Informationen unter: [www.hochbahn.de/hochbahn/hamburg/de/Home/Unternehmen/investor\\_relations/gruene\\_finanzierung](http://www.hochbahn.de/hochbahn/hamburg/de/Home/Unternehmen/investor_relations/gruene_finanzierung)

## Wesentlichkeitsanalyse

GRI 102-44, 102-46

In ihrem Unternehmensbericht berichtet die HOCHBAHN bereits seit mehreren Jahren über ihre Nachhaltigkeitsaktivitäten. Zudem wird der Bericht seit 2017 auch für die jährliche Fortschrittsberichterstattung zu den zehn Prinzipien des UN Global Compact und den UN Sustainable Development Goals (SDGs) genutzt. Um die SDGs fokussiert voranzubringen, hat die HOCHBAHN im Jahr 2017 eine erste Wesentlichkeitsanalyse durchgeführt. Unter der Beteiligung zahlreicher Unternehmensbereiche wurden die für die HOCHBAHN relevantesten SDGs bestimmt. Diese sind seitdem bedeutsamer Bestandteil der nachhaltigen Unternehmensstrategie der HOCHBAHN und ihrer Berichterstattung.

2020 hat die HOCHBAHN eine Wesentlichkeitsanalyse nach den Vorgaben der GRI-Standards sowie des DNK durchgeführt. Dazu wurden auf Grundlage der bestehenden Strategie sowie unter Einbeziehung relevanter globaler, regionaler und branchenbezogener Rahmenwerke (z.B. der Klimaplan der Stadt Hamburg) und der bekannten Stakeholder-Erwartungen insgesamt 15 für die HOCHBAHN relevante Nachhaltigkeitsthemen definiert. Dabei wurden die Auswirkungen der HOCHBAHN entlang der Wertschöpfungskette betrachtet und eine entsprechende Abgrenzung vorgenommen. Diese Themen wurden im folgenden Prozess aus drei Dimensionen bewertet:

- Soziale und ökologische Auswirkungen der HOCHBAHN
- Erwartungen von Stakeholdern
- Geschäftsrelevanz für die HOCHBAHN

Insgesamt wurden 1.800 interne und externe Stakeholder der HOCHBAHN im Rahmen einer Onlinebefragung erreicht, darunter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Kundinnen und Kunden sowie ausgewiesene Expertinnen und Experten aus den Bereichen Mobilität und Nachhaltigkeit, die weitere relevante externe Stakeholdergruppen vertreten. Neben der Priorisierung der Themen konnten die Befragten auch weitere Themen und Anliegen über offene Antwortmöglichkeiten benennen. Mit elf Expertinnen und Experten wurden zusätzlich leitfadengestützte Interviews geführt, um die Ergebnisse der Befragung mit detaillierteren Einschätzungen und Handlungsempfehlungen anzureichern.

Die nachstehenden vier Themen erhielten über alle Dimensionen hinweg die höchsten Bewertungen:

- Ausbau des Mobilitätsangebots
- Hochwertige Mobilität für alle
- Erneuerbare Energien und Energieeffizienz
- Klimaschutz und Emissionsreduktion

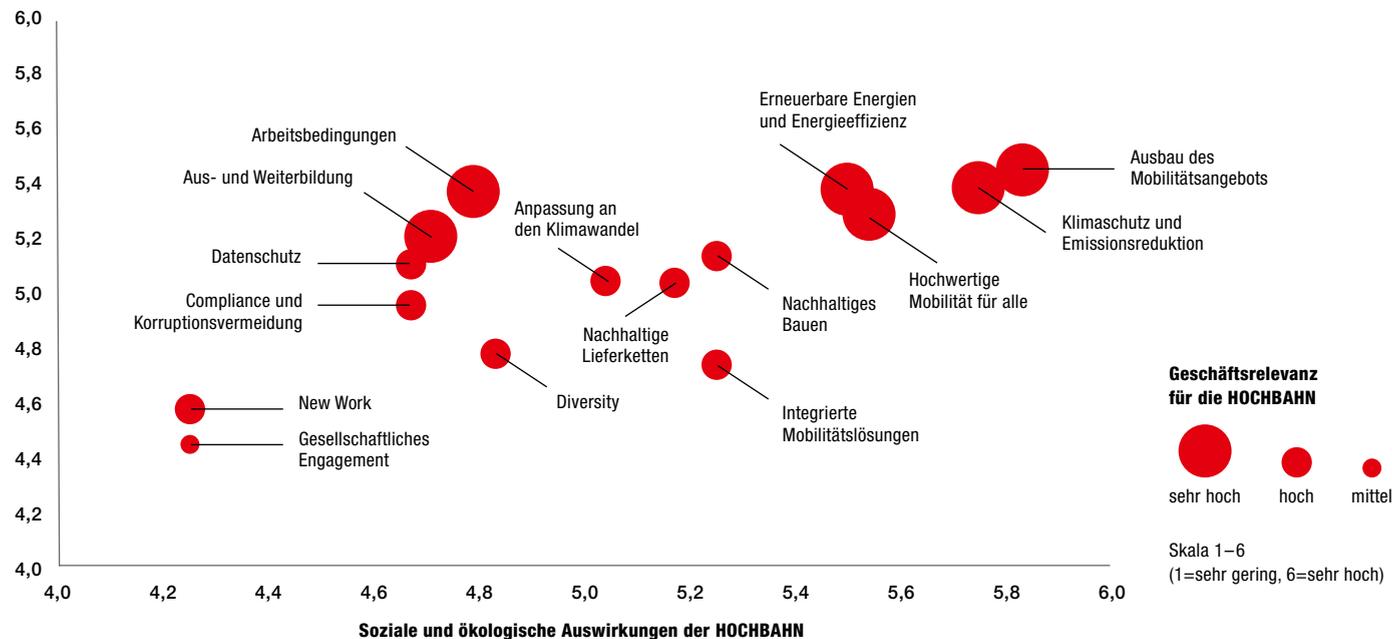
Des Weiteren wurden die Themen „Arbeitsbedingungen“ und „Aus- und Weiterbildung“ aus Perspektive der Stakeholder sowie für die Geschäftsrelevanz als besonders hoch eingeschätzt.

Im Rahmen eines Validierungsworkshops mit Führungskräften der ersten Managementebene der HOCHBAHN wurden die Ergebnisse der Befragung sowie die entsprechende Wesentlichkeitsmatrix diskutiert und im Anschluss dem Vorstand vorgestellt.

## Wesentlichkeitsmatrix

### Erwartungen von Stakeholdern

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



Im Ergebnis wurden die nachstehenden wesentlichen Themen für die Nachhaltigkeitsberichterstattung der HOCHBAHN identifiziert:



### Liste der wesentlichen Themen

GRI 102-47

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

Die inhaltlichen Schwerpunkte dieser GRI-Bilanz wurden aus den Ergebnissen der Wesentlichkeitsanalyse abgeleitet. Sie greift alle als wesentlich identifizierten Themen auf.

## Ausbau des Mobilitätsangebots

GRI 103/203

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

Die HOCHBAHN weitet ihr Leistungsangebot vor allem in folgenden Bereichen aus:

1. Ausbau des Busnetzes (durch Verdichtung des Busnetzes, Verlängerung und Einführung von neuen Buslinien wie XpressBus (für weitere Informationen siehe Unternehmens- und Nachhaltigkeitsbericht, S. 46) und Quartiersbus, zusätzliche Verknüpfungen und Direktverbindungen im Netz)
2. Ausbau des U-Bahn-Netzes (Neubau, Verlängerung und Verdichtung durch neue Haltestellen)
3. Taktverdichtungen bei Bus und U-Bahn und zusätzliche Fahrten
4. Einsatz größerer Busse (z.B. Großraumgelenkbusse)
5. Weitere Angebotsoptimierungen, z.B. zur verbesserten Anschlussicherung

Die Angebotsausweitung schlägt sich auch in den Betriebsleistungen der HOCHBAHN nieder: Betrug die durchschnittliche Steigerung des Angebots bezogen auf die Nutzplatzkilometer in den Jahren 2012 bis 2018 etwa 1,2 Prozent, ist sie 2019 und 2020 jeweils um über 4 Prozent gestiegen. Bezogen auf die Nutzwagenkilometer hat sich die Betriebsleistung im U-Bahn-Bereich 2020 im Vergleich zum Vorjahreswert um 3,3 Prozent erhöht. Die Betriebsleistung im Bus-Bereich ist um 4,9 Prozent gestiegen. Sowohl im Bus- als auch im U-Bahnbereich sind die Veränderungen im Wesentlichen auf die Verbesserungen des Leistungsangebots im Rahmen der Angebotsoffensiven zurückzuführen.

### + Nutzwagenkilometer, Nutzplatzkilometer und Personenkilometer

Um die Intensität der Verkehrswegennutzung und die Höhe der erbrachten Verkehrsleistung im Personenverkehr zu bestimmen, werden in der Verkehrsstatistik „Fahrzeugkilometer“ verwendet:

**Nutzwagenkilometer** = Zahl der Kilometer, die Fahrzeuge im Einsatz für die Personenbeförderung im Berichtszeitraum zurückgelegt haben

**Nutzplatzkilometer** = Nutzwagenkilometer x Platzzahl (Sitz- und Stehplätze)

**Personenkilometer** = Anzahl der beförderten Personen x zurückgelegte Kilometer

### Betriebsleistungen U-Bahn und Bus

GRI 203-1

	2020	2019	2018
<b>U-Bahn</b>			
Nutzwagenkilometer <sup>2</sup> (in Tausend)	98.020	94.915	90.071
Nutzplatzkilometer <sup>1,2</sup> (in Millionen)	9.198	8.933	8.556
Streckenlänge <sup>2</sup> (km)	105,8	105,8	105,8
Anzahl der Linien	4	4	4
Anzahl der Haltestellen <sup>2</sup>	93	93	92
Mittlere Reisegeschwindigkeit (km/h) <sup>2</sup>	33,1 <sup>3</sup>	33,1	33,3
<b>Bus</b>			
Nutzwagenkilometer (in Tausend)	54.194	51.643	50.797
Nutzplatzkilometer <sup>1</sup> (in Millionen)	4.396	4.132	3.976
Streckenlänge <sup>4</sup> (km)	944,1	964,0	938,0
Anzahl der Linien <sup>4</sup>	119	114	113
Anzahl der Haltestellen	1.425	1.402	1.353
Mittlere Reisegeschwindigkeit (km/h)	18,8	18,7	18,7

<sup>1</sup> Stehplätze mit je 0,25m<sup>2</sup> berechnet

<sup>2</sup> Inklusive Verkehrsgesellschaft Norderstedt mbH

<sup>3</sup> Nachfragestärkste Linie U1: 35,6 km/h

<sup>4</sup> Allgemeiner Linienverkehr nach §42 PBefG, die Linie 380 (Arenen-Shuttle) wurde nicht berücksichtigt.



Für weitere Informationen zu den Investitionen in den Betriebszweigen U-Bahn und Bus siehe Lagebericht, S.12

## Zugang zu ÖPNV<sup>1</sup>

	Scope	2020 <sup>3</sup>	2019 <sup>4</sup>	2018 <sup>4</sup>
Einwohner*innen mit direktem Zugang zum ÖPNV (in Millionen) <sup>2</sup>	HOCHBAHN	1,528	1,529	1,509
Anteil Einwohner*innen mit direktem Zugang zum ÖPNV (in %) <sup>2</sup>	HOCHBAHN	80,7	81,1	80,6

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

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

<sup>3</sup> Leichte Reduzierung der Einwohnererschließung, u.a. aufgrund von geänderten Linienkonzessionen (HOCHBAHN vs. VHH), Änderungen von Haltestellenstandorten und veränderter Verteilung von Einwohnern

<sup>4</sup> Abweichungen zum Vorjahresbericht: Änderung der Berechnungsmethode von wegenetzbasierem Ansatz auf Luftliniendistanz (bessere Vergleichbarkeit); aktuellere Einwohnerzahlen für 2019

## Modernisierung und Instandhaltung des Bestandsnetzes

Die HOCHBAHN erwartet bis Mitte der 2020er Jahre ein Fahrgastzahlenäquivalent zum Vorkrisenniveau des Jahres 2019. Entsprechend muss auch das U-Bahn-Bestandsnetz leistungsfähig, stabil und zuverlässig ausgebaut werden. Mit steigenden Fahrgastzahlen wird sich der Fokus wieder vor allem auf Taktverdichtungen bei der U-Bahn richten. Die kommenden Jahre werden dementsprechend für die Instandhaltung und für die technische und bauliche Ertüchtigung des Bestandsnetzes genutzt. Dies entspricht auch der Planung zur Umsetzung des Hamburg-Taktes, mit dem in der ersten Hälfte des Jahrzehnts die infrastrukturellen Voraussetzungen für die Leistungsausweitungen bei Bus und Bahn geschaffen werden sollen.

Der Umbau der Busbetriebshöfe im Bestand auf die Anforderungen der E-Mobilität – auch unter Berücksichtigung von Wasserstoff – wird weiter vorangetrieben, sodass die sukzessive Umstellung auf lokal emissionsfrei angetriebene Busse fortgesetzt wird. Die HOCHBAHN hat im Jahr 2020 mit den Planungen für einen neuen Busbetriebshof in Meiendorf begonnen. Ebenso treibt die HOCHBAHN den Ausbau der Businfrastruktur auf der Straße mittels neuer Haltestellen, Fahrwege, Vorrangschaltungen an Ampeln, der Modernisierung und Erweiterung von Umsteigeanlagen konsequent voran. Im Jahr 2020 wurde zudem die neue U-Bahn-Werkstatt in Billstedt in Betrieb genommen.

## Barrierefreier Ausbau der U-Bahn-Haltestellen

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

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

## Barrierefreie U-Bahn-Haltestellen

	2020	2019	2018
Anzahl neu ausgebaute barrierefreie Haltestellen	4	6	7
Anteil barrierefreier Haltestellen (in %)	88	84	77

Im Jahr 2020 wurden die Haltestellen Landungsbrücken, Klein Borstel, Fuhlsbüttel Nord und Straßburger Straße barrierefrei ausgebaut. An den Haltestellen Steinstraße, Jungfernstieg, Mönckebergstraße und Rathaus haben die Baumaßnahmen begonnen. Bis 2025 sollen bis auf die Haltestelle Sternschanze alle Haltestellen barrierefrei ausgebaut sein. Für die Haltestelle Sternschanze wird derzeit ein Neubau außerhalb des barrierefreien Ausbauprogramms geplant. Die Baumaßnahme wird voraussichtlich erst in der zweiten Hälfte der 2020er Jahre durchgeführt.



Siehe auch Unternehmens- und Nachhaltigkeitsbericht S. 32

## Ausbau des U-Bahn-Netzes

Da das System Schnellbahn, gemeinsam mit Bus und Fähre, das Rückgrat des Hamburg-Taktes bildet, ist der Ausbau des U-Bahn-Netzes eines der zentralen Projekte der HOCHBAHN und der Stadt Hamburg. Über die neue Linie U5 erhalten 150.000 Bewohnerinnen und Bewohner der Stadt Hamburg zum ersten Mal einen Anschluss an das U-Bahn-Netz. Siehe dazu auch das Kapitel über die neue Linie U5 im Unternehmens- und Nachhaltigkeitsbericht S. 20. Die nachfolgende Tabelle gibt einen Überblick über die wesentlichen Ausbauprojekte.



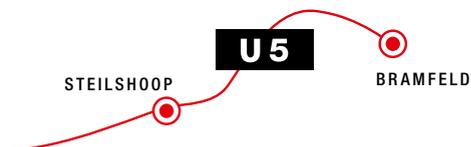
Für weitere Informationen zum Stand der Netzentwicklungsprojekte siehe Lagebericht, S.19

## Übersicht Netzentwicklung U-Bahn

U-Bahn	Neue Haltestellen	Überblick	Bürgerbeteiligung
Verlängerung U4 zur Horner Geest	Stoltenstraße, Horner Geest	Die Linie U4 wird mit zwei neuen Haltestellen auf die Horner Geest verlängert. Damit erhalten rund 13.000 Menschen eine U-Bahn-Haltestelle in direkter Nähe.  Nach vorbereitenden Bautätigkeiten im Jahr 2020 erfolgte im Februar 2021 der offizielle Baustart.  Siehe auch Unternehmens- und Nachhaltigkeitsbericht S. 24	<ul style="list-style-type: none"> <li>• U4-Newsletterstart am 22.05.2020</li> <li>• U4-Sprechstunden im Sommer 2020</li> <li>• Baustellenbegehung mit Anwohnerinnen und Anwohnern am 25.09.2020</li> <li>• Theaterrundgänge Horn to go: 13.08., 14.08., 20.08., 21.08., 27.08., 28.08., 29.08.2020</li> <li>• Konzeptentwicklung Schulkooperation „U4 macht Schule“ und Kennenlernen der ersten U4-Schulklasse</li> </ul>
Verlängerung der U4 auf den Grasbrook „Sprung über die Elbe“	Moldauhafen (Arbeitstitel)	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.  Siehe auch Unternehmens- und Nachhaltigkeitsbericht S. 26	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Online-Dialog: 16.11.–14.12.2020 zum Thema: Gestaltung der Haltestelle</li> </ul>
Neubau U5 – Streckenabschnitt Ost: Bramfeld – City Nord	Bramfeld, Steilshoop, Fuhlsbüttler Straße/ Nordheimstraße, Sengelmannstraße, City Nord	Der U5-Abschnitt von Bramfeld in die City Nord befindet sich aktuell im Planfeststellungsverfahren. Ein Baubeginn Ende 2021 wird angestrebt. Ein Weiterbau in Richtung Innenstadt soll voraussichtlich ab Mitte der 20er Jahre erfolgen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zahlreiche Gespräche mit Bürgerinnen und Bürgern sowie weiteren Stakeholdern.</li> </ul>
U5 Mitte: Borgweg bis Stellingen	Borgweg, Jarrestraße, Beethovenstraße, Uhlenhorst, St. Georg, Hauptbahnhof, Jungfernstieg, Stephansplatz, Universität, Grindelberg, Hoheluftbrücke, Gärtnerstraße, UKE, Siemersplatz/Behrmanplatz, Hagenbecks Tierpark, Sportplatzring, Stellingen, Arenen Volkspark	Von Borgweg bis Arenen Volkspark führt der Abschnitt U5 Mitte. Er wird UKE, Uni, Kampnagel und viele weitere wichtige Punkte der Stadt verbinden.	<p>Sechs Online-Dialoge zur U5 Mitte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Siemersplatz/Behrmanplatz (17.03.–29.04.2020)</li> <li>• Gärtnerstraße (08.06.–20.07.2020)</li> <li>• Stephansplatz (15.06.–20.07.2020)</li> <li>• Hagenbecks Tierpark, Sportplatzring, Stellingen (24.08.–30.09.2020)</li> </ul>
U3 Fuhlsbüttler Straße	Fuhlsbüttler Straße	Rund 10.000 Anwohnerinnen und Anwohner erhalten mit der neuen U3-Haltestelle in Höhe der Fuhlsbüttler Straße einen direkten Schnellbahnanschluss.  Siehe auch Unternehmens- und Nachhaltigkeitsbericht S. 28	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5. Online-Dialog: 21.10.–25.11.2020</li> </ul>

Auf der nachstehenden Karte ist die Streckenführung der neuen Linie U5 eingezeichnet, die als Verkehrsader quer durch die Stadt sehr viele Menschen bewegen wird. 23 neue Haltestellen soll es auf der etwa 24 Kilometer langen Strecke geben. An jedem Werktag werden rund 300.000 Menschen mit der neuen Linie fahren – und das auf dem neuesten Stand der Technik. Als erste U-Bahn-Linie Hamburgs wird die U5 automatisch, also fahrerlos, verkehren. Der Baubeginn ist für Ende 2021 angestrebt. Die Bürgerinnen und Bürger wurden frühzeitig in die Planungen einbezogen.





Planungsstand Dezember 2020

### Bürgerbeteiligung

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

Der Stabsbereich Bürgerbeteiligung sorgt seit 2016 als Schnittstelle zwischen Öffentlichkeit und HOCHBAHN dafür, dass Menschen, die von den Projekten und Baumaßnahmen der HOCHBAHN betroffen sind, Informationen erhalten und Gehör finden. Zentrale Zielsetzungen der Bürgerbeteiligung: Informieren, Teilhabe ermöglichen und das Vernetzen von Akteuren unter Berücksichtigung der unterschiedlichen Interessen, auch um präventiv Konfliktpotenziale zu erkennen, zu vermeiden oder bei Bedarf zu deeskalieren.

Die HOCHBAHN sieht die Bürgerinnen und Bürger als Expertinnen und Experten ihrer eigenen Stadt(teile) und setzt auf eine direkte Ansprache, Transparenz und den kontinuierlichen Austausch, um für eine erhöhte Akzeptanz bei der Bevölkerung gegenüber den (baulichen) Projekten zu sorgen. Die intensive Einbindung von unterrepräsentierten Gruppen wie etwa Behindertenverbänden leistet einen Beitrag zur sozialen Gerechtigkeit.

Im Laufe der Zeit hat sich das Aufgabenspektrum des Stabsbereichs Bürgerbeteiligung über den U-Bahn-Netzausbau hinaus erweitert. So wird mittlerweile auch das Stakeholdermanagement in Projekten wie bspw. dem barrierefreien Ausbau der U3 Innenstadt oder dem Neubau des Busbetriebshofs Meiendorf durchgeführt. Zusätzlich berät der Stabsbereich Bürgerbeteiligung auch die Projekte Real-labor Hamburg und HEAT<sup>1</sup> zu Fragen der Bürgerbeteiligung bei neuen Mobilitätskonzepten.

<sup>1</sup> HEAT: Hamburg Electric Autonomous Transportation ist ein Forschungs- und Entwicklungsprojekt, bei dem die HOCHBAHN zusammen mit anderen Partnern den ersten automatisiert fahrenden Kleinbus Hamburgs im ÖPNV erprobt. Für mehr Informationen zu HEAT siehe Unternehmens- und Nachhaltigkeitsbericht S. 71.

### Ansatz und Formate der Bürgerbeteiligung

Für alle Fragen zu den verschiedenen Ausbauprojekten stehen Beauftragte der HOCHBAHN zur Verfügung. Sie sind Ansprechpersonen für die Anliegen und Vorschläge der Bürgerinnen und Bürger im Stadtteil, besuchen Sitzungen der Stadtteilgremien und informieren so in den Stadtteilen über die Projekte. Dort, wo es möglich ist, werden Vorschläge und Alternativen geprüft. Ein weiteres zentrales Element der Bürgerbeteiligung ist die Website [schneller-durch-hamburg.de](http://schneller-durch-hamburg.de), die über alle Projekte der U-Bahn-Netzweiterung informiert, Möglichkeiten zu Beteiligung und Austausch bietet und somit auf digitalem Weg neue Zugänge für Interessierte eröffnet.

### Kennzahlen der Website

#### [schneller-durch-hamburg.de](http://schneller-durch-hamburg.de) im Jahr 2020

→ Website-Besuche	345.000 Seitenaufrufe und 61.000 Nutzerinnen und Nutzer
→ Online-Dialoge	Acht Dialoge mit insgesamt 753 Beiträgen
→ Rubrik „Lob und Kritik“	53 Fragen (und Antworten) plus ca. 120–130 weitere Kommentare/Fragen unter den Texten zu allen Themen

Weitere Formate, die im Jahr 2020 durchgeführt wurden:

- Beginn des Schulkooperations-Projekts „U4 macht Schule“: Kooperation mit der 1. Klasse der Schule am Pachthof, die die nächsten vier Jahre mit externen Workshop-Leiterinnen und -Leitern sowie Trainerinnen und Trainern Lerneinheiten und Projekte zu Umwelt, Verkehr und Nachhaltigkeit umsetzen wird
- Postkartenaktionen für Kundinnen und Kunden
- Einführung des „U4-Baustellenkompasses“ auf der Website als Möglichkeit zur Baustellenkommunikation für Anwohnerinnen und Anwohner
- Start des U4-Newsletters im Mai mit 532 Empfängerinnen und Empfängern (seit dem Start wurden 202 neue Empfängerinnen und Empfänger dazugewonnen)

## Hochwertige Mobilität für alle

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

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

## Kundendialog

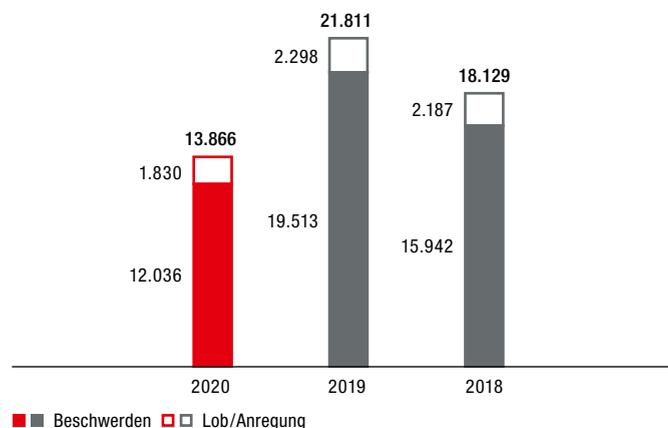
GRI 102-43

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

- die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Fahrzeugen (Bus- und U-Bahnfahrerinnen und -fahrer, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der HOCHBAHN-Wache)
- die hochbahneigenen Servicestellen (mit rund 950.000 Kundinnen und Kunden im Jahr 2019 und rund 620.500 im Jahr 2020)
- die HVV-Telefonhotline 19449 (rund 450.000 Kontakte 2019 und rund 390.000 Kontakte 2020)
- die Betreuung der Stammkundinnen und Stammkunden
- die Social-Media-Kanäle (Facebook, Twitter, Youtube, HOCHBAHN-Blog)
- Anzeigen, Flyer, Plakate und das Fahrgastfernsehen in den U-Bahnen
- der Kundendialog

Die HOCHBAHN betreibt einen offensiven Kundendialog. Die Resonanz der Kunden, ob positiv oder negativ, ist explizit erwünscht. Insbesondere Beschwerden und Kritik sieht das Unternehmen als Chance zur Verbesserung seiner Leistungen. Entsprechend dieser Zielsetzung bietet die HOCHBAHN zahlreiche Kontaktwege (u.a. Telefon, E-Mail, Website) und kommuniziert diese aktiv online, auf Flyern und Plakaten, via Anwohnerinformationen sowie über die Weitergabe durch die Busfahrerinnen und Busfahrer. Auch in Telefongesprächen und bei der schriftlichen Beantwortung von Beschwerden wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass Kundinnen und Kunden sich erneut melden sollen, wenn sie mit den Leistungen der HOCHBAHN nicht zufrieden sind und/oder Anregungen oder auch positive Erlebnisse mitteilen möchten. Über die direkte Kontaktaufnahme hinaus werden die HOCHBAHN betreffende Kundenanliegen täglich vom Kundendialog des HVV zur Beantwortung weitergeleitet. Auch die Social-Media-Redaktion der HOCHBAHN leitet die von ihr bearbeiteten Kundenrückmeldungen mit Beschwerdecharakter zur statistischen Erfassung weiter. Zudem verweist sie bei allen personenbezogenen Beschwerden direkt auf den Kundendialog.

## Über den Kundendialog der HOCHBAHN eingegangene Kundenanliegen



Die Werte für 2020 spiegeln den durch die Corona-Pandemie bedingten deutlichen Rückgang der Fahrgastzahlen im Berichtsjahr wider. Im Kalenderjahr 2020 erreichten den Kundendialog der HOCHBAHN 3.043 Anliegen in thematischem Zusammenhang mit der Corona-Pandemie. Dabei ging es insbesondere um die Themen Einhaltung und Kontrolle der Maskenpflicht, Lüftung der Fahrzeuge sowie um zusätzliche Hygienemaßnahmen.

Die Kundinnen und Kunden der Hamburger Verkehrsunternehmen sollen entsprechend einer Zielvorgabe des HVV innerhalb von 14 Tagen Antworten auf ihre Anliegen erhalten. Die durchschnittliche Beantwortung eines Kundenanliegens im Fachbereich Kundendialog der HOCHBAHN lag 2020 aufgrund des Rückgangs der Zahl der Fahrgäste und damit einhergehend mit der reduzierten Zahl an Beschwerden bei einem Tag (2019 bei 6,2 und 2018 bei 3,3 Tagen).

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

### Kundenzufriedenheit

Die HOCHBAHN führt bereits seit 2002 regelmäßige Befragungen über die Zufriedenheit ihrer Kundinnen und Kunden durch. Die Befragung findet seit 2014 im zweijährigen Turnus statt. Die geplante Befragung für das Jahr 2020 wurde aufgrund der Corona-Pandemie sowie einer Überarbeitung des Befragungsdesigns auf Herbst 2021 verschoben. Ab diesem Jahr erfolgt dann die Erhebung der Daten wieder in einem jährlichen Rhythmus.

Mit Blick auf die Daten im Jahr 2018 lässt sich sagen, dass die Zufriedenheit mit Bus und Bahn auf einem hohen Niveau liegt, allerdings leicht abgenommen hat. Bei den bewerteten einzelnen Leistungsmerkmalen (Zustand der Fahrzeuge, Geschwindigkeit, Pünktlichkeit, Fahrtenhäufigkeit, Fahrkomfort und Platzangebot) hatte sich in den letzten Jahren bis 2018 – insbesondere auch aufgrund von steigenden Fahrgastzahlen – die Zufriedenheit mit dem Platzangebot etwas verschlechtert. Bei der U-Bahn hingegen erhielten Geschwindigkeit, Pünktlichkeit sowie beim Bus Geschwindigkeit, Zustand der Fahrzeuge und Fahrkomfort konstant überdurchschnittliche Bewertungen.

### Zufriedenheit der HOCHBAHN-Kundinnen und -Kunden

Kundenzufriedenheit	Einheit	2018 <sup>2</sup>	2016	2014
Zufriedenheit U-Bahn	(Note 1–5) <sup>1</sup>	2,0	2,0	1,9
Zufriedenheit Bus	(Note 1–5)	2,4	2,3	2,3
Zufriedenheit Pkw	(Note 1–5)	3,2	3,1	3,1

<sup>1</sup> Bewertungsskala: 1 = sehr zufrieden; 5 = sehr unzufrieden

<sup>2</sup> 2018 wurden 3.033 Interviews mit HOCHBAHN-Kund\*innen (1.677 HOCHBAHN-Bus- und 1.356 U-Bahn-Kund\*innen) durchgeführt, die in Fahrzeugen und an Haltestellen für ca. 30-minütige Interviews rekrutiert wurden (1.776 CATI telefonische und 1.257 CAWI Online-Interviews).

### Kundenservice und Vertrieb

Durch Vertriebsmaßnahmen sollen neue Kundinnen und Kunden gewonnen und möglichst langfristig mit hochwertigen und innovativen Produkten gebunden werden – immer mit dem Ziel, den Fahrgästen das Ticket anzubieten, das ihren Bedürfnissen entspricht: dort, wo sie es wünschen, und so bequem wie möglich. Dabei spielt einerseits die persönliche Kundenbetreuung vor Ort eine wichtige Rolle, andererseits ein auf die Kundenbedürfnisse zugeschnittenes und intuitiv zu bedienendes digitales Serviceerlebnis. Insbesondere 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. Mit der Möglichkeit zur Abo-Pause bis Ende August 2020 konnte der hohen Zahl an Abo-Kündigungen erfolgreich entgegengewirkt werden. Mit der Aktion „Share your Abo“ erfuhr das Abo eine Aufwertung. Eine weitere Maßnahme war die Einführung des Sommertickets, einer rabattierten Tageskarte. Diese war eng verbunden mit dem Launch der App hvv switch, der zentralen Mobilitätsplattform für Hamburg. Für weitere Informationen zu hvv switch siehe Kapitel „Integrierte Mobilitätslösungen“ auf S. 24.

### Servicestellen

Die sieben von der HOCHBAHN eigenbetriebenen HVV-Servicestellen sind für die Kundinnen und Kunden die erste Anlaufstelle, wenn es um die Bearbeitung von Angelegenheiten zur HVV-Card im Abonnement, den Fahrkartenverkauf, Fahrplanauskünfte, die Annahme des erhöhten Beförderungsentgelts oder weitere Fragen rund um den HVV geht. Im Vordergrund steht eine qualitativ hochwertige Kundenbetreuung mit dem Ziel einer langfristigen Bindung der Fahrgäste an den ÖPNV. Mitarbeitende der HOCHBAHN werden dabei durch themenspezifische Seminare sowie fachliche und kommunikative Begleitungen am Arbeitsplatz unterstützt und gefördert.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der HOCHBAHN sind in den Servicestellen Hauptbahnhof Süd, Johanniswall, Jungfernstieg, Barmbek, Wandsbek Markt, Berliner Tor und Billstedt für die Kundinnen und Kunden vor Ort. Aufgrund der pandemiebedingten niedrigen Kundenfluktuation sind die Servicestellen Berliner Tor und Jungfernstieg derzeit geschlossen, alle anderen Servicestellen haben eingeschränkte Öffnungszeiten. Um einen zeitgemäßen Kundenservice anbieten zu können, werden die Servicestellen nacheinander nach dem Konzept „Servicestelle der Zukunft“ umgebaut. Als Ergänzung zu den eigenbetriebenen HVV-Servicestellen unterstützen insgesamt 31 Kooperationspartner im HVV-Gesamtbereich.

### Self-Service-Terminals

Ziel der HOCHBAHN ist es, 200 der heutigen Fahrkartenautomaten bis Sommer 2021 durch moderne Self-Service-Terminals zu ersetzen. Diese bieten neben einer nutzerfreundlichen Bedienung und umfangreichen Bezahlmöglichkeiten auch eine großformatige Kartenansicht für komfortablere Auswahlmöglichkeiten von Fahrzielen. Die Self-Service-Terminals schlagen eine wichtige Brücke zwischen stationärem, personengebundenem Verkauf und der Nutzung mobiler Endgeräte, außerdem werden sie die Zugangshemmnisse zur Nutzung des Hamburger ÖPNV weiter reduzieren.

Nach umfangreichen Nutzertests an insgesamt acht Haltestellen im gesamten U-Bahn-Netz – darunter Kellinghusenstraße, Ohlsdorf und Horner Rennbahn – ist die neue Automatengeneration ab September 2020 in den Regelbetrieb übergegangen. Beim ersten Rollout wurden die Linie U3 und U4 ausgerüstet. Weiter ging es ab April 2021 mit der Linie U2, im Anschluss folgt die Linie U1. Im September 2021 wird dann an allen Haltestellen der U-Bahn mindestens ein Self-Service-Terminal aufgestellt sein. In den HVV-Servicestellen am Hauptbahnhof und Barmbek hat die HOCHBAHN weitere freistehende Self-Service-Terminals als „Cashless-Varianten“ in Betrieb genommen. Mit dem voraussichtlich bis Mai 2021 abgeschlossenen Umbau des HVV-Kundenzentrums am Johanniswall werden sie auch dort installiert.

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

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

Bisher muss der räumliche und zeitliche Geltungsbereich der jeweiligen Fahrkarte mit dem Kauf des Tarifproduktes bereits festgelegt und deshalb von der Kundin oder dem Kunden im Vorfeld ausgewählt werden. Das Prinzip Check-in/Be-out basiert im Gegensatz dazu darauf, dass Nutzerinnen und Nutzer sich über eine Smartphone-App aktiv „einchecken“, bevor sie ein Verkehrsmittel oder eine Haltestelle betreten. Nach dem Check-in werden die Fahrten über das Smartphone erfasst und entsprechend den gültigen Tarifbestimmungen zu Fahrtketten zusammengesetzt. Diese werden über weitere eingegebene Rahmenbedingungen (z.B. Angabe zur Mitnahme weiterer Erwachsener oder Kinder) abschließend Tarifprodukten zugeordnet: Am Ende des Betriebstages ist somit automatisch per App das passende Produkt

für alle Fahrten zu bezahlen. Für die Fahrgäste soll mit der Einführung des neuen Systems ein deutlicher Mehrwert rund um die Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel im HVV verbunden sein.

Laut aktueller Planung wird CIBO im Oktober 2021 auf dem ITS-Weltkongress öffentlich vorgestellt. Die Integration der Check-in/Be-out-Funktion in die App hvv switch schreitet ebenfalls gemäß der Planung voran. Erste Integrationstests haben im März 2021 begonnen.

### Qualitätsmanagement

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

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

Fahrtenverfügbarkeit und Pünktlichkeit haben sich im Jahr 2020 auch wegen der Corona-Pandemie bzw. wegen der gesunkenen Fahrgastzahlen verbessert. Bei den U-Bahn- und Busfahrten gab es weniger Verzögerungen durch Ein-/Ausstiege. Auf Busfahrten wirkte sich zusätzlich das reduzierte Verkehrsaufkommen auf der Straße positiv auf die Pünktlichkeit aus.

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

Indikator	Scope	2020	2019	2018
Fahrtenverfügbarkeit U-Bahn <sup>1</sup>	HOCHBAHN	99,8	99,8	99,8
Pünktlichkeit U-Bahn <sup>2</sup>	HOCHBAHN	98,7	98,0	97,6
Fahrtenverfügbarkeit Bus <sup>1</sup>	HOCHBAHN	99,8	99,6	99,6
Pünktlichkeit Bus <sup>3</sup>	HOCHBAHN	96,2	93,2	93,9

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

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

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

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

Im Jahr 2021 wird die HOCHBAHN ihr Qualitätsmanagement neu gestalten. Der Prozess beinhaltet die Aufnahme von weiteren Qualitätsmerkmalen wie z.B. der Angebotsqualität (Fahrtenangebot, Ausbau des ÖPNV-Netzes, neue Mobilitätsformen). Zusätzlich soll die „Kundensicht“ in das Qualitätsmanagement konsequent und systematisch integriert werden, damit sich die betriebliche Qualität mit den Rückmeldungen aus dem Kundendialog und der Kundenzufriedenheitsbefragung besser vergleichen lässt. Unter dem Strich soll das Gesamtsystem im Sinne des Hamburg-Taktes besser an den Bedürfnissen der (potenziellen) Nutzerinnen und Nutzer ausgerichtet werden.

### Kundensicherheit

GRI 103/416, 416-1

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

An drei zentralen Punkten sind Stützpunkte der Hamburger HOCHBAHN-Wache eingerichtet, an denen Fahrgäste sich Hilfe und Auskünfte holen können. Die Stützpunkte am Hauptbahnhof Nord und Hauptbahnhof Süd sowie der Stützpunkt Jungfernstieg sind in der Regel von 8 bis 24 Uhr besetzt. In der Einsatzzentrale der Hamburger HOCHBAHN-Wache werden die U-Bahn-Haltestellen per Videoüberwachung 24 Stunden am Tag, sieben Tage die Woche überwacht.

Die Einsatzleiterinnen und Einsatzleiter koordinieren aus der Einsatzzentrale die Sicherheitskräfte vor Ort und unterstützen sie bei ihrer Arbeit.

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



### Maßnahmen in der Corona-Pandemie

Um den Fahrgästen auch in der Corona-Krise die gewohnte Leistung und in einer Zeit der generellen Unsicherheit ein hohes Maß an Verlässlichkeit und Sicherheit zu bieten, hat die HOCHBAHN mit dem Anti-Corona-Paket sehr kurzfristig umfangreiche Maßnahmen zum Schutz der Fahrgäste und aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter getroffen. Zu diesen Maßnahmen gehören unter anderem die Steigerung der nächtlichen Reinigungsleistung für die Fahrzeuge, der Einsatz von Hygieneteams im täglichen Betrieb sowie die Umsetzung der Trageverpflichtung einer Mund-Nase-Bedeckung im ÖPNV. Ferner wurde der Vorneeinstieg bis zum Einbau von Trennscheiben in allen Bussen ausgesetzt und die Türöffnung der U-Bahn-Züge am Bahnsteig erfolgt größtenteils automatisch.

Zur besseren Fahrgastlenkung hat man eine sogenannte Corona-Wegeleitung an ausgewählten U-Bahn-Haltestellen eingeführt. Die positiv messbaren Effekte führten zur Übernahme durch die S-Bahn in Hamburg und weiteren Städten Deutschlands. Der Gedanke und die Weiterentwicklung der gemeinsamen Wegeleitung und einheitlichen Kundeninformation soll 2021 in einem verkehrsunternehmensübergreifenden Projekt, der Innovationshaltestelle am Dammtor/Stephansplatz, pilotiert werden. Es entspricht dem zentralen One-face-to-the-Customer-Gedanken des Hamburg-Taktes mit Blick auf den Service im ÖPNV.

## Integrierte Mobilitätslösungen

Als Gestalterin nachhaltiger Mobilität in Hamburg erweitert die HOCHBAHN ihr Kerngeschäft um ergänzende, intuitive Mobilitätsdienstleistungen. Aus den einzelnen Angeboten von klassischem ÖPNV und neuer Mobilität wird so ein durchgängiges Gesamtangebot entstehen, das einfach und komfortabel zu nutzen ist. Fakt ist aber: Die Mobilitätswende wird nur real, wenn das klassische ÖPNV-System und neue öffentliche Mobilitätsangebote auf Augenhöhe verzahnt werden. Mit der Plattform hvv switch steht den Kundinnen und Kunden in Hamburg ein multimodales Angebot zur Verfügung, das sich den individuellen Mobilitätsbedürfnissen anpasst und somit eine entscheidende Rolle in der Umsetzung der Mobilitätswende spielt. Der Mobilitätspunkt Kellinghusenstraße zeigt, wie in Zukunft Fahrrad, ÖPNV und Sharing-Angebote miteinander verbunden werden.

### hvv switch-App

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

Aktuell sind über hvv switch sowohl das HVV-Ticketing, MOIA-Buchungen und ab Mai 2021 auch SIXT share-Buchungen möglich. Außerdem wurden Google Maps und die hvv switch-App verknüpft, sodass Google-Maps-User in der App direkt das passende Ticket kaufen können. Dabei werden sukzessive auch die Echtzeitdaten der HOCHBAHN-Busse in die Kartenansicht von Google Maps integriert. Das hat den Vorteil, dass Nutzerinnen und Nutzer die Position der Fahrzeuge jederzeit verfolgen können.

Als nächste Mobilitätspartner werden MILES Mobility (Car- und Transporter-Sharing), TIER (E-Scooter-Anbieter), SHARE NOW (Carsharing), WeShare (Carsharing), StadtRAD (Fahrradverleihsystem), Hansa Taxi (Taxi) und cambio (Carsharing) in hvv switch gelauncht.



hvv switch-App  
Stand 27.01.2021

fast 70.000

App-Installationen

über 600.000

Euro Umsatz mit HVV-Tickets

über 50.000

Registrierungen

4,4 von 5 Sternen

im AppStore

fast 170.000

verkaufte HVV-Tickets

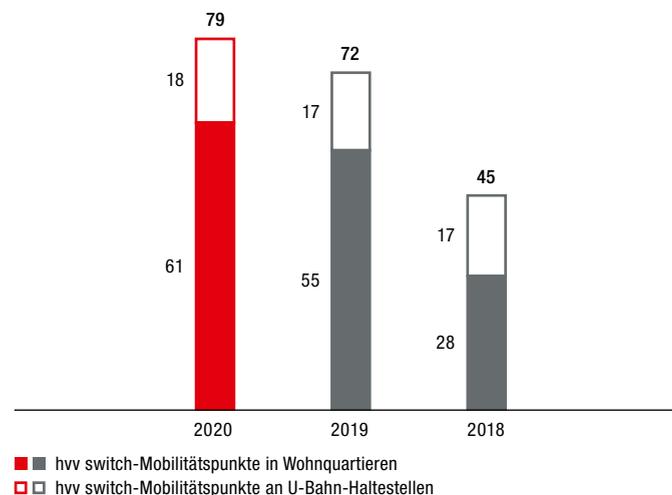
4,0 von 5 Sternen

im PlayStore

### hvv switch-Punkte

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

### hvv switch-Punkte



Weitere Informationen  
im Unternehmens- und  
Nachhaltigkeitsbericht S. 66

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

Aktuell gibt es insgesamt 79 hvv switch-Punkte, davon 18 an den U-Bahn- und S-Bahn-Haltestellen in Hamburg, sowie 61 von den klassischen ÖPNV-Haltestellen unabhängige Punkte direkt in den Stadtteilen. Alle hvv switch-Punkte verfügen zusammen über eine Kapazität von 390 Stellplätzen. Der Ausbau weiterer hvv switch-Punkte an den Schnellbahnhaltstellen und in den einzelnen Stadtteilen wird von der Freien und Hansestadt Hamburg unterstützt.

Aktuell stehen die hvv switch-Punkte allen Nutzerinnen und Nutzern der Carsharing-Anbieter SHARE NOW, cambio und ab Mai 2021 SIXT share zur Verfügung. Fahrzeuge dieser Anbieter dürfen dort abgestellt werden. Weitere Anbieter werden im Laufe der Weiterentwicklung von hvv switch ebenso die hvv switch-Punkte nutzen dürfen.

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

Alle bestehenden und geplanten hvv switch-Punkte wurden und werden mit Bodensensoren ausgestattet, um perspektivisch u.a. Auskunft über die Stellplatzverfügbarkeit in der hvv switch-App geben zu können. Der Einbau der Stellplatzsensorik auf den bereits eingerichteten hvv switch-Punkten und die digitale Einbindung werden im Rahmen eines Forschungsvorhabens des Bundesministeriums für Verkehr und Digitale Infrastruktur gefördert. Zudem ist geplant, neue hvv switch-Punkte im Rahmen des Projektes mit Parkraumsensorik auszustatten.

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

### **Wirkungsevaluation der TU Hamburg**

Da inzwischen eine relevante Größenordnung an dezentralen hvv switch-Punkten über einen längeren Zeitraum in Betrieb ist, konnte eine umfangreiche Wirkungsevaluation durchgeführt werden. Im Kern stand dabei die Frage, ob und wie die dezentralen hvv switch-Punkte die Verkehrsmittelwahl und den Pkw-Besitz der Bewohnerinnen und Bewohner im Umkreis beeinflussen. Dazu hat die Technische Universität Hamburg eine repräsentative Online-Befragung zwischen November 2019 und März 2020 durchgeführt und ausgewertet.

Die Ergebnisse der Evaluation zeigen, dass die dezentralen hvv switch-Punkte äußerst positive Effekte auf das Mobilitätsverhalten der Nutzerinnen und Nutzer haben. So schaffen regelmäßig Nutzende von dezentralen hvv switch-Punkten deutlich häufiger ihren eigenen Pkw ab bzw. verzichten auf die Anschaffung eines Pkw und legen ihre alltäglichen Wege verstärkt mit dem Umweltverbund (ÖPNV, Fahrrad, zu Fuß) zurück. Es zeigt sich, dass der Ansatz der Verknüpfung unterschiedlicher Mobilitätsangebote funktioniert und somit einerseits Entlastungseffekte für die Stadt Hamburg erzielt werden können und andererseits das Kerngeschäft der HOCHBAHN gestärkt werden kann. Um die Effekte weiter zu optimieren, empfiehlt die Studie, den eingeschlagenen Weg fortzusetzen und das hvv switch-Punktesystem weiter auszubauen.



Weitere Informationen zur Wirkungsevaluation der TU Hamburg im Unternehmens- und Nachhaltigkeitsbericht S. 69.

## Klimaschutz und Emissionsreduktion

GRI 102-11, 103/305

Der Verkehrssektor ist nach der Energiewirtschaft und der Industrie mit etwa 20 Prozent CO<sub>2</sub>-Ausstoß der drittgrößte Verursacher von Treibhausgasemissionen in Deutschland. Während in anderen Sektoren seit 1990 zum Teil deutliche Emissionsminderungen erzielt wurden, sind die Emissionen des Verkehrs im selben Zeitraum leicht angestiegen.<sup>1</sup> Laut Verursacherbilanz für Hamburg war der Mobilitätssektor im Jahr 2017 für rund 28,3 Prozent der CO<sub>2</sub>-Emissionen der Stadt verantwortlich.<sup>2</sup>

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

Die Emissionen aus der Geschäftstätigkeit zu minimieren ist seit 2018 eines der Top-Nachhaltigkeitsziele der HOCHBAHN.

Mit dem 2019 verabschiedeten Klimaziel „Klimaneutralität 2030“ hat die HOCHBAHN ihren Anspruch und den Beitrag zur Einhaltung des Pariser Klimaabkommens und der CO<sub>2</sub>-Reduktionsziele der Stadt Hamburg konkretisiert: Bis 2030 wird die HOCHBAHN ihre direkten (Scope 1) und indirekten (Scope 2) Treibhausgasemissionen auf null reduzieren. Eventuell verbleibende CO<sub>2</sub>-Restmengen, die sich nicht anderweitig vollständig vermeiden lassen, werden über Kompensationsmaßnahmen ab 2030 klimaneutral gestellt.

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

Darüber hinaus plant die HOCHBAHN, indirekte Emissionen vor- und nachgelagerter Prozesse (Scope 3) zu analysieren und auf weitere Einsparpotenziale hin zu überprüfen.

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

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

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

<sup>1</sup> Klimaschutzziele der Bundesregierung (bundesregierung.de) und Sachverständigenrat für Umweltfragen – (Sondergutachten 2017) Umsteuern erforderlich: Klimaschutz im Verkehrssektor (umweltrat.de)

<sup>2</sup> Hamburger Klimaplan – (hamburg.de)

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

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

Die HOCHBAHN konnte ihr Angebot im Vergleich zum Vorjahr um 4,1 Prozent bzw. rund 530 Millionen Nutzplatzkilometer ausweiten. Der CO<sub>2</sub>-Fußabdruck der HOCHBAHN einschließlich der FFG wuchs lediglich um 0,1 Prozent (107,9 Tonnen CO<sub>2</sub>).

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

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

Emissionen	Scope <sup>2</sup>	2020 <sup>3</sup>	2019 <sup>4</sup>	Veränderung	
				absolut	%
<b>Scope 1</b>	HOCHBAHN, FFG	<b>72.849,9</b>	<b>72.700,9</b>	<b>149,0</b>	<b>0,2</b>
davon Diesel (Busflotte)	HOCHBAHN	65.525,5	66.342,6	-817,1	-1,2
davon Kältemittel (Busflotte)	HOCHBAHN	1.917,5	1.763,7	153,8	8,7
davon Erdgas (Gebäudebeheizung)	HOCHBAHN, FFG	1.680,0	1.612,9	67,1	4,2
davon Heizöl (Busflotte)	HOCHBAHN	1.586,9	1.434,1	152,8	10,7
davon Isoliertgase (U-Bahnflotte & Schaltanlagen)	HOCHBAHN	1.110,7	477,9	632,8	132,4
davon Diesel + Benzin (Betriebs- und Dienstfahrzeuge)	HOCHBAHN, FFG	587,4	674,4	-86,9	-12,9
davon Kältemittel (Gebäude)	HOCHBAHN	245,7	217,9	27,8	12,8
davon Heizöl (Gebäudebeheizung)	HOCHBAHN	65,7	49,6	16,1	32,4
davon Erdgas (Mechanik)	HOCHBAHN	64,5	69,0	-4,5	-6,6
davon Kältemittel (U-Bahnflotte)	HOCHBAHN	60,7	49,4	11,3	22,9
davon Diesel (Bauloks)	HOCHBAHN	3,7	7,1	-3,4	-47,9
davon Heizöl (Netzersatzanlagen)	HOCHBAHN	1,6	2,4	-0,7	-31,1
<b>Scope 2</b>	HOCHBAHN, FFG	<b>3.083,6</b>	<b>3.124,8</b>	<b>-41,2</b>	<b>-1,3</b>
davon Strom (marktbasiert) <sup>5</sup>	HOCHBAHN, FFG	0,0	0,0	0,0	0,0
davon Fernwärme	HOCHBAHN, FFG	3.004,6	3.005,5	-0,9	0,0
davon Wasserstoff	HOCHBAHN	51,4	59,2	-7,8	-13,2
davon Strom (standortbasiert) <sup>6</sup>	HOCHBAHN	27,7	60,1	-32,4	-54,0
<b>Scope 1 + 2</b>	HOCHBAHN, FFG	<b>75.933,5</b>	<b>75.825,7</b>	<b>107,9</b>	<b>0,1</b>

<sup>1</sup> Erhebung seit 2019. Emissionsfaktoren der Behörde für Umwelt, Klima, Energie und Agrarwirtschaft, Leitstelle Klima (Stand: Juni 2020)

Ausnahmen:

- Kältemittel und Isoliertgase: Emissionsfaktoren des Weltklimarates (5. 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> Inklusive JASPER und Süderelbe Bus GmbH

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

<sup>4</sup> Aktualisierte Zahlen

<sup>5</sup> Klimaneutral durch Bezug von hochwertigem Ökostrom von nicht geförderten Erneuerbare-Energie-Anlagen mit einem Anlagenalter von höchstens 6 Jahren (marktbasierter Ansatz); unter Anwendung regionaler Emissionsfaktoren (standortbasierter Ansatz) lagen die Scope-2-Emissionen des Strombezugs 2020 bei 73.926 Tonnen CO<sub>2</sub> (2019: 74.226).

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

Die mit dem CO<sub>2</sub>-Fußabdruck summierten Emissionen stammen im Wesentlichen aus zwei Quellen von Aktivitätsdaten: Energieverbrauchsdaten und Verlustmengen flüchtiger Gase.

Die Entwicklung der Energieverbräuche wird im Kapitel „Erneuerbare Energien und Energieeffizienz“ auf S. 32 dargestellt. Der um 3,3 GWh gesunkene Dieserverbrauch der Busflotte reduziert den Emissionsanteil dieser Treibhausgasquelle um 817 Tonnen CO<sub>2</sub>. Die Verbrauchsreduktion der Betriebs- und Dienstfahrzeuge führt in Summe zu rund 87 Tonnen CO<sub>2</sub>-Reduktion (12,9 Prozent). Wesentliche Mehremissionen durch Energieverbräuche werden vor allem in der Verbrauchszunahme beim Heizölbedarf der Busflotte (152,8 Tonnen CO<sub>2</sub> bzw. 10,7 Prozent) und im Erdgasbedarf zur Gebäudebeheizung (67,1 Tonnen CO<sub>2</sub> bzw. 4,2 Prozent) sichtbar.

Die Entwicklung der Verlustmengen flüchtiger Gase führt zu folgenden Emissionstrends: Isoliergase (U-Bahnflotte & Schaltanlagen) steigen um 632,8 Tonnen CO<sub>2</sub>e<sup>1</sup> bzw. 132,4 Prozent. Wesentlich hierfür sind Instandsetzungsarbeiten an der Leistungselektronik von U-Bahn-Fahrzeugen im Jahr 2020, die zu einer Zunahme des Isoliergases FC-72 geführt haben. FC-72 wird in U-Bahn-Fahrzeugen der ersten und zweiten Serie des Typs DT4 eingesetzt. Dazu zählen insgesamt 41 der 126 Fahrzeuge.

Eine weitere wesentliche Emissionsquelle liegt in den für die Fahrzeugklimatisierung erforderlichen Kältemittelverlusten. Dieser Wert steigt für die Busflotte um 153,8 Tonnen CO<sub>2</sub>e bzw. 8,7 Prozent im Vergleich zum Vorjahr an. Im selben Zeitraum stieg dieser Emissionsanteil für die U-Bahnflotte um 11,3 Tonnen CO<sub>2</sub>e bzw. 22,9 Prozent an.

## Intensität der CO<sub>2</sub>-Emissionen

GRI 305-4

	2020 <sup>1</sup>	2019 <sup>2</sup>	Veränderung		2018
			absolut	%	
<b>U-Bahn</b>					
Spezifische CO <sub>2</sub> -Emissionen (in g/Nutzplatzkilometer) <sup>3, 4, 5</sup>	0,0	0,0	0,0		6,0
Spezifische CO <sub>2</sub> -Emissionen (in g/Personenkilometer) <sup>3, 4, 5</sup>	0,0	0,0	0,0		34,3
<b>Bus<sup>6</sup></b>					
Spezifische CO <sub>2</sub> -Emissionen (in g/Nutzplatzkilometer) <sup>3, 4, 5, 7</sup>	14,9	16,1	-1,2	-7,2	16,7
Spezifische CO <sub>2</sub> -Emissionen (in g/Personenkilometer) <sup>3, 4, 5, 7</sup>	139,6	98,2	41,4	42,1	101,6

<sup>1</sup> Vorläufige Zahlen

<sup>2</sup> Aktualisierte Zahlen

<sup>3</sup> Bezogen auf den Fahrzeugantrieb ohne Betrachtung der Vorkette

<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: Juni 2020)

<sup>5</sup> Ab dem Berichtsjahr 2019 wurde unter Annahme des ausschließlichen Betriebs mit Fahr- bzw. Ladestrom aus nicht geförderten erneuerbaren Energieanlagen mit einem Anlagenalter von höchstens 6 Jahren mit dem Emissionsfaktor von 0 g CO<sub>2</sub> pro kWh berechnet.

<sup>6</sup> Basis Fahrplandaten der Konzession der HOCHBAHN

<sup>7</sup> Summe aus Diesel, Ladestrom und Wasserstoff inklusive JASPER und Süderelbe Bus GmbH

Im Vergleich zum Vorjahr hat sich die Gesamtmenge des Ladestroms der Elektrobusse erneut fast verdreifacht. Der Anteil liegt nun bei 1 Prozent des Gesamtantriebsenergieverbrauchs der Busflotte. In gleicher Weise wie beim U-Bahn-System reduziert der fortgeführte ausschließliche Bezug hochwertig zertifizierten Ökostroms die CO<sub>2</sub>-Emissionen dieses Anteils der Busantriebe auf 0,0 g CO<sub>2</sub> pro Nutzkilometer beziehungsweise Personenkilometer.

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

Vergleicht man die Entwicklung der Energieverbrauchswerte mit der Entwicklung der CO<sub>2</sub>-Emissionen der Busflotte, fallen ähnliche Trends auf: Pro Nutzplatzkilometer nahmen die spezifischen CO<sub>2</sub>-Emissionen um 7,2 Prozent ab, während sie bezogen auf Personenkilometer um 42,1 Prozent stiegen. Die spezifischen Energieverbräuche der Antriebsenergien werden im Kapitel „Erneuerbare Energien“ auf S. 34 dargestellt.

Durch den fortschreitenden Antriebswechsel liegen die CO<sub>2</sub>-Trendwerte allerdings niedriger als die Energieeffizienztrends. Bis zum Jahresende 2021 ist vorgesehen, den Gesamtbestand an Elektrobussen auf über 100 Fahrzeuge zu erhöhen und die Stromqualität beizubehalten.

### Ökostrom

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

### Betriebs- und Dienstfahrzeuge

Die überarbeiteten Firmenwagenrichtlinien schreiben seit dem 1.1.2021 die Beschaffung von Betriebs- und Dienstfahrzeugen mit emissionsfreien Antrieben fest. Bei Ersatz- oder Neubeschaffungen von Pkw und leichten Nutzfahrzeugen (< 3,2 t) sind grundsätzlich Fahrzeuge mit emissionsfreiem Antrieb auszuwählen. Sofern in Ausnahmefällen die Beschaffung eines rein elektrischen Fahrzeuges nicht möglich ist, sind Fahrzeuge mit Mischantrieben (z.B. Plug-in) auszuwählen. Die Beschaffung von Fahrzeugen, die ausschließlich oder überwiegend durch Verbrennungsmotoren angetrieben werden (z.B. Plug-in), ist zu begründen und durch den Vorstand freizugeben. Schwere Nutzfahrzeuge (> 3,2 t) sind aufgrund eingeschränkter Reichweiten aktuell auch noch als Dieselvariante zulässig. 21 Prozent der Betriebs- und Dienstfahrzeuge (HOCHBAHN und FFG) verfügen bereits über einen rein elektrischen Antrieb.

### Emissionsfreie Busse

GRI 103/305

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

Die Entwicklung der Batterietechnologie und die daraus resultierenden Reichweiten der Fahrzeuge stellen die wesentliche Herausforderung für die zukünftige Fahrzeugbeschaffung dar. Bereits im Jahr 2014 wurde die Bus-Linie 109 als „Innovationslinie“ in Betrieb genommen, um Fahrzeuge mit alternativen Antrieben (Dieselhybridbusse, Wasserstoffhybridbusse, Plug-in-Busse und seit 2016 Busse ausschließlich mit Batterieantrieb) zu erproben, im Praxisbetrieb Erfahrungen mit den unterschiedlichen Technologien zu sammeln und tragfähige Erkenntnisse zu Leistungsfähigkeit und Alltagstauglichkeit unter gleichen Einsatzbedingungen zu erhalten. Im Austausch mit unterschiedlichen Busherstellern hat die HOCHBAHN so die Entwicklung eines funktionierenden Beschaffungsmarktes für emissionsfreie Busse unterstützt.

Vor diesem Hintergrund wurden 2018 und 2019 bei der HOCHBAHN insgesamt 30 Batteriebusse (20 Evobus und zehn Solaris) beschafft und in Betrieb genommen. Darüber hinaus wurden weitere 30 Batteriebusse für das Jahr 2020 bestellt; bis zum Jahresende 2020 wurden sieben davon ausgeliefert. Die ausstehenden 23 Busse sind zur Auslieferung im ersten Quartal 2021 vorgesehen. Für das Jahr 2021 ist die Beschaffung von weiteren 53 Batteriebussen geplant. 2020 hat die HOCHBAHN insgesamt 1.459 Tonnen CO<sub>2</sub> durch den Einsatz von emissionsfreien Bussen eingespart.

Zudem hat die HOCHBAHN 2020 die bislang größte Ausschreibung für Elektrobusse in Deutschland erfolgreich abgeschlossen. Für die Lieferung von bis zu 530 emissionsfrei angetriebenen Solo- und Gelenkbatteriebussen für den Zeitraum 2021 bis 2025 erhielten drei Hersteller aus Europa den Zuschlag. Neben Fahrzeugen mit herkömmlichen Lithium-Ionen-Batterien sollen auch Fahrzeuge mit Feststoffbatterien

die Flotte ergänzen. Mit dem erfolgten Zuschlag sind auch die technischen Spezifikationen der Batteriebusse festgelegt worden. So liegt die garantierte Reichweite ohne Zwischen- oder Nachladung je nach Hersteller bei Gelenkbussen zwischen 150 und 200 Kilometern und bei Solobussen bei bis zu 270 Kilometern. Zum Vergleich: Die aktuell in Hamburg eingesetzten Solobusse haben eine Reichweite von 150 Kilometern.

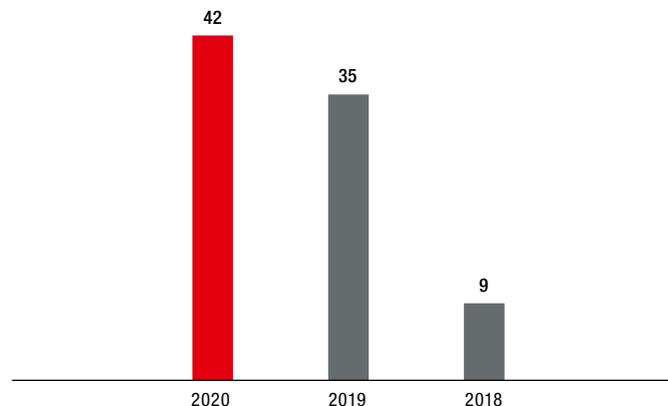
### Brennstoffzellenbusse

Die Brennstoffzellentechnologie ist seit vielen Jahren Bestandteil der HOCHBAHN-Fahrzeugstrategie zur Umstellung der Busflotte auf emissionsfreie Antriebe. Die HOCHBAHN verfügt über langjährige Erfahrungen in der Wasserstofftechnologie. Zuletzt wurden ab 2014 Brennstoffhybridbusse auf der „Innovationslinie 109“ getestet und gemeinsam mit dem Hersteller weiterentwickelt. Die Erprobung der Fahrzeuge wurde Anfang des vergangenen Jahres erfolgreich abgeschlossen.

Die HOCHBAHN hat im August 2020 eine Ausschreibung über die Lieferung von bis zu 50 Brennstoffzellenbussen für die Jahre 2021 bis 2025 gestartet. Gegenstand der Ausschreibung sind sowohl reine Brennstoffzellenhybridbusse als auch Busse, bei denen die Brennstoffzelle als Range Extender (Reichweitenverstärker) dient. Für beide technische Lösungen werden sowohl Solo- als auch Gelenkbusse ausgeschrieben. Die HOCHBAHN stellt in der Ausschreibung über ein detailliertes Lastenheft klare technische Anforderungen an die Fahrzeuge – unter anderem Mindestreichweiten von 300 Kilometern für Solobusse und 230 Kilometern für Gelenkbusse. Damit ist aus Sicht der HOCHBAHN ein entscheidender Schritt in Richtung des Einsatzes serienreifer Wasserstoffbusse in Hamburg gelungen.

Zusammen mit den reinen Batteriebussen, die je nach Generation eine Reichweite von 150 bis 270 Kilometern haben, stellt die HOCHBAHN mit den Brennstoffzellenbussen ihr Technologieportfolio so auf, dass der Dieselbus bis zum Ende des Jahrzehnts ausgemustert und die Fahrzeugflotte komplett auf emissionsfreie Antriebe umgestellt werden kann. Die Vorteile der Brennstoffzellen liegen insbesondere in der hohen Einsatzflexibilität und der Reichweite. Erste serienreife Batteriebusse mit Brennstoffzellen als Range Extender werden für das erste Halbjahr 2022 erwartet.

### Emissionsfrei angetriebene Busse<sup>1, 2</sup>



<sup>1</sup> Darin enthalten sind Batteriebusse sowie 3 Solaris-Plug-in-Busse und 2 REX-Brennstoffzellenbusse aus dem Projekt „Innovationslinie 109“

<sup>2</sup> Scope: Konzern

Neben den Fahrzeugen ist auch die Ausrichtung der Infrastruktur auf eine komplett elektrisch angetriebene Busflotte für die HOCHBAHN unerlässlich. Erste Maßnahmen wie die Errichtung von Ladevorrichtungen für E-Busse, Dacharbeitsplätze in der Werkstatt und die Qualifizierung des Personals wurden bereits auf den Betriebshöfen Alsterdorf und Hummelsbüttel vorgenommen. Alle serienreifen Batteriebusse sind aktuell auf diesen beiden Betriebshöfen stationiert. Der Ausbau und die Erweiterung bereits vorhandener Kapazitäten auf dem Betriebshof Hummelsbüttel wurden 2020 eingeleitet. Auf dem Betriebshof Alsterdorf sind bereits 44 Ladepunkte vorhanden. Die HOCHBAHN plant, diese Anzahl bis zum Sommer 2021 um weitere 96 zu erhöhen. Auf dem Betriebshof Hummelsbüttel gibt es 43 Ladepunkte, die bis Ende 2021 auf 68 Ladepunkte ausgebaut werden sollen. Weitere Betriebshöfe folgen schrittweise in den 2020er Jahren. Auf den Betriebshöfen wird die Möglichkeit einer Nachrüstung für den Einsatz von Bussen mit Brennstoffzellentechnologie vorgehalten. Die HOCHBAHN hat im Jahr 2020 mit den Planungen für einen neuen Busbetriebshof in Meiendorf begonnen.



Weitere Informationen im Unternehmens- und Nachhaltigkeitsbericht S. 38

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

### Luftreinhaltung

Die HOCHBAHN leistet ihren Beitrag zur Sicherung der Luftqualität, indem sie bei den Bussen den Ausstoß von Stickoxiden und Dieselrußpartikeln reduziert. Die Busflotte ist hinsichtlich der Emissionen in den letzten Jahren fortlaufend modernisiert worden. Niedrige Emissionen konnten sowohl durch eine frühzeitige und gezielte Beschaffungspolitik als auch durch die Ausrüstung der Busflotte mit Dieselrußpartikel- und Stickoxidfiltern erreicht werden. 2020 sind 25 im Jahr 2019 bestellte Fahrzeuge mit der Abgasnorm Euro VI in Betrieb gegangen, während die Zahl der Euro-V-Busse um über 4 Prozent sank. Gleichzeitig konnten in dieser Fahrzeuggruppe 95 weitere Euro-V-Busse mit SCRT-Systemen zur Abgasnachbehandlung nachgerüstet werden.

Die betriebsbedingten Schadstoffemissionen der HOCHBAHN-Busflotte lassen sich mithilfe bundesweit gültiger Emissionswerte modellhaft berechnen. Für die Berichterstattung wurde eine gleichverteilte Laufleistung für die Verkehrsleistung der Flottenanteile nach Abgasnorm angenommen. Durch die fortschreitende Modernisierung der Busflotte konnten die spezifischen Stickoxidemissionen zum Ende des Berichtsjahres gegenüber dem Vorjahr um 4,6 Prozent reduziert werden, während die spezifischen Partikelemissionen nahezu unverändert blieben. Die spezifischen Schwefeldioxidemissionen konnten im selben Zeitraum um 0,7 Prozent gemindert werden. Der deutliche Rückgang der absoluten Luftschadstoffemissionswerte spiegelt die pandemiebedingt stark gefallene Nachfrage wider.

### Busflotte nach Abgasnorm und Schadstoffemissionen

GRI 305-7

	2020 <sup>1</sup>	2019 <sup>2</sup>	2018
Flottenanzahl HOCHBAHN-Konzern <sup>3</sup>	1.101	1.087	978
Anteil emissionsfrei angetriebener Busse <sup>3</sup> (%)	3,8	3,2	0,9
Anteil Fahrzeuge mit EURO-VI-Norm <sup>3</sup> (%)	58,7	57,1	47,2
Anteil Fahrzeuge mit EURO-V/EEV-Norm <sup>3</sup> (%)	37,5	39,7	51,6
Anteil Fahrzeuge mit EURO-IV-Norm <sup>3</sup> (%)	0,0	0,0	0,0
Anteil Fahrzeuge mit EURO-III-Norm <sup>3</sup> (%)	0,0	0,0	0,2
spez. Stickoxid-(NOX)-Emissionen <sup>4,5</sup> (g/Personen-km)	0,199661	0,209298	0,264017
spez. Partikel-Emissionen <sup>4,5</sup> (g/Personen-km)	0,001553	0,001553	0,001552
spez. Schwefeldioxid-(SO <sub>2</sub> )-Emissionen <sup>4,5</sup> (g/Personen-km)	0,000383	0,000385	0,000398
Absolute Stickoxid-(NOx)-Emissionen <sup>6</sup> (t)	93,8	141,5	172,5
Absolute Partikel-Emissionen <sup>6</sup> (t)	0,73	1,05	1,01
Absolute Schwefeldioxid-(SO <sub>2</sub> )-Emissionen <sup>6</sup> (t)	0,18	0,26	0,26

<sup>1</sup> 2020: vorläufige Zahlen

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

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

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

<sup>5</sup> Emissionsfaktoren gemäß Umweltbundesamt (2020): TREMOD-Transport Emission Model 6.14, Verkehrsrelation: innerorts

<sup>6</sup> Produkt der spezifischen Emissionen und der Verkehrsleistung

## Minderung der betrieblich bedingten Lärmwirkung

GRI 103 / Lärmschutz

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

Gemäß der EU-Umgebungslärmrichtlinie ermittelt die 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>2</sup> Die HOCHBAHN liefert die für die Berechnung der Lärmkarten nötigen Daten. Dazu gehören unter anderem Betriebsdaten zu den Streckenabschnitten, wie z. B. Höchstgeschwindigkeiten, Streckenauslastung, Anzahl und Länge der U-Bahn-Fahrzeuge, sowie Streckendaten zur Beschreibung der Beschaffenheit des U-Bahn-Netzes vor Ort (Brücke/Bogenradius/Tunnel, Oberbauart, Radien der Kurven).

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

Bei Neubauprojekten berücksichtigt die HOCHBAHN Lärmschutzaspekte. Dabei geht sie im Rahmen von Bürgerbeteiligungen auf Bedenken und Anregungen von Anwohnerinnen und Anwohnern ein. Darüber hinaus werden ebenso Rückmeldungen, die z. B. über das Beschwerdemanagement bei der HOCHBAHN eingehen, an die zuständigen Bereiche weitergeleitet und dort bearbeitet.

Auch Maßnahmen zur Reduzierung von Schall und Erschütterungen in der betrieblichen Praxis hat die HOCHBAHN bereits vor Inkrafttreten der EU-Umgebungslärmrichtlinie etabliert. Hierzu gehören unter anderem kontinuierliche Wartungs- und Instandhaltungsarbeiten, etwa die Überwachung der Gleise auf Unebenheiten und bei Bedarf die Durchführung von Schleifarbeiten, die Überprüfung der U-Bahn-Räder und Radfahrflächen auf Unrundheiten sowie das regelmäßige Profilieren der Räder. Darüber hinaus sind alle U-Bahn-Personenfahrzeuge der HOCHBAHN mit speziell entwickelten Radschallabsorbieren ausgestattet, welche die Quietschneigung der Räder, bedingt durch das Quergleiten der Räder auf der Schiene bei Bogenfahrt, gezielt dämpfen. 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.

## Erneuerbare Energien und Energieeffizienz

GRI 103/302

Energie spielt für die HOCHBAHN insbesondere im Fahrbetrieb eine bedeutende Rolle. Der jährliche Verbrauch für den Betrieb der Fahrzeugflotte der HOCHBAHN (U-Bahnen und Busse) liegt derzeit bei mehr als 26 Millionen Litern Diesel und rund 111,4 (U-Bahn-Betrieb) bzw. 2,7 (Ladestrom Elektrobusse) Gigawattstunden Strom. Die HOCHBAHN ist seit vielen Jahren bestrebt, Energieeinsparpotenziale zu realisieren und ihre Energieeffizienz mit einer Kombination aus kleineren und größeren Maßnahmen zu steigern.

Werden alle Energieträger zusammengefasst, lag der Energieverbrauch der HOCHBAHN 2020 bei 450.308.003 Kilowattstunden (kWh). Den größten Anteil am Energieverbrauch nimmt dabei der Dieserverbrauch der Busflotte ein. Im Berichtsjahr lag dieser Anteil am Gesamtenergieverbrauch bei 59,2 Prozent und damit um 0,3 Prozent niedriger als im Vorjahr. Der Stromverbrauch für den U-Bahn-Betrieb hatte 2020

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

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

einen Anteil am Gesamtenergieverbrauch in Höhe von 24,7 Prozent. Im Vergleich zu 2019 sank er um 0,3 Prozent. Mit 71,4 Prozent liegt der größte Anteil am Gesamtstromverbrauch beim Betrieb der U-Bahnen.

Da der absolute Energieverbrauch aufgrund der angestrebten Leistungsausweitung in Zukunft weiter steigen wird, ist der absolute Energieeinsatz in diesem Zusammenhang wenig aussagekräftig.

Denn eine steigende Verkehrsleistung bzw. Angebotsausweitung geht unweigerlich mit einer Zunahme des Energieverbrauchs einher (siehe dazu das Kapitel „Ausbau des Mobilitätsangebots“ S. 15). Aus diesem Grund ist die Reduktion des spezifischen Energieverbrauchs bei steigender Betriebsleistung das vorrangige energiepolitische Ziel der HOCHBAHN.

### Brennstoffverbrauch aus nicht erneuerbaren Quellen in kWh

GRI 302-1

	Scope	2020 <sup>1</sup>	2019 <sup>2</sup>	Veränderung	
				absolut	%
Diesel (Busflotte)	HOCHBAHN	266.363.879	269.685.240	-3.321.361	-1,2
Diesel (Bauloks, Betriebs- und Dienstfahrzeuge)	HOCHBAHN, FFG	1.758.863	2.060.184	-301.321	-14,6
Heizöl (Busflotte)	HOCHBAHN	5.921.150	5.351.130	570.020	10,7
Heizöl (Gebäudebeheizung und Netzersatzanlagen)	HOCHBAHN	251.340	194.070	57.270	29,5
Benzin (Betriebs- und Dienstfahrzeuge)	HOCHBAHN, FFG	652.104	718.815	-66.711	-9,3
Erdgas	HOCHBAHN, FFG	9.585.115	9.241.277	343.837	3,7
Wasserstoff	HOCHBAHN	125.831	145.019	-19.188	-13,2

<sup>1</sup> Vorläufige Zahlen

<sup>2</sup> Aktualisierte Zahlen

### Strom- und Wärmeverbrauch in kWh

GRI 302-1

	Scope	2020 <sup>1</sup>	2019 <sup>2</sup>	Veränderung	
				absolut	%
Strom (U-Bahn-Betrieb)	HOCHBAHN	111.382.396	113.291.836	-1.909.440	-1,7%
Strom (Ladestrom Elektrobusflotte)	HOCHBAHN	2.688.633	808.505	1.880.128	232,5%
Strom (Standorte und Sonstige)	HOCHBAHN, FFG	41.948.695	42.622.278	-673.583	-1,6%
Fernwärme	HOCHBAHN, FFG	9.629.998	9.632.886	-2.889	0,0%

<sup>1</sup> Vorläufige Zahlen

<sup>2</sup> Aktualisierte Zahlen

Im Vergleich zum Vorjahr konnte die HOCHBAHN ihr Angebot um 4,1 Prozent bzw. rund 530 Millionen Nutzplatzkilometer ausweiten. Im selben Zeitraum sanken die Energieverbräuche von HOCHBAHN und FFG insgesamt um 0,8 Prozent bzw. 3.443.237 kWh. Als wesentliche Treiber dieser Entwicklung können der um 3,3 GWh (1,2 Prozent)

gesunkene Dieserverbrauch der Busflotte und der um 0,7 GWh (0,4 Prozent) gesunkene gesamte Stromverbrauch identifiziert werden. In der Betriebs- und Dienstfahrzeugflotte sanken die Verbräuche ebenfalls (Diesel: minus 0,3 GWh bzw. 14,2 Prozent; Benzin: minus 0,07 GWh bzw. 9,3 Prozent). Dagegen sind wesentliche Anstiege

beim Heizölverbrauch der Busflotte (plus 0,6 GWh bzw. 10,7 Prozent) und im Erdgasverbrauch der Gebäudebeheizung (plus 0,4 GWh bzw. 4,2 Prozent) zu verzeichnen.

### Spezifische Energieverbräuche der Antriebsenergien

GRI 302-3

	2020 <sup>1</sup>	2019 <sup>2</sup>	Veränderung		2018
			absolut	%	
<b>U-Bahn</b>					
Spezifischer Energieverbrauch (in kWh/Nutzplatzkilometer) <sup>3</sup>	0,01211	0,01268	-0,00057	-4,5	0,01273
Spezifischer Energieverbrauch (in kWh/Personenkilometer) <sup>3</sup>	0,11416	0,07605	0,03810	50,1	0,07244
<b>Bus<sup>4</sup></b>					
Spezifischer Energieverbrauch (in kWh/Nutzplatzkilometer) <sup>3,5</sup>	0,06123	0,06550	-0,00427	-6,5	0,06773
Spezifischer Energieverbrauch (in kWh/Personenkilometer) <sup>3,5</sup>	0,57306	0,40044	0,17262	43,1	0,41216

<sup>1</sup> Vorläufige Zahlen

<sup>2</sup> Aktualisierte Zahlen

<sup>3</sup> Bezogen auf den Fahrzeugantrieb ohne Betrachtung der Vorkette

<sup>4</sup> Basis Fahrplandaten der Konzession der HOCHBAHN

<sup>5</sup> Summe aus Diesel, Ladestrom und Wasserstoff inklusive JASPER und Süderelbe Bus GmbH

Im U-Bahn-Betrieb konnte die HOCHBAHN den auf die Nutzplatzkilometer bezogenen Fahrstromverbrauch 2020 um 4,5 Prozent reduzieren. Ursächlich hierfür sind vor allem Effekte des gesunkenen Fahrgastaufkommens während der Coronavirus-Pandemie. Zum einen sank dadurch das Transportgewicht der Fahrzeuge, zum anderen reduzierte sich die Dauer der Haltezeiten beim Fahrgastwechsel. Dadurch stand mehr Fahrzeit zur Verfügung, um die nächste Haltestelle pünktlich zu erreichen. Entsprechend sank der Fahrstromverbrauch, da die für den Fahrplan notwendige Höchstgeschwindigkeit sinkt und die Dauer der Beschleunigungsphasen sich verkürzt. Beide

Größen haben erheblichen Einfluss auf den Verbrauch von Fahrstrom. Die gegenläufigen Trends „Angebotszuwachs“ und der pandemiebedingte Nachfrageeinbruch begründen das deutliche Wachstum des spezifischen nachfragebezogenen Energieverbrauchs der U-Bahn im Jahr 2020. Bezogen auf Personenkilometer nahm der Fahrstromverbrauch des U-Bahn-Betriebs um 50,1 Prozent zu.

Im Bus-Betrieb konnte der Energieverbrauch pro Nutzplatzkilometer um 6,5 Prozent reduziert werden. Dieser vergleichsweise erhebliche Effizienzgewinn lässt sich neben dem Wachstum der Elektrobusflotte mit den Folgen der Pandemie begründen. Die mittlere Reisegeschwindigkeit der Busverkehre ist infolge von weniger Verkehr im Vergleich zum Vorjahr um 0,1 km/h gestiegen. Denn ein gleichmäßiger Verkehrsfluss erhöht die Energieeffizienz der Fahrzeuge. Das durch niedrigere Fahrgastzahlen reduzierte Transportgewicht hat denselben Effekt. Die aufgrund der Pandemie deutlich gesunkene Nachfrage führte in Bezug auf die Personenkilometer aber auch zum Anstieg des spezifischen Busantriebsenergieverbrauchs um 43,1 Prozent.

Im Berichtsjahr erfolgte die Integration der Tochtergesellschaften JASPER und Süderelbe Bus GmbH in die HOCHBAHN. Alle Aussagen zur Entwicklung des spezifischen Energieverbrauchs und der CO<sub>2</sub>-Emissionen werden unter Berücksichtigung der Vorjahresverbräuche beider ehemaliger Töchter getroffen.

### Energiemanagement

GRI 103/302

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

Im Zuge der Begehungen schlug der externe Auditor einige Maßnahmen zur Optimierung der Energienutzung vor, die derzeit in der internen Projektgruppe Energieoptimierung weiterverfolgt und auf ihre Umsetzbarkeit überprüft werden. Den Kernpunkt des Energiesparkkonzeptes bildet die Planung von entsprechenden Maßnahmen. Für die ermittelten Kriterien werden übergreifend fachspezifische Lösungen

entwickelt. Die Bewertung der Maßnahme erfolgt hinsichtlich wirtschaftlicher und verbrauchsbezogener Faktoren und in Form einer ABC-Priorisierung.

### ABC-Analyse

Kategorie Beschreibung

- |     |  |
|-----|--|
| → A | <b>Unter Kosten- und Umweltgesichtspunkten sinnvolle Maßnahme</b>              |
| → B | <b>Unwirtschaftlich, jedoch unter Umweltgesichtspunkten sinnvolle Maßnahme</b> |
| → C | <b>Unwirtschaftliche Maßnahme</b>  |

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

Bereits seit 2010 erzielt die HOCHBAHN Energieeinsparungen durch die Umrüstung der herkömmlichen Gebäudebeleuchtung auf energieeffiziente Leuchtmittel. Die bis dato weitergeführten und quantifizierbaren Maßnahmen umfassen unter anderem die Umrüstung von Haltestellen, Fahrtreppen, Abstellanlagen, Büros, Werkstatthallen und Brückenbeleuchtungen. Kumuliert konnte seit 2010 durch die Beleuchtungssanierung in Gebäuden und U-Bahn-Fahrzeugen elektrische Energie in Höhe von rund 2.219.573 kWh eingespart werden.

### Energieeffiziente Gebäudebeleuchtung

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

Seit 2010 hat die HOCHBAHN in 121 Maßnahmen an 60 Standorten Beleuchtungsanlagen durch energieeffiziente Leuchtmittel ersetzt. Die summierte jährliche Einsparwirkung aller 121 Maßnahmen beträgt 1.773.505 kWh. Im Jahr 2020 wurden 43 zusätzliche Maßnahmen an 24 Standorten umgesetzt. Unter Berücksichtigung der Systemleistung

von Alt- und Neuanlage, der Anzahl der Leuchten und der Betriebsstunden ergeben sich damit zusätzliche Einsparungen in Höhe von 396.614 kWh pro Jahr.

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

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

Im Rahmen dieser jährlichen Einschaltdauer lässt sich durch die Umrüstung eines Fahrzeugs des Typs DT4 auf LED-Retrofit-Leuchtmittel Beleuchtungsenergie in Höhe von 7.279 kWh pro Jahr und Fahrzeug einsparen. Im vergangenen Jahr wurden fünf Fahrzeuge dieses Fahrzeugtyps umgerüstet. Damit liegt die Anzahl der umgerüsteten DT4-Fahrzeuge bei insgesamt 24 von 126 Fahrzeugen. Die Umrüstung erfolgt im Rahmen anderer Umbaumaßnahmen, um die Anzahl der umbaubedingten Werkstattzeit so kurz wie möglich zu halten.

DT5-Fahrzeuge sind seit 2017 bereits ab Werk mit der LED-Beleuchtung ausgestattet. Im Vergleich zu den zuvor ausgelieferten Fahrzeugen mit herkömmlicher Beleuchtung sparen diese Beleuchtungsenergie in Höhe von 5.774 kWh pro Jahr und DT5-Fahrzeug ein. Im Jahr 2020 wurden sieben weitere DT5-Fahrzeuge in Betrieb genommen, die bereits mit der LED-Beleuchtung ausgestattet sind. Im laufenden Jahr ist es geplant, sieben DT4-Fahrzeuge umzurüsten. Des Weiteren sollen 29 neue DT5-Fahrzeuge in Betrieb genommen werden.

Der Bereich Schienenfahrzeuge entwickelt derzeit Szenarien, um die DT4-Ausrüstung zu beschleunigen und auch die 69 mit herkömmlichen Leuchtmitteln ausgelieferten DT5-Fahrzeuge 301 bis 369 nachträglich umzurüsten.

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

GRI 103/302

Beispiele für effizienzsteigernde Maßnahmen im Betriebszweig U-Bahn sind die stationären Energiespeicher und der neue Energiekonverter „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 zwischenzuspeichern und zeitlich entkoppelt wieder an die Fahrleitung abzugeben (z. B. durch Schwungmasse-Systeme). 2007 wurde im Unterwerk Ochsenzoll und 2010 im Unterwerk Fuhlsbüttel jeweils ein stationärer Energiespeicher nach dem Schwungmasseprinzip installiert. Durch den Einsatz der beiden stationären Energiespeicher konnten bei der HOCHBAHN im Jahr 2020 899.000 kWh eingespart werden. Die Anlage im Unterwerk Ochsenzoll war seit Inbetriebnahme 5.307 Stunden im Betrieb, die in Fuhlsbüttel lief 6.496 Stunden. Die Anlage im Unterwerk Ochsenzoll war im Jahr 2020 aufgrund einer Störung mehrere Wochen außer Betrieb. Die Anlage in Fuhlsbüttel erreichte im vergangenen Jahr den bisher höchsten jährlichen Einsparwert beider Energiespeicher.

### Einsparleistungen durch stationäre Energiespeicher in kWh

GRI 302-4

Jahr	Einsparleistung		
	Energie-speicher Ochsenzoll	Energie-speicher Fuhlsbüttel	beider Energie-speicher
2018	461.000	503.000	964.000
2019	483.000	389.000	872.000
<b>2020</b>	<b>390.000</b>	<b>509.000</b>	<b>899.000</b>
Summe (seit 2007)	5.359.000	3.935.000	9.294.000
Ø p.a.	382.786	393.500	
Max. Einsparung p.a.	483.000	509.000	

### Energiekonverter: Hesop-System

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

Im Unterwerk Rauhes Haus ist ein solches Hesop-Wechselrichterkonvertersystem der Firma Alstom installiert worden. Mit der umgewandelten Bremsenergie der U-Bahn-Fahrzeuge können im Bereich des Mittelspannungsnetzes des Unterwerkes angeschlossene Verbraucher auf den Haltestellen, z. B. für Beleuchtung oder Fahrtreppen, mit der rekuperierten Energie versorgt werden. Falls keine zeitgleiche Abnahme der Energie in den Hochbahnanlagen erfolgt, wird die Energie in das öffentliche 10kV-Mittelspannungsnetz von Stromnetz Hamburg eingespeist. Seit Inbetriebnahme lief das Hesop-System 4.660 Stunden, die rekuperierte Bremsenergie beläuft sich auf 277.000 kWh. Die Anlage befindet sich weiterhin noch in der Einstellungs- und Pilotierungsphase am U-Bahn-Netz.

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

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

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

## Maßnahmen zur Optimierung der Energienutzung im Betriebszweig Bus

GRI 103/302

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

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

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

## Energieeinsparungen bei der HOCHBAHN<sup>1</sup> in kWh

GRI 302-4

	2020	2019	2018 <sup>2</sup>
<b>Jährliche Energieeinsparungen durch Maßnahmen seit 2007</b>	<b>5.952.446</b>	<b>5.171.570</b>	<b>4.947.146</b>
Davon Einsparung durch:			
Beleuchtungssanierungen von Gebäuden	1.773.505	1.376.891	1.162.176
Senkung des Energieverbrauchs von U-Bahn-Fahrzeugen (DT4) bei Standzeiten	1.500.000	1.500.000	1.500.000
zurückgewonnene Bremsenergie (U-Bahn-Fahrzeuge) an stationären Energiespeichern	899.000	872.000	964.000
energieeffiziente Fahrgastraumbeleuchtung in U-Bahn-Fahrzeugen	446.068	369.256	278.132
zurückgewonnene Bremsenergie (U-Bahn-Fahrzeuge) durch Hesop-Wechselrichterkonvertersystem	277.000		
Energie-Eigenerzeugung (Photovoltaik, Solarthermie) und BHKW	201.287	201.287	199.855
effiziente IT	18.234	14.784	5.632
sonstige Einsparungen	837.351	837.351	837.351

<sup>1</sup> Scope: HOCHBAHN, FFG

<sup>2</sup> Aktualisierte Zahlen

## Inanspruchnahme von natürlichen Ressourcen

GRI 103/301

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

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

Um den Verbrauch dieser Ressource so weit wie möglich zu reduzieren, setzt die HOCHBAHN bereits seit vielen Jahren auf die konsequente Digitalisierung von Arbeitsprozessen in der Verwaltung. So werden beispielsweise Entgeltabrechnungen und Urlaubsanträge digital verschickt. Die Weiterentwicklung des E-Ticket-Angebots zur Reduzierung der Menge der papierbasierten Fahrscheine trägt ebenfalls zu einer Reduzierung des Papierverbrauchs der HOCHBAHN bei.

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

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

Bei Bau- und Modernisierungsmaßnahmen setzt die HOCHBAHN vermehrt Recyclingprodukte ein und ersetzt bisherige Materialien durch langlebigere und entsorgungsgerechtere Bauteile. Bei der Neugestaltung der U-Bahn-Haltestelle Hamburger Straße wurden zum Beispiel Wandfliesen aus Recyclingglas verwendet. Die U-Bahn-Fahrzeuge der HOCHBAHN weisen eine sehr hohe Recyclingquote auf. Je nach Baureihe liegt diese zwischen 90 und 94,3 Prozent. Weitere Informationen siehe Kapitel „Nachhaltiges Bauen“ S. 39.

## Ressourcenverbrauch

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

	Scope	2020
Gefährlicher Abfall (t)	HOCHBAHN	1.357
Nicht gefährlicher Abfall (Verwaltungsstandorte) (t)	HOCHBAHN	124
Nicht gefährlicher Abfall (U-Bahn-Haltestellen, Busumsteigeanlagen, Busbetriebshöfe) (t)	HOCHBAHN	1.101
Papierverbrauch (Kopierpapier) (Blatt)	HOCHBAHN	5.750.000
Wasserverbrauch (Frischwasser, U-Bahn-Werkstatt Farmsen) (m <sup>3</sup> )	HOCHBAHN	1.541
Wasserverbrauch (Frischwasser, Buswaschanlagen) (m <sup>3</sup> )	FFG	7.259

## Nachhaltige Lieferketten

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

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

Mit dem 2019 im Unternehmen eingeführten nachhaltigen Beschaffungskonzept trägt die HOCHBAHN der globalen Verantwortungsübernahme und der menschenrechtlichen Sorgfaltspflicht Rechnung. Als Vorbereitung hierauf diente unter anderem die Teilnahme an der Expertengruppe „Nationaler Aktionsplan Wirtschaft und Menschenrechte“ des deutschen UN-Global-Compact-Netzwerkes.

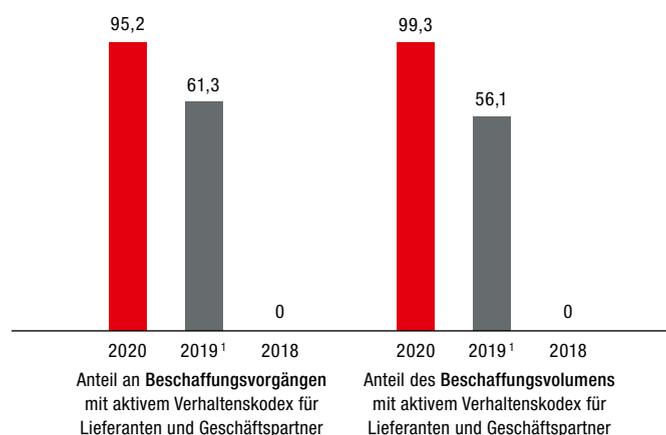
Im Rahmen ihres Beschaffungskonzepts hat die HOCHBAHN im Mai 2019 mit den „Nachhaltigkeitsstandards für Lieferanten und Geschäftspartner“ einen verbindlichen Verhaltenskodex geschaffen, dessen Anwendung aus dem Bereich Einkauf gesteuert wird und der für alle Beschaffungsvorgänge mit Ausnahme unkritischer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

Für ihre Leistungserbringung beschafft die HOCHBAHN eine Vielzahl von Gütern, Waren und Dienstleistungen. Der Einkaufsbereich ist in die drei Fachbereiche Baueinkauf, Technischer Einkauf/Beschaffung von Fahrzeugen und Komponenten sowie Allgemeiner Einkauf gegliedert und das Aufgabenspektrum umfasst dementsprechend sowohl die Beschaffung langlebiger Investitionsgüter als auch kurzlebiger Gebrauchs- bzw. Verbrauchsgüter sowie aller Bau- und Dienstleistungen.

2020 hat die HOCHBAHN Waren und Dienstleistungen in Höhe von rund 430 Millionen Euro bei rund 1.600 Lieferanten und Dienstleistern beschafft. Bezogen auf das Beschaffungsvolumen erfolgten 99,3 Prozent davon mit aktivem Verhaltenskodex:

## Verhaltenskodex für Lieferanten und Geschäftspartner in %

GRI 308-1, 414-1



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

Darüber hinaus führt die HOCHBAHN während der Vorbereitung von großen Ausschreibungen eine Prüfung auf soziale und ökologische

Risiken durch. Bei Warengruppen mit entsprechendem Risikoprofil werden Nachhaltigkeitskriterien bei den Herstellern abgefragt und fließen dann in die Vergabeentscheidung ein. Damit verfolgt die HOCHBAHN das Ziel, Transparenz in der Lieferkette zu schaffen, Risiken zu minimieren und auf Verbesserungen von ökologischen und sozialen Standards hinzuwirken.

Im Jahr 2019 wurden im Ausschreibungsverfahren für bis zu 530 lokal emissionsfreie Busse neben technischen und kommerziellen Anforderungen zusätzlich Nachhaltigkeitsaspekte als vergaberelevante Kriterien definiert. Die Kriterien betreffen die gesamte Wertschöpfungskette der Batteriebusse: von der Gewinnung von risikobehafteten Batterierohstoffen wie Kobalt oder Lithium bis hin zur Fahrzeugfertigung. Insbesondere die ökologischen und sozialen Auswirkungen der Batterieherstellung stehen hier bei der Bewertung im Fokus. Das Ausschreibungsverfahren wurde im Jahr 2020 abgeschlossen. Es ist gelungen, Transparenz bis zur Herstellung der Batteriezellen zu schaffen. Die Offenlegung und der Durchgriff bis zu Rohstoffminen sind allerdings häufig noch Herausforderungen.

Die Erkenntnisse aus den Antworten und Rückfragen der Hersteller fließen in die Weiterentwicklung der Nachhaltigkeitskriterien bei zukünftigen Ausschreibungen ein. Sie dienen als Basis für einen regelmäßigen Austausch mit den Herstellern zur kontinuierlichen Verbesserung ihrer Nachhaltigkeitsleistung. Im Zentrum stehen dabei v.a. die Transparenz hinsichtlich Herkunft und Abbaubedingungen kritischer Batterierohstoffe wie Kobalt, Lithium, Nickel, Graphit oder Mangan sowie die Herstellungsemissionen der Batterie.

2020 hat die HOCHBAHN außerdem bei den Ausschreibungen für bis zu 50 Brennstoffzellenbusse und 96 Ladegeräte detaillierte Nachhaltigkeitskriterien abgefragt und zu 10 Prozent in die Gesamtbewertung vergaberelevant integriert. Diese Kriterien, die in allen Fällen sowohl Umweltaspekte als auch soziale Belange umfassten, zielen darauf ab, menschenrechtliche Sorgfalt und ökologische Standards entlang der Lieferkette sicherzustellen. Insgesamt wurden so bei rund 10 Prozent des Beschaffungsvolumens detaillierte Nachhaltigkeitskriterien als Bestandteil der Ausschreibung angewendet.

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

## **Anpassung an den Klimawandel**

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

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

Im Fokus der aktuellen Klimafolgerisiken stehen bei der HOCHBAHN Extremwetterereignisse (u.a. Starkregen, Sturm, extreme Hitze), die bereits in der Vergangenheit zu Schäden, Betriebsstörungen und -ausfällen geführt haben. Diese Ereignisse werden seitens der HOCHBAHN kontinuierlich erfasst und ausgewertet. In den Jahren 2017 bis 2020 hat das Unternehmen ausschließlich Betriebsstörungen und Schäden infolge von Baumwürfen auf U-Bahn-Gleisanlagen registriert. Überflutete U-Bahn-Tunnel oder U-Bahn-Haltestellen gab es nicht. Die HOCHBAHN begegnet den Klimafolgerisiken u.a. mit der Vegetationspflege sowie regelmäßig wiederkehrenden Baumkontrollen. Zudem setzt die HOCHBAHN infrastrukturelle Anpassungsmaßnahmen um, wie z.B. die Schaffung von Gründächern und Regenwasserrückhalteeinrichtungen für Starkregenereignisse.

## **Nachhaltiges Bauen**

GRI 103/302, 103/305

Das Thema „Nachhaltiges Bauen“ definiert die HOCHBAHN als die Erstellung und Nutzung von zukunftsgerechter Infrastruktur, die sowohl klimafreundlich und wirtschaftlich als auch von langer Lebensdauer und hoher Qualität ist. Einen Schwerpunkt legt die HOCHBAHN dabei auf den Umgang mit so genannten „grauen“ Energien und Emissionen. Der Grund: Insbesondere die Herstellung von Baumaterialien verursacht einen großen Teil der weltweiten Treibhausgasemissionen (Anteil der Beton- und Zementindustrie 2020: rund 8 Prozent), sie stellt somit einen wesentlichen Faktor bei der Erreichung der globalen Klimaziele dar.

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

Bei der Beurteilung von Planungsvarianten und im Rahmen von Ausschreibungsverfahren soll diese Thematik zukünftig noch stärker Berücksichtigung finden. Bereits seit 2019 beinhalten ausgewählte Planungsaufträge die Analyse der Energiebedarfe und Treibhausgasemissionen für Planungsvarianten. In diesem Kontext prüft die HOCHBAHN auch die erweiterte Verwendung der Building-Information-Modelling-Technologie (BIM). BIM-Modelle sind bei der HOCHBAHN bereits bei Großprojekten wie der U4 und U5 fester Planungsbestandteil.

Hinzu kommt, dass sämtliche neuen U-Bahn-Haltestellen barrierefrei gestaltet und realisiert werden. Bis 2025 werden außerdem alle vorhandenen U-Bahn-Haltestellen barrierefrei ausgebaut sein. Für weitere Informationen siehe Kapitel „Ausbau Mobilitätsangebot“ auf S. 15.

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:

- Ökostromerzeugung durch Photovoltaik
- Solar- und Geothermie
- Gründächer
- Energieeffiziente Beleuchtungskonzepte
- Regenwasseraufbereitung (Fahrzeuginnenreinigung)
- Abwärmenutzung von Ladeinfrastruktur (Betriebshöfe für E-Busse)
- Verwendung von Rezyklaten (u.a. Fahrbahnbelag)
- Verwendung von nachhaltigen/umweltschonenden Bauprodukten
- Einbau von Unterschottermatten im Hinblick auf Erschütterungsanforderungen im Betrieb

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

## Kennzahlen: Nachhaltiges Bauen

	2020 <sup>1</sup>	2019 <sup>2</sup>	2018
Gründächer (m <sup>2</sup> )	23.350	19.200	1.550
Photovoltaik (kWh)	42.974	42.974	46.461
Solarthermie (kWh)	79.600	79.600	79.600
Kraft-Wärme-Kopplung (kWh)	78.714	78.714	73.794

<sup>1</sup> Vorläufige Zahlen

<sup>2</sup> Aktualisierte Zahlen

## Datenschutz

GRI 103/418

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

Zeitgleich mit Inkrafttreten der DSGVO ist 2018 auch die aus dem Jahr 2009 stammende Datenschutzrichtlinie der HOCHBAHN überarbeitet und durch den Vorstand verabschiedet worden. Die Richtlinie legt Grundsätze und Verantwortlichkeiten fest. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind zur Einhaltung dieser Richtlinie verpflichtet. Neben der HOCHBAHN-Datenschutzrichtlinie wurde auch eine Rahmenbetriebsvereinbarung zum Datenschutz mit dem Betriebsrat abgeschlossen. Parallel dazu wurden die nachfolgenden Prozesse definiert und als Anlagen zur Datenschutzrichtlinie intern veröffentlicht:

- Richtlinie zum Umgang mit Datenspannen
- Cloud-Richtlinie
- Hinweise zum Umgang mit Auskunftersuchen/Beschwerden
- Mustervertrag Auftragsverarbeitung
- Muster Verarbeitungsverzeichnis

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

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

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

### Schulungen zum Datenschutz

Anzahl Teilnehmende	2020	2019 <sup>1</sup>	2018
Seminar Datenschutz	26	149	32
E-Learning: EU-Datenschutz – die Grundverordnung	80	287	73
E-Learning: EU-Datenschutz – für Führungskräfte und IT-Verantwortliche (Aufbaumodul)	4	120	38

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

Aufgrund der hohen Sensibilität des Datenschutzes im Unternehmen wird der/die Betriebliche Datenschutzbeauftragte grundsätzlich bei der Einführung neuer Technologien sowie bei allen relevanten Digitalisierungsvorhaben aktiv eingebunden. Bei einigen dieser Vorhaben

erfolgt darüber hinaus auch eine Beteiligung des Hamburgischen Beauftragten für Datenschutz und Informationsfreiheit (HmbBfDI). Dies gilt insbesondere für Projekte, die die Verarbeitung von Kundendaten beinhalten.

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

### Beschwerden/Anfragen in Bezug auf Kundendaten

GRI 418-1

Beschwerden/Anfragen	2020
Beschwerden von externen Parteien, die von der Organisation als begründet anerkannt wurden <sup>1</sup>	22
• Beschwerden von Kundinnen und Kunden	16
• Beschwerden von sonstigen Betroffenen	5
Beschwerden von/über Aufsichtsbehörden	1
Fälle von Datendiebstahl und Datenverlust im Zusammenhang mit Kundendaten <sup>2</sup>	2
• intern geprüfte Fälle	2
• an die Aufsichtsbehörde gemeldete Fälle	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 Kund\*innen der HOCHBAHN sind oder waren. Lediglich eine Beschwerde eines Kunden/einer Kundin wurde 2020 über die Aufsichtsbehörde an die HOCHBAHN weitergeleitet.

<sup>2</sup> Fälle von Datenverlusten hat es im Berichtsjahr 2020 nicht gegeben. Insofern erfolgte in diesem Zusammenhang auch keine Meldung an den HmbBfDI. Lediglich zwei Fälle wurden nach einem intern gemeldeten Verdacht durch den Datenschutzbeauftragten untersucht und als nicht meldepflichtig eingestuft.

### Arbeitsbedingungen

GRI 103/401

Die Gewinnung und Bindung von qualifizierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern dient der Sicherung des langfristigen Unternehmenserfolgs und somit dem zukünftigen Wachstum des Unternehmens. Der Umgang mit gesellschaftlichen Trends wie dem demografischen Wandel, dem Fachkräftemangel oder dem Wandel der Arbeitswelt im

Zuge der Digitalisierung stellt auch für die HOCHBAHN eine wesentliche Aufgabe dar. Auch die zum Teil fordernden Arbeitsbedingungen (u.a. fahrplanbedingter Schichtdienst, Wochenendarbeit) sind Hürden, die die HOCHBAHN im Rahmen der Gewinnung von Arbeitskräften nehmen muss.

Das Geschäftsjahr 2020 stellte die HOCHBAHN als Arbeitgeberin aufgrund der Corona-Pandemie vor zusätzliche Herausforderungen. Zum einen galt es, das Verkehrsangebot aufrechtzuerhalten, zum anderen mussten die eigenen Mitarbeitenden, Kundinnen und Kunden bestmöglich vor einer Infektion geschützt werden. Neben dem Homeoffice-Angebot für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Verwaltung ergriff die HOCHBAHN verschiedene Schutzmaßnahmen in den Bussen und U-Bahnen. So richtete sie eine Corona-Hotline für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein und sorgte mit regelmäßigen Informationen für eine umfassende Aufklärung der Hochbahnerinnen und Hochbahner. Im Ergebnis traten keine großen Infektionscluster im Kreise der HOCHBAHN auf, folglich kam es zu keinen Störungen im Betrieb aufgrund erhöhter Corona-Infektionszahlen.

### Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

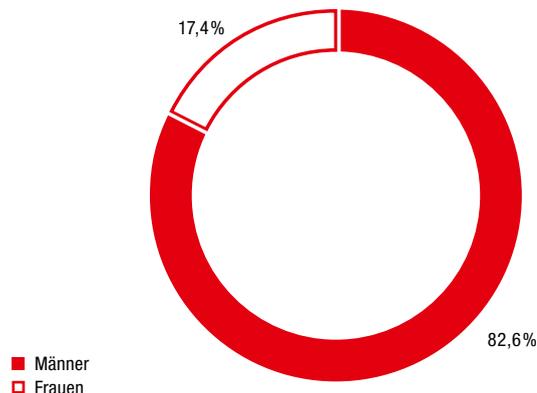
2020 beschäftigte die HOCHBAHN insgesamt 6.378 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, davon 597 in Teilzeit. Damit gehört sie zu den größten Arbeitgebern in Hamburg.

2020 hat die HOCHBAHN trotz Corona-Pandemie uneingeschränkt Mitarbeitende eingestellt. Für das Unternehmen als Arbeitgeber wurde mit unterschiedlichen Maßnahmen des Personalmarketings geworben. So setzte die HOCHBAHN auf Recruiting-Filme in Bussen und im Fahrgastfernsehen der U-Bahn, auf diverse Touchpoints im Freizeitumfeld, auf Flyer und andere speziell auf den Ausbildungsmarkt zugeschnittene Maßnahmen. Zudem wurde das interne Empfehlungsprogramm JobDeal gestartet, bei dem Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der HOCHBAHN eine Prämie für eine erfolgreiche Stellenvermittlung erhalten können. Im Jahr 2020 wurden 623 neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eingestellt. Das bedeutet eine weiterhin stabile Personaleintrittsrate von 9,9 Prozent (nach 11,3 Prozent 2019 und 9,8 Prozent 2018). Die Fluktuationsrate der HOCHBAHN betrug 2020 5,9 Prozent.

### Mitarbeitende bei der HOCHBAHN

GRI 102-7, 102-8

Anzahl Mitarbeiter\*innen gesamt<sup>1</sup>: 6.378



■ Männer  
□ Frauen

<sup>1</sup> Die Gesamtzahl der im Unternehmen tätigen Mitarbeiter\*innen ergibt sich aus der Summierung von Vorstand, Führungskräften und Angestellten, inkl. Mitarbeiter\*innen in Elternzeit.

### Mitarbeitende der HOCHBAHN nach Beschäftigungsverhältnis

GRI 102-7, 102-8

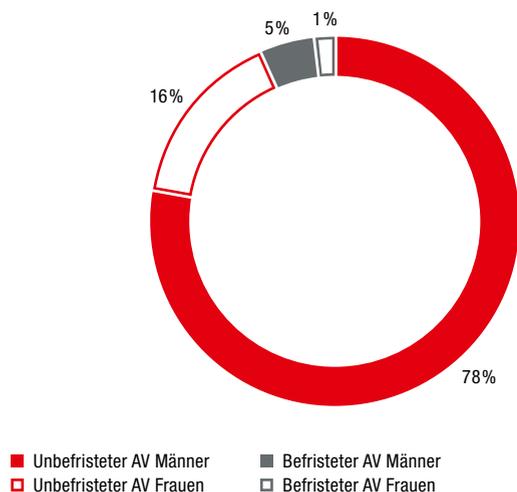
	2020	2019	2018
Anzahl Mitarbeiter*innen, inkl. Mitarbeiter*innen in Elternzeit <sup>1</sup>	6.378	5.607	5.345
Männerquote (%)	82,6	82,1	82,6
Frauenquote (%)	17,4	17,9	17,4
Vollzeitkräfte	5.747	5.064	4.856
davon Männer	4.965	4.343	4.193
davon Frauen	782	721	663
Teilzeitkräfte <sup>2</sup>	597	509	456
davon Männer	273	231	195
davon Frauen	324	278	261

<sup>1</sup> Die Gesamtzahl der im Unternehmen tätigen Mitarbeiter\*innen ergibt sich aus der Summierung von Vorstand, Führungskräften und Angestellten, inkl. Mitarbeiter\*innen in Elternzeit.

<sup>2</sup> Ohne Aushilfskräfte

## Mitarbeitende der HOCHBAHN nach Arbeitsvertrag (AV)

GRI 102-8

Anzahl Mitarbeiter\*innen gesamt<sup>1</sup>: 6.240<sup>1</sup> Ohne Mitarbeiter\*innen mit Ausbildungsvertrag

## Mitarbeitende nach Arbeitsvertrag

GRI 102-8

	HOCHBAHN			FFG		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Gesamtzahl <sup>1</sup>	6.240	5.479	5.213	285	266	254
Unbefristeter Arbeitsvertrag	5.841	5.055	4.835	276	255	245
davon Männer	4.854	4.175	4.028	259	242	232
davon Frauen	987	880	807	17	13	13
Befristeter Arbeitsvertrag	399	424	378	9	11	9
davon Männer	317	345	295	8	9	7
davon Frauen	82	79	83	1	2	2

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

## Neueinstellungen und Fluktuation

GRI 401-1

Neu eingestellte Mitarbeitende	HOCHBAHN			FFG		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Gesamtzahl	623	620	512	49	41	42
davon Männer (%)	76,9	79,0	75,8	91,8	100,0	90,5
davon Frauen (%)	23,1	21,0	24,2	8,2	0,0	9,5
unter 30 Jahre alt (%)	32,3	29,7	32,6	36,7	68,3	50,0
30–50 Jahre alt (%)	52,8	53,7	53,7	49,0	22,0	42,9
über 50 Jahre alt (%)	14,9	16,6	13,7	14,3	9,8	7,1
Rate der Neueinstellungen (%)	9,9	11,3	9,8	16,7	14,7	15,4
<b>Angestelltenfluktuation</b>						
Gesamtzahl	371	364	301	30	30	30
davon Männer (%)	83,6	83,9	82,4	96,7	100,0	96,7
davon Frauen (%)	16,4	16,1	17,6	3,3	0,0	3,3
unter 30 Jahre alt (%)	15,6	23,5	20,9	33,3	46,7	46,7
30–50 Jahre alt (%)	34,5	37,7	29,6	43,3	23,3	36,7
über 50 Jahre alt (%)	49,9	38,8	49,5	23,3	30,0	16,7
Rate der Angestelltenfluktuation (%)	5,9	6,7	5,8	10,2	10,8	11,0



### Integration von Geflüchteten

Im Rahmen eines Geflüchtetenprojekts in Zusammenarbeit mit der DEKRA und dem Jobcenter im Jahr 2017 hat die HOCHBAHN bis zum 31.12.2020 insgesamt 52 der bislang 123 am Ausbildungsprogramm beteiligten Einwanderinnen und Einwanderer als Busfahrerinnen und Busfahrer übernommen. Im Jahr 2020 wurden zwei Ausbildungslehrgänge mit insgesamt 37 Teilnehmenden gestartet. 47 weitere Teilnehmerinnen und Teilnehmer befinden sich zum jetzigen Zeitpunkt noch in Ausbildung bei der DEKRA und werden in den nächsten Monaten voraussichtlich von der HOCHBAHN übernommen. Eine Fortführung des Projekts mit weiteren Ausbildungsgängen ist auch im Jahr 2021 vorgesehen.

## HOCHBAHN als attraktive Arbeitgeberin

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

## Vergütungssystem

GRI 102-35, 102-38

Der mit der Gewerkschaft ver.di abgeschlossene hauseigene Tarifvertrag der HOCHBAHN bietet den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern faire Arbeitsbedingungen. Neben dem Entgelt werden in diesem Tarifvertrag auch die Arbeits- und Urlaubszeiten an Feiertagen, Entlastungstage für Mitarbeitende im Schichtdienst, Urlaubsgeld sowie Sonderzahlungen (z.B. Zahlung einer Corona-Prämie) geregelt. Für weitere Informationen zu den Tarifverträgen und den 2020 geführten Vertragsverhandlungen mit der Gewerkschaft siehe Lagebericht, S. 16 und 38.

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

## Tarifverträge

GRI 102-41

Prozentsatz der Angestellten, die unter Tarifverträge fallen	2020	2019	2018
HOCHBAHN (%)	96,2	95,9	96,0
FFG (%)	94,1	93,3	93,4

## Arbeitszeitmodelle

Im Zuge der Umsetzung der Hamburg-Takt-Strategie baut die HOCHBAHN ihr Angebot seit 2018 konsequent aus. Durch die Taktverdichtungen und die Ausweitung der Betriebszeiten wächst der Personalbedarf bei der HOCHBAHN zu allen Zeiten – insbesondere den Hauptverkehrszeiten, am Wochenende, in den frühen Morgenstunden sowie in der Nacht. Gleichzeitig wünschen sich viele der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Bus- und U-Bahn-Betrieb Veränderungen bei den Arbeitszeitmodellen. Konkret werden mehr freie Wochenenden,

mehr Einfluss auf die Lage von Diensten und freien Tagen sowie Veränderungen bei Schichtplänen angefragt, um trotz notwendiger Wochenendarbeit und Wechselschichten eine bessere Vereinbarkeit von Beruf, Freizeit und Familie zu erreichen. Daneben wünschen sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aber auch eine starke Planbarkeit für die zukünftigen Arbeitstage.

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

Bei der Personaldisposition arbeitet die HOCHBAHN stetig daran, Verbesserungspotenziale zu erkennen und umzusetzen. Der Busbetrieb hat extra dafür eine interne Projektgruppe geschaffen, die sich mit alternativen Möglichkeiten der Personaldisposition beschäftigt. Unter anderem soll auch das Thema Schichtreihenfolge analysiert und optimiert werden. Denn bislang liegen die Dienstanfangszeiten innerhalb einer Schichtreihe häufig noch weit auseinander, sodass es vorkommen kann, dass Fahrerinnen und Fahrer an einem Tag mehrere Stunden früher oder später ihren Dienst antreten als am vorherigen Tag. Insgesamt strebt die HOCHBAHN eine stärkere Angleichung und damit einen regelmäßigeren Arbeitsrhythmus an.

Auf dem Busbetriebshof Langenfelde wurde nach intensiver Detailarbeit im vergangenen Jahr eine neue Schichtreihenfolge eingeführt, die bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sehr positiv aufgenommen wurde. Daher plant die HOCHBAHN in den kommenden Jahren, auch auf den anderen Betriebshöfen ähnliche Schichtreihenfolgen zu schaffen. Wegen der unterschiedlichen Ausgangsvoraussetzungen auf den verschiedenen Betriebshöfen müssen die jeweiligen Schichtreihenfolgen für jeden Betriebshof komplett neu erarbeitet werden. Zum Fahrplanwechsel 2020/2021 wurde das Modell auf den Betriebshof Alsterdorf ausgeweitet.

## Vereinbarkeit von Beruf, Familie und Freizeit

Mit familienbewussten Schichtmodellen im Betriebsdienst, Homeoffice-Möglichkeiten in der Verwaltung oder Angeboten wie z.B. den Notmüttern (Notfall-Kinderbetreuungen) oder dem PPD Pflege-Partner Diakonie leistet die HOCHBAHN einen nennenswerten Beitrag zur Vereinbarkeit von Beruf, Familie und Freizeit ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Auch Unterstützungsangebote in Ferienzeiten, für die

Pflege von Angehörigen oder in familiären und persönlichen Krisensituationen, in den drei Ausbildungsberufen in Teilzeit sowie Sabbaticals tragen zu einer bestmöglichen Work-Life-Balance der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei.

Seit 2014 wird die HOCHBAHN dafür regelmäßig mit dem Zertifikat der berufundfamilie Service GmbH für familien- und lebensphasenbewusste Personalpolitik ausgezeichnet. Die Laufzeit des Zertifikats beträgt in der Regel drei Jahre. Im Rahmen der Auditierung im Jahr 2020 wurden zahlreiche Gespräche mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern geführt, coronabedingt als Video- und Telefoninterviews.

## Elternzeit

Durch ihre Angebote zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie möchte die HOCHBAHN für ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Rückkehr in den Beruf nach der Elternzeit so einfach wie möglich gestalten. 2020 nahmen insgesamt 199 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Elternzeit in Anspruch, davon 149 Männer und 50 Frauen. Insgesamt kehrten im Berichtszeitraum 20 Mitarbeiterinnen und 128 Mitarbeiter nach Beendigung der Elternzeit in den Betrieb zurück.

## Elternzeit

GRI 401-3

	HOCHBAHN			FFG		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018
<b>Gesamtzahl der Angestellten, die Elternzeit in Anspruch genommen haben</b>	<b>199</b>	<b>169</b>	<b>164</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>9</b>
davon Männer	149	126	123	8	11	8
davon Frauen	50	43	41	0	1	1
<b>Gesamtzahl der Angestellten mit Anspruch auf Elternzeit</b>	<b>6.378</b>	<b>5.607</b>	<b>5.345</b>	<b>303</b>	<b>284</b>	<b>274</b>
davon Männer	5.268	4.605	4.417	284	268	258
davon Frauen	1.110	1.002	928	19	16	16
<b>Gesamtzahl der Angestellten, die innerhalb des Berichtszeitraums nach Beendigung der Elternzeit an den Arbeitsplatz zurückgekehrt sind</b>	<b>148</b>	<b>136</b>	<b>126</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>8</b>
davon Männer	128	116	109	8	11	8
davon Frauen	20	20	17	0	1	0
<b>Gesamtzahl der Angestellten, die nach Beendigung der Elternzeit an den Arbeitsplatz zurückgekehrt sind und zwölf Monate nach ihrer Rückkehr an den Arbeitsplatz noch beschäftigt waren</b>	<b>-<sup>1</sup></b>	<b>133</b>	<b>122</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>8</b>
davon Männer	- <sup>1</sup>	113	106	8	11	8
davon Frauen	- <sup>1</sup>	20	16	0	1	0
<b>Rückkehrtrate an den Arbeitsplatz der Angestellten, die Elternzeit in Anspruch genommen haben (%)</b>	<b>100,0</b>	<b>96,5</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
davon Männer	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
davon Frauen	100,0	80,0	100,0		100,0	
<b>Verbleibrate der Angestellten, die Elternzeit in Anspruch genommen haben (%)</b>	<b>-<sup>1</sup></b>	<b>97,8</b>	<b>96,8</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
davon Männer	- <sup>1</sup>	97,4	97,2	100,0	100,0	100,0
davon Frauen	- <sup>1</sup>	100,0	94,1		100,0	

<sup>1</sup> Keine Aussage für 2020 möglich, da 12-Monats-Zeitraum nach Rückkehr aus Elternzeit noch nicht abgeschlossen

## Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz

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

Ziel des Arbeitsschutzes ist es, Sicherheit und Gesundheitsschutz der Beschäftigten bei der Arbeit durch Maßnahmen des Arbeitsschutzes zu sichern und zu verbessern. Sicherheit und Gesundheitsschutz sollen vorausschauend und vorsorglich betrieben werden, noch ehe konkrete Gefahren entstehen. Dieses präventive Vorgehen 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 – u.a. Führungskräfte und Mitarbeitende – im Unternehmen klar regelt. Dadurch abgedeckt ist die gesamte HOCHBAHN mit allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern und Betriebsbereichen – inklusive der Planung von neuen Arbeitsstätten und Betriebsanlagen.

Aktuell hat die HOCHBAHN 95 Sicherheitsbeauftragte (gemäß § 22 Sozialgesetzbuch VII) bestellt. Die Anzahl entspricht den Vorgaben der DGUV Vorschrift 1. Die Sicherheitsbeauftragten sind überwiegend in den Bus- und U-Bahn-Bereichen sowie in den gewerblich-technischen Bereichen benannt und werden per Aushang bekannt gemacht.

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

### Gefährdungsbeurteilungen

GRI 403-2

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

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

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

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

### Meldung von Gefahren und Unfällen

GRI 403-7

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

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

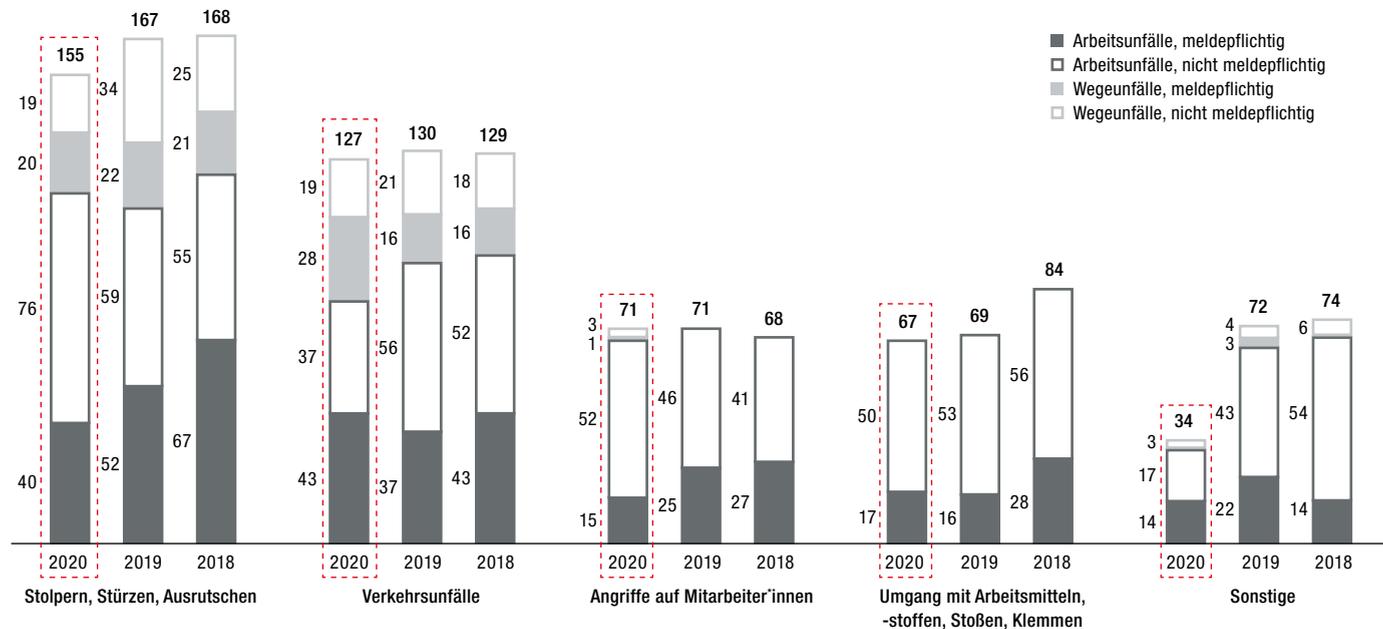
Außerdem besteht die Möglichkeit, Verbesserungen in puncto Arbeitsschutz über das Betriebliche Vorschlagswesen einzureichen. Alle Vorfälle, bei denen Mitarbeitende zu Schaden kommen (Arbeits- und Wegeunfälle), sind mit einer Unfallanzeige umgehend an den Bereich Nachhaltige Entwicklung, Umwelt und Arbeitssicherheit zu melden. Dieser leitet die Unfallanzeige an die Berufsgenossenschaft

(Unfallversicherung), an die jeweils zuständige Krankenkasse sowie an das Amt für Arbeitsschutz weiter. Der Bereich berät über ggf. notwendige Arbeitsschutzmaßnahmen und wertet die entsprechenden Unfallanzeigen jährlich und nach bedarfsorientierten Schwerpunkten statistisch aus. Entsprechende Informationen und notwendige Prozessschritte zur Unfallanzeige können die Angestellten der HOCHBAHN dem Mitarbeiterportal entnehmen. Die Entscheidung, ob ein Vorfall auch als Arbeits- oder Wegeunfall anerkannt wird und somit auch die Kosten für die Heilbehandlung getragen werden, trifft die Berufsgenossenschaft.

2020 ist die Anzahl der Arbeitsunfälle bei der HOCHBAHN insgesamt deutlich zurückgegangen (um 13,8 Prozent im Vergleich zum Vorjahr). Entsprechend reduzierten sich auch die unfallbedingten Ausfalltage im Vergleich zu den Vorjahren deutlich. Insbesondere der Anteil der arbeitsbedingten Stolper- und Sturzunfälle ging 2020 nennenswert zurück. Die Zahl der tätlichen Übergriffe auf Busfahrerinnen und Busfahrer ist seit Juni 2020 auf nahezu null zurückgegangen. Hier hat sich der Einbau von Schutzscheiben als Corona-Maßnahme in den Bussen als sehr positiv erwiesen. Allerdings gab es im Zusammenhang mit der Durchsetzung der Maskenpflicht im ÖPNV mehr tätliche Übergriffe bei den Sicherheits- und Prüfdiensten. Der Anteil der Verkehrsunfälle ist mittlerweile der Hauptschwerpunkt des Unfallgeschehens bei der HOCHBAHN.

### Unfälle bei der HOCHBAHN

GRI 403-9



### Arbeitsbedingte Verletzungen / Unfälle

bei HOCHBAHN und HOCHBAHN-Wache

GRI 403-9

	2020	2019	2018
Tödliche Arbeitsunfälle	0	0	0
Tödliche Wegeunfälle	0	0	0
Meldepflichtige Arbeitsunfälle <sup>1</sup>	129	152	179
Nicht-meldepflichtige Arbeitsunfälle <sup>2</sup>	232	257	258
Arbeitsunfälle pro 1.000 Mitarbeiter*innen <sup>3</sup>	20,7	31,1	34
Meldepflichtige Wegeunfälle <sup>1</sup>	49	41	37
Nicht-meldepflichtige Wegeunfälle <sup>2</sup>	43	59	49
Ausfalltage durch Arbeitsunfälle gesamt <sup>4,5</sup>	3.646	5.004	5.714
Ausfalltage durch Wegeunfälle gesamt <sup>4,5</sup>	1.471	1.318	1.089

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

<sup>2</sup> Unfälle mit einer Ausfallzeit von bis zu 3 Tagen

<sup>3</sup> 1.000-Mann-Quote, bezogen auf meldepflichtige Arbeitsunfälle

<sup>4</sup> 2020: vorläufige Zahlen

<sup>5</sup> 2019: aktualisierte Zahlen

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

### Arbeitsmedizinische Dienste

GRI 403-3

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

Der Betriebsärztliche Dienst übernimmt folgende Aufgaben:

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

Der Betriebsärztliche Dienst der HOCHBAHN wird durch ein Team von sieben Betriebsärztinnen und Betriebsärzten eines externen Dienstleisters besetzt. Im Berichtsjahr 2020 hat der Betriebsmedizinische Dienst 5.193 Untersuchungen durchgeführt.

### Mitarbeitendenbeteiligung

GRI 403-4

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

einzelnen Arbeitsebenen sowie entsprechende Multiplikatoren und dient der interdisziplinären Abstimmung und Ausrichtung des Themas Corporate Health.

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

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

### Schulungen der Mitarbeitenden

GRI 403-5

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

### Betriebliches Gesundheitsmanagement

GRI 403-6

Das betriebliche Gesundheitsmanagement bei der HOCHBAHN wirkt vor allem durch eine zielgruppenspezifische Vorgehensweise und eine interdisziplinäre Vernetzung im Unternehmen. Gemeinsam mit dem Arbeitsmedizinischen Dienst, dem betrieblichen Eingliederungsmanagement, den Verantwortlichen für Arbeitsschutz und der betrieblichen Sozialberatung wird ein umfassender Blick auf die

unterschiedlichen Gesundheitsaspekte sichergestellt – verstärkt durch regelmäßige Abstimmungsrunden mit Vertreterinnen und Vertretern der Unternehmensbereiche. Hinzu kommt eine intensive Kommunikationsarbeit, entsprechende Medien stehen in gedruckter Form, online, berufsgruppenspezifisch und unternehmensweit zur Verfügung. Sie sorgen dafür, dass das Thema Gesundheit im gesamten Unternehmen gut sichtbar ist.

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

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

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

1. 40-Tage-mit-oder-ohne-Challenge: Spielerische Förderung einer positiven Verhaltensänderung
2. „#wirbleibenfit-Challenge“: 30-Tage-Wettbewerb, um trotz Corona-Einschränkungen aktiv zu bleiben
3. „Fit bleiben im Homeoffice“: spezielle Angebote zu Bewegung und Ernährung mit *GESUNDHEITplus*-Angeboten
4. Ausbau des Nutzungsanteils der digitalen Angebote auf der Plattform der Gesundheitsförderung *GESUNDHEITplus*, unter anderem durch verstärkte Kommunikation und Aktionszeiträume

5. Deutliche Ausweitung der Betriebsbereitschaft der betrieblichen Sozialberatung im ersten Lockdown und Installation eines Backup-Systems für Kapazitätsengpässe
6. Kostenloses Hautkrebsscreening

Im Rahmen der Sozialberatung wurde das System der Krisenintervention weiter etabliert und verwurzelt. Das Kriseninterventionsteam der HOCHBAHN konnte erstmalig durch einen kompletten Jahreslauf genutzt werden und so weitere Grundlagen für Weiterentwicklung und Integration liefern.

### Evaluation und Monitoring

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

Neben dem weiteren Ausbau des bereits existierenden umfangreichen Angebots an Beratungsleistungen und Produkten wurden, basierend auf den Ergebnissen des Gesundheitsberichts, für 2021 die folgenden Schwerpunkte abgeleitet:

- Intensivierung von niedrigschwelligen und/oder arbeitsplatznahen Formaten zur Aktivierung und Förderung der Eigenverantwortung
- Weiterentwicklung und Professionalisierung des Systems der Krisenintervention als passgenaue Präventionsarbeit
- Aufbau der Säule „sleep performance“ im System des betrieblichen Gesundheitsmanagements

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

## Compliance und Korruptionsvermeidung

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

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

Daher gibt es im Unternehmen seit 2008 eine umfangreiche Betriebsvereinbarung zum Thema Korruptionsprävention. Diese haben Vorstand und Betriebsrat gemeinsam entwickelt; die Betriebsvereinbarung dient als Verhaltenskodex für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. In diesem Zusammenhang wurde auch eine Analyse von möglichen Korruptionsrisiken durchgeführt und 2015 evaluiert.

Die Betriebsvereinbarung informiert grundlegend über das Thema Korruption und enthält Regelungen zur Korruptionsvorbeugung, wie etwa zur Annahme von Geschenken und Vergünstigungen oder Bewirtungen. Insbesondere den Führungskräften kommt bei der Korruptionsvorbeugung eine besondere Vorbildfunktion zu. Es liegt in ihrer Verantwortung, auch anonymen Hinweisen zum Thema Korruption nachzugehen und die Behandlung jedes begründeten Korruptionsverdachts sicherzustellen.

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

Im Rahmen des oben beschriebenen Managementansatzes unterliegt das gesamte Unternehmen einer dauerhaften Prüfung auf Korruptionsrisiken. Im Berichtsjahr 2020 gab es keine bestätigten Korruptionsfälle bzw. ergriffenen Maßnahmen. Es wurden auch keine Bußgelder oder nicht-monetäre Sanktionen gegen die HOCHBAHN festgesetzt.

## New Work

GRI 103 / New Work

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

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

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

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

2017 hat die HOCHBAHN das agile Arbeiten im Unternehmen eingeführt. 2020 wurde der Bereich Wandel und Innovation etabliert. Er bündelt unterschiedliche Kompetenzen insbesondere im Projektmanagement und im Bereich agiler Methoden und unterstützt als Impulsgeber und Dienstleister die HOCHBAHN und ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der organisatorischen und kulturellen Weiterentwicklung. Dies erfolgt z.B. durch:

- Begleitung und Beratung von Führungskräften und Unternehmensbereichen, Mitarbeit in Projekten
- Durchführung einer umfassenden Kulturanalyse (Führungskräfte- und Mitarbeitenden-Interviews, Projektanalyse) zur Ableitung von Handlungsoptionen für eine bessere Zusammenarbeit, die Motivation von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, insbesondere auch im Kontext des Hamburg-Taktes
- Erprobung von neuen Arbeitsformen und Methoden im eigenen Bereich für den Einsatz in der HOCHBAHN sowie von Aufbauorganisationen wie Selbstorganisation
- Förderung von Vernetzung und Austausch innerhalb des Unternehmens, z.B. über eine Chatgruppe zur Unternehmenskultur
- Etablierung des agilen Gedankens in der Organisation, z.B. durch die Einführung agiler Teams sowie im letzten Jahr die coronabedingte Umstellung agiler Teams auf virtuelle Formate. Seit Einführung des agilen Arbeitens wurden bei der HOCHBAHN insgesamt neun agile Teams mit durchschnittlich sechs teilnehmenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eingeführt.

## Aus- und Weiterbildung

GRI 103/404

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

Im Jahr 2020 bildete die HOCHBAHN durchschnittlich 119 Auszubildende und 21 dual Studierende in 16 verschiedenen Berufsbildern und Studiengängen aus. Die Frauenquote unter den Auszubildenden und dual Studierenden lag bei 30,7 Prozent. Im Jahr 2020 wurden 93,8 Prozent der Absolventinnen und Absolventen nach ihrer Ausbildung übernommen.

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

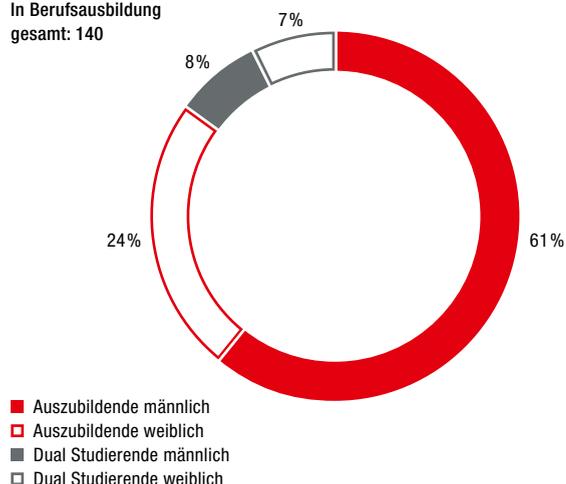
### Berufsausbildung bei der HOCHBAHN

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 16 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.

## Berufsausbildung bei der HOCHBAHN

GRI 404-1

In Berufsausbildung  
gesamt: 140



2020 wurden bei der HOCHBAHN im Bereich der Berufsausbildung folgende Maßnahmen durchgeführt:

- Ergänzung des Angebots an dualen Studiengängen um die Fachrichtung Wirtschaftsingenieurwesen Bau und Immobilien an der hs21 Buxtehude
- Übernahme der ersten zwei Absolventinnen des im Jahr 2017 gestarteten Programms der Teilzeitausbildung zur Kauffrau für Dialogmarketing in den Fachbereich Service und Verkauf
- Ausstattung der neuen Azubi-Jahrgänge mit digitalen Endgeräten
- Einführung eines fachlichen digitalen Lernportals für die technisch-gewerbliche Ausbildung sowie Implementierung eines digitalen Tools im Rahmen der Zusammenarbeit
- Erfolgreiche Durchführung des Onboardings in einem hybriden Format
- Erstmalige Durchführung des Diversity-Seminars „Selbstsicherheit stärken durch Schlagfertigkeit und souveräne Körpersprache“ im März 2020 für weibliche Auszubildende und dual Studierende

## Weiterbildung bei der HOCHBAHN

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

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

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

Im Bereich Weiterbildung hat die HOCHBAHN folgende Maßnahmen im Geschäftsjahr 2020 durchgeführt:

- Aufrechterhaltung des Weiterbildungsprogramms unter Berücksichtigung aller Corona-Vorschriften
- Ausbau der digitalen Lernformate mit insgesamt 26 neuen Angeboten mit folgenden Schwerpunkten: Zusammenarbeit und Führung online (darunter Office-Schulungen, Digitale Meetings leiten, Remote Führen, Methodenkompetenz) und agile Arbeitsmethoden (Agiles Projektmanagement, Design Thinking, Agile Führung und Agiles Mindset)
- Einführung des HOCHBAHN-Lernportals, eines Learning-Management-Systems, auf das alle Hochbahnerinnen und Hochbahner zugreifen können

Das HOCHBAHN-Lernportal ist der zentrale Weiterbildungsort für alle interessierten Hochbahnerinnen und Hochbahner. Dort finden sich online alle Angebote aus FREIZEIT plus, dem internen Weiterbildungsprogramm und E-Learning-Katalog. Je nach Bereich werden zusätzlich noch bereichsinterne Schulungen angeboten.

## Ausbildung

GRI 404-1

Berufsausbildung	HOCHBAHN			FFG		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Auszubildende	119	112	115	18	18	20
davon Männer	86	78	87	17	17	19
davon Frauen	33	34	28	1	1	1
Dual Studierende	21	16	16			
davon Männer	11	7	9			
davon Frauen	10	9	7			
Übernahmequote (%)	93,8	90,0	96,9	100,0	100,0	90,0

## Weiterbildung

GRI 404-1

Durchschnittliche Stundenzahl für Weiterbildung (Stunden)	HOCHBAHN		
	2020	2019	2018
Pro Mitarbeiter*in	10,1	15,1	13,4
Pro Mitarbeiter*in (Fahrdienst)	12,3	11,3	7,9
Pro Mitarbeiter*in (Nicht-Fahrdienst)	8	19,8	19,8
Pro Mitarbeiterin	9,4	14,5	12,8
Pro Mitarbeiter	10,3	17,7	16,2
Durchschnittliche Ausgaben für Weiterbildung pro Mitarbeiter*in (in €)	77	195	218

## Führungskräfteentwicklung bei der HOCHBAHN

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

## Diversity

GRI 103/405, 103/406

Diversity hat für die HOCHBAHN eine strategische Bedeutung. Denn gelebte Vielfalt hat einen deutlich positiven Einfluss auf den Unternehmenserfolg und die Weiterentwicklung des Unternehmens: Diversity ist wichtiger Bestandteil einer modernen und innovativen Unternehmenskultur, führt zu einer erhöhten Zufriedenheit der Mitarbeitenden, verbessert die Arbeitgeberattraktivität und erleichtert die Gewinnung von qualifizierten Fachkräften. Zudem erbringen gemischte Teams bessere Leistungen. Schließlich spiegelt sich in einer vielfältigen Belegschaft auch die Vielfalt der HOCHBAHN-Kundschaft wider: Das erleichtert die Entwicklung passgenauer Dienstleistungen.

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

## Diversity

GRI 405-1

	HOCHBAHN			FFG		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018
<b>Mitarbeitende gesamt<sup>1</sup></b>	<b>6.378</b>	<b>5.607</b>	<b>5.345</b>	<b>303</b>	<b>284</b>	<b>274</b>
Durchschnittsalter (Gesamtbelegschaft)	46	46	45	39	39	39
unter 30 Jahre alt (%)	10,7	11,1	11,2	31,0	32,4	30,7
30–50 Jahre alt (%)	47,8	47,5	47,9	41,9	41,9	42,0
über 50 Jahre alt (%)	41,5	41,4	41,0	27,1	25,7	27,4
Nationalitäten (Gesamtbelegschaft)	67	60	57	10	11	13
davon deutsche Staatsangehörigkeit (%)	87,8	90,0	91,1	95,0	95,8	96,4
davon andere Nationalitäten (%)	12,2	10,0	8,9	5,0	4,2	3,6
<b>Angestellte gesamt (ohne Führungskräfte)</b>	<b>6.046</b>	<b>5.300</b>	<b>5.039</b>	<b>272</b>	<b>253</b>	<b>244</b>
davon Männer (%)	82,7	82,2	82,6	93,0	93,7	94,4
davon Frauen (%)	17,3	17,8	17,4	7,0	6,3	6,6

<sup>1</sup> Die Gesamtzahl der im Unternehmen tätigen Mitarbeiter\*innen ergibt sich aus der Summierung von Vorstand, Führungskräften und Angestellten, inkl. Mitarbeiter\*innen in Elternzeit.

Ein besonderes Augenmerk legt die HOCHBAHN auf die Erhöhung des Anteils von Frauen an der gesamten Belegschaft (aktuell rund 17 Prozent) sowie auf das Thema Generationen.

Bereits 2016 hat der HOCHBAHN-Aufsichtsrat Zielgrößen für den Frauenanteil im Aufsichtsrat und im Vorstand festgelegt. Der Vorstand wiederum hat entsprechende Zielgrößen für die ersten beiden Führungsebenen unterhalb des Vorstands festgelegt. Zwei der Zielgrößen wurden erreicht (siehe Tabelle). Die HOCHBAHN ist weiterhin bestrebt, die festgelegten Zielwerte für alle Managementebenen zu erreichen. 2021 haben Aufsichtsrat und Vorstand der HOCHBAHN neue Zielgrößen definiert, die bis zum 31. Dezember 2023 gelten.

## Ziele Frauenanteil bei der HOCHBAHN

GRI 405-1

Ebene	Ziel bis 31.12.2020	Tatsächlicher Anteil (in %) zum 31.12.2020	Ziel bis 31.12.2023
	(Anteil Frauen in %)		(Anteil Frauen in %)
Aufsichtsrat	37,5	31,3	37,5
Vorstand	25	25	25
Erste Führungsebene	28	21,7	30
Zweite Führungsebene	19	20,3	25

	HOCHBAHN			FFG		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Anteil Frauen im Betriebsdienst (Fahrerinnen und Fahrer) (%)	11,7 <sup>1</sup>	12,4	11,4			
Durchschnittsalter	46	45	45	38	41	38
unter 30 Jahre alt (%)	11,2	11,6	11,8	34,2	35,6	34,8
30–50 Jahre alt (%)	47,7	47,6	47,8	40,1	38,3	38,1
über 50 Jahre alt (%)	41,1	40,8	40,4	25,7	26,1	27,1
Nationalitäten Gesamtzahl	67	59	56	10	11	13
davon deutsche Staatsangehörigkeit (%)	87,2	89,5	90,6	95,5	96,5	97,1
davon andere Nationalitäten (%)	12,8	10,5	9,4	4,5	3,5	2,9
<b>Führungskräfte gesamt</b>	<b>328</b>	<b>303</b>	<b>302</b>	<b>31</b>	<b>31</b>	<b>30</b>
davon Männer (%)	81,1	81,8	83,4	100,0	100,0	100,0
davon Frauen (%)	18,9	18,2	16,6	0,0	0,0	0,0
Durchschnittsalter	49	49	49	46	44	44
unter 30 Jahre alt (%)	2,1	1,3	1,3	3,2	6,5	3,3
30–50 Jahre alt (%)	49,4	47,2	48,3	58,1	71,0	70,0
über 50 Jahre alt (%)	48,5	51,5	50,3	38,7	22,6	26,7
Nationalitäten Gesamtzahl	6	6	6	1	1	1
davon deutsche Staatsangehörigkeit (%)	98,5	98,3	98,3	100,0	100,0	100,0
davon andere Nationalitäten (%)	1,5	1,7	1,7	0,0	0,0	0,0
<b>Vorstand gesamt</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>			
davon Männer (%)	75	75	75			
davon Frauen (%)	25	25	25			
Durchschnittsalter	55	54	53			
unter 30 Jahre alt (%)	0,0	0,0	0,0			
30–50 Jahre alt (%)	50,0	50,0	50,0			
über 50 Jahre alt (%)	50,0	50,0	50,0			
Nationalitäten Gesamtzahl	1	1	1			
davon deutsche Staatsangehörigkeit (%)	100	100	100			
davon andere Nationalitäten (%)	0	0	0			
<b>Aufsichtsrat</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>5</b>
davon Männer (%)	68,7	68,7	68,7	66,7	66,7	80,0
davon Frauen (%)	31,3	31,3	31,3	33,3	33,3	20,0
Durchschnittsalter	54	57	56	53	52	53
unter 30 Jahre alt (%)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
30–50 Jahre alt (%)	37,5	25,0	25,0	33,3	33,3	20,0
über 50 Jahre alt (%)	62,5	75,0	75,0	66,7	66,7	80,0
<b>Schwerbehindertenquote</b>						
HOCHBAHN (%)	6,1	6,1	6,4	2,1	1,9	2,3

<sup>1</sup> Der Frauenanteil im Betriebsdienst lag im Dezember 2020 bei 10,7% (Busbetrieb) bzw. 17,3% (U-Bahn).

Der Frauenanteil innerhalb der gesamten Belegschaft ist 2020 im Vergleich zum Vorjahr etwas zurückgegangen: von 17,9 Prozent (2019) auf 17,4 Prozent. Dies lässt sich auf die Übernahme der Firmen Jasper und Süderelbe Bus GmbH zum Januar 2020 zurückführen. Von diesen beiden Unternehmen kamen ca. 520 Mitarbeitende dazu, darunter nur rund 5 Prozent Frauen. Der Anteil von Frauen in Führungspositionen hingegen stieg 2020 von 18,4 Prozent (2019) auf 18,9 Prozent. Während in vielen Unternehmen der Anteil der Frauen in Führungspositionen hinter dem unternehmensweiten Frauenanteil zurückbleibt, übersteigt bei der HOCHBAHN der vertikale den horizontalen Frauenanteil.

Zum Thema Diversity wurden 2020 folgende Maßnahmen bei der HOCHBAHN durchgeführt:

- Teilnahme am Deutschen Diversity-Tag
- Unterstützung der „Hamburg Pride mit“ dem PrideBus, einem Bus im Liniendienst zum Motto #RideWithPride (siehe auch Unternehmens- und Nachhaltigkeitsbericht S. 57)
- Verschiedene Schulungen und Seminare, u.a. zu den Themen „Unbewusste Vorurteile“ und zur besseren Verständigung zwischen verschiedenen Geschlechtern, Kulturen oder Generationen
- Netzwerkveranstaltungen für weibliche Führungskräfte
- Netzwerkveranstaltungen für die Queer-Gruppe
- Aktive Umsetzung geschlechtergerechter Sprache (Einführung 2019) sowohl in der internen als auch in der externen Unternehmenskommunikation
- Teilnahme am Emotion Women's Day: Karriereentwicklung
- Steuerung der Durchführung einer unternehmensweiten Befragung zum Thema Homeoffice
- Weiterentwicklung des Mentoring-Programms
- Beginn der Überprüfung, ob es bei der HOCHBAHN ein geschlechtsspezifisches Lohngefälle gibt (Ergebnis wird im Jahr 2021 vorliegen)
- Erstellung eines Gleichstellungsplans
- Auszeichnung mit dem Helga-Stödter-Preis (siehe auch Unternehmens- und Nachhaltigkeitsbericht S. 60)

Für 2021 plant die HOCHBAHN im Bereich Diversity folgende Maßnahmen:

- Aufsetzen einer Generationen-Initiative durch die Verzahnung verschiedener Bereiche zu diesem Thema mit dem Ziel, die Stärken der verschiedenen Generationen besser zu verbinden
- Erste Maßnahmen, z.B. Workshops mit Kolleginnen und Kollegen der Altersgruppe 50+, um deren Bedürfnisse für movierte Arbeit bis zum Eintritt ins Rentenalter besser zu verstehen
- Etablierung eines formalisierten Prozesses gemäß § 13 AGG (Prozess nach einer Diskriminierungsbeschwerde)
- Steuerung von Aktivitäten zur „Pride Week 2021“
- Erstellung eines Vielfaltskalenders, Kommunikation in das Unternehmen hinein zu verschiedenen Thementagen mit Diversity-Bezug

### Diskriminierungsvorfälle

GRI 406-1

Diskriminierung von Mitarbeitenden, egal aus welchem Grund, wird bei der HOCHBAHN nicht toleriert. Für Hinweise auf Diskriminierung aufgrund von Geschlecht, Alter, ethnischem Hintergrund, Religion, körperlichen Befindlichkeiten oder sonstigen Gründen können sich alle Mitarbeitenden der HOCHBAHN an die Diversity-Managerin oder die Sozialberatung wenden.

Für das Berichtsjahr 2020 sind bei der HOCHBAHN keine Diskriminierungsvorfälle bekannt.

### Gesellschaftliches Engagement

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

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

Dabei werden die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der HOCHBAHN aktiv in das Engagement mit einbezogen. Auch während der Corona-virus-Pandemie wurde das Engagement fortgesetzt, teilweise aufgrund der Kontaktbeschränkungen in anderen, neuen Formaten. Siehe auch Unternehmens- und Nachhaltigkeitsbericht S. 62.

Die nachstehenden sozialen Projekte hat die HOCHBAHN 2020 unterstützt.

### **„Wärmebus“ in Kooperation mit Hanseatic Help**

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

### **GoBanyo – Waschen ist Würde**

Jeder Mensch hat das Recht, sich zu waschen. Aber nicht jeder hat die Chance dazu. Dank GoBanyo erhalten Obdach- und Wohnungslose kostenfreien Zugang zu Sanitäranlagen und Pflegemitteln in „Privatsphäre“. Die HOCHBAHN hat für das Projekt einen umgebauten ehemaligen Linienbus zur Verfügung gestellt. 2020 kam der Duschbus an über 200 Tagen zum Einsatz und es wurde mehr als 3.500-mal geduscht. Die im Beirat von GoBanyo vertretene HOCHBAHN unterstützt das Projekt auch perspektivisch mit ihrer Infrastruktur und Expertise. Zudem übernimmt sie die Fahrzeugreinigung und die Instandhaltung des Busses.

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

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

### **ASB – Hamburger Tafel**

Die Hamburger Tafel versorgt in der Regel rund 30.000 bedürftige Menschen an ihren Ausgabestellen mit Lebensmitteln. Dies ermöglichen vor allem ehrenamtliche Helferinnen und Helfer, die überwiegend

65 Jahre und älter sind. Während der Corona-Pandemie mussten viele dieser Lebensmittelausgabestellen schließen, da die meisten Helfenden zur Risikogruppe gehören. 2020 sprangen daher die Auszubildenden und dual Studierenden der HOCHBAHN ein. Sie übernahmen einen der fünf mobilen ASB-Standorte, an denen eine kontaktlose Ausgabe von Lebensmitteln möglich gemacht wurde.

### **Hamburg packt's zusammen**

Im April 2020 haben 16 Unternehmen als initiale Partner ihr Engagement als Initiative „Hamburg packt's zusammen!“ gebündelt und eine Kooperation mit Hanseatic Help e.V. geschlossen. Der gemeinnützige Partner übernimmt insbesondere die Aufgabe, Versorgungstaschen bedarfsgerecht zu packen und über soziale Einrichtungen an hilfsbedürftige Gruppen zu verteilen. Neben Familien mit kleinen und größeren Kindern, älteren Menschen und Obdachlosen gehören auch Geflüchtete und Studierende zu den Zielgruppen von „Hamburg packt's zusammen!“. Bis Februar 2021 ist der Kreis der Partnerunternehmen auf 29 angewachsen und es kamen rund 750.000 Euro in Form von Produkt- und Sachspenden zusammen. Die 210 freiwilligen Helferinnen und Helfer haben mehr als 30.000 Taschen gepackt und so mehr als 60.000 Menschen erreicht. Auch Auszubildende und dual Studierende der HOCHBAHN waren an den Packaktionen beteiligt. Außerdem unterstützt die HOCHBAHN diese Initiative durch eine Platzierung der Kampagne im Fahrgastfernsehen sowie bei der Logistik.

### **Social Day**

Hinter dem Social Day der HOCHBAHN steckt die Idee, gesellschaftliche Verantwortung zu übernehmen und den Blick dafür zu schärfen, wie bedeutsam ehrenamtliches Engagement ist. Deshalb tauschen die Auszubildenden und dual Studierenden der HOCHBAHN einen Tag lang ihren Arbeitsalltag gegen eine soziale Tätigkeit. Beispielsweise packen sie Kleidung für bedürftige Menschen, erledigen Gartenarbeiten bei einer Wohnunterkunft für Wohnungslose, Geflüchtete und Asylsuchende oder gestalten einen Ferientag für Kinder in der Arche Billstedt.

Über diese Projekte hinaus ist die HOCHBAHN im Ausschuss „Gesellschaftliche Verantwortung“ der Handelskammer vertreten. In diesem Ausschuss wurde im Berichtsjahr 2020 die Frage „Hamburg 2040: Wie wollen wir leben – und wovon?“ diskutiert.



Ausführliche Informationen zu den einzelnen sozialen Projekten der HOCHBAHN sind auf der Website des Unternehmens unter „Verantwortung übernehmen – lokal und global“ zu finden.

[www.hochbahn.de/hochbahn/hamburg/de/Home/Unternehmen/Unser\\_Beitrag/soziale\\_verantwortung](http://www.hochbahn.de/hochbahn/hamburg/de/Home/Unternehmen/Unser_Beitrag/soziale_verantwortung)

## Nachhaltigkeitsrahmenwerke

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

Im GRI-Inhaltsindex sind sämtliche Themen aufgelistet, über die die HOCHBAHN entsprechend den GRI-Standards berichtet. Der Inhaltsindex bildet zudem ab, zu welchen Prinzipien des United Nations Global Compact (UNGC) und zu welchen Kriterien des Deutschen

Nachhaltigkeitskodex (DNK) die jeweiligen Angaben Informationen bieten. Des Weiteren wird die Verknüpfung mit den Nachhaltigkeitszielen der Vereinten Nationen (Sustainable Development Goals, SDGs) dargestellt.

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

#### Menschenrechte

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

#### Arbeitsnormen

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

#### Umwelt

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

#### Korruptionsprävention

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

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

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

#### Strategie

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

#### Prozessmanagement

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

#### Umwelt

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

#### Gesellschaft

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

Mehr unter:

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

# DIE 17 SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS (SDGs)



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



## GRI-Inhaltsindex

GRI 102-55

GRI-Standard und Angabe	Titel der Angabe	Seite(n) in der GRI-Bilanz 2020 bzw. Verweis	Kommentar	UNGC-Prinzip	DNK-Kriterium	SDG
<b>GRI 101: Grundlagen 2016</b>			In GRI 101 sind keine Angaben enthalten.			
<b>GRI 102: Allgemeine Angaben 2016</b>						
102-1	Name der Organisation	7				
102-2	Aktivitäten, Marken, Produkte und Dienstleistungen	7				
102-3	Hauptsitz der Organisation	7				
102-4	Betriebsstätten	7				
102-5	Eigentumsverhältnisse und Rechtsform	7				
102-6	Belieferte Märkte	7				
102-7	Größe der Organisation	7				
102-8	Informationen zu Angestellten und sonstigen Mitarbeitern	42		6		8
102-9	Lieferkette	38			4	
102-10	Signifikante Änderungen in der Organisation und ihrer Lieferkette	7			4	
102-11	Vorsorgeansatz oder Vorsorgeprinzip	5, 26, 46		7, 8, 9	1, 3	
102-12	Externe Initiativen	11			1	
102-13	Mitgliedschaft in Verbänden und Interessengruppen	11			19	
102-14	Erklärung des höchsten Entscheidungsträgers	5			1	
102-16	Werte, Grundsätze, Standards und Verhaltensnormen	8		1-10	5, 6, 7	
102-18	Führungsstruktur	11, Lagebericht 2020: S. 47				
102-19	Delegation von Befugnissen	11				
102-35	Vergütungspolitik	44, Lagebericht 2020: S. 15			8	
102-38	Verhältnis der Jahresgesamtvergütung	44, Lagebericht 2020: S. 16			8	
102-40	Liste der Stakeholder-Gruppen	11				
102-41	Tarifverträge	44		3	14	8
102-42	Ermittlung und Auswahl der Stakeholder	11			9	
102-43	Ansatz für die Einbeziehung von Stakeholdern	11, 19, 20			9	

GRI-Standard und Angabe	Titel der Angabe	Seite(n) in der GRI-Bilanz 2020 bzw. Verweis	Kommentar	UNGC-Prinzip	DNK-Kriterium	SDG
102-44	Wichtige Themen und vorgebrachte Anliegen	13			9	
102-45	Im Konzernabschluss enthaltene Entitäten	6, Lagebericht 2020: S. 3				
102-46	Vorgehen zur Bestimmung des Berichtsinhalts und der Abgrenzung der Themen	13				
102-47	Liste der wesentlichen Themen	14			2	
102-48	Neudarstellung von Informationen	6				
102-49	Änderungen bei der Berichterstattung	6			2	
102-50	Berichtszeitraum	6				
102-51	Datum des letzten Berichts	6				
102-52	Berichtszyklus	6				
102-53	Ansprechpartner bei Fragen zum Bericht	6				
102-54	Erklärung zur Übereinstimmung	6				
102-55	GRI-Inhaltsindex	60				
102-56	Prüfung	6				
<b>Lärmschutz</b>						
GRI 103: Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)		32				3
<b>New Work</b>						
GRI 103: Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)		50			10	8, 9
<b>GRI 201: WIRTSCHAFTLICHE LEISTUNG 2016</b>						
GRI 103: Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)		7				
201-1	Unmittelbar erzeugter und ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert	Lagebericht 2020: S. 27			18	8, 9
<b>GRI 203: INDIREKTE ÖKONOMISCHE AUSWIRKUNGEN 2016</b>						
GRI 103: Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)		15		8, 9		
203-1	Infrastrukturinvestitionen und geförderte Dienstleistungen	7, 15 Lagebericht 2020: S. 12		8, 9	10	5, 9, 11
<b>GRI 205: KORRUPTIONS-BEKÄMPFUNG 2016</b>						

3 GESUNDHEIT UND WOHLERGEHEN



5 GESCHLECHTER-GLEICHHEIT



8 MENSCHENWÜRDIGE ARBEIT UND WIRTSCHAFTS-WACHSTUM



9 INDUSTRIE, INNOVATION UND INFRASTRUKTUR



11 NACHHALTIGE STÄDTE UND GEMEINDEN



GRI-Standard und Angabe	Titel der Angabe	Seite(n) in der GRI-Bilanz 2020 bzw. Verweis	Kommentar	UNGC-Prinzip	DNK-Kriterium	SDG
GRI 103: Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)		50		10		
205-1	Betriebsstätten, die auf Korruptionsrisiken geprüft wurden	50		10	20	
205-3	Bestätigte Korruptionsvorfälle und ergriffene Maßnahmen	50		10	20	
<b>GRI 301: MATERIALIEN 2016</b>						
GRI 103: Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)		37		7, 9		
301-1	Eingesetzte Materialien nach Gewicht oder Volumen	38			11	
<b>GRI 302: ENERGIE 2016</b>						
GRI 103: Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)		32, 34, 35, 37, 39		7, 8, 9		
302-1	Energieverbrauch innerhalb der Organisation	33		8, 9	11, 12, 13	7, 9, 12, 13
302-3	Energieintensität	34		8, 9	12, 13	7, 12, 13
302-4	Verringerung des Energieverbrauchs	36		8, 9	10, 12, 13	7, 12, 13
<b>GRI 305: EMISSIONEN 2016</b>						
GRI 103: Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)		26, 29, 39		7, 8, 9		
305-1	Direkte THG-Emissionen (Scope 1)	27		8, 9	13	9, 12, 13
305-2	Indirekte energiebedingte THG-Emissionen (Scope 2)	27		8, 9	13	12, 13
305-3	Sonstige indirekte THG-Emissionen (Scope 3)		Scope-3-Emissionen werden aktuell noch nicht erfasst.		13	12, 13
305-4	Intensität der THG-Emissionen	28		8, 9	13	12, 13
305-5	Senkung der THG-Emissionen	27			13	12, 13
305-7	Stickstoffoxide (NOx), Schwefeloxide (SOx) und andere signifikante Luftemissionen	31			13	3, 12
<b>GRI 308: UMWELTBEWERTUNG DER LIEFERANTEN 2016</b>						
GRI 103: Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)		38		7, 8, 9		
308-1	Neue Lieferanten, die anhand von Umweltkriterien überprüft wurden	38		8	4	
<b>GRI 401: BESCHÄFTIGUNG 2016</b>						
GRI 103: Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)		41		6		

3 GESUNDHEIT UND WOHLERGEHEN



7 BEZAHLBARE UND SAUBERE ENERGIE



9 INDUSTRIE, INNOVATION UND INFRASTRUKTUR



12 NACHHALTIGE/R KONSUM UND PRODUKTION



13 MASSNAHMEN ZUM KLIMASCHUTZ



GRI-Standard und Angabe	Titel der Angabe	Seite(n) in der GRI-Bilanz 2020 bzw. Verweis	Kommentar	UNGC-Prinzip	DNK-Kriterium	SDG
401-1	Neu eingestellte Angestellte und Angestelltenfluktuation	43		6		5, 8
401-3	Elternzeit	45		6		5, 8
<b>GRI 403: ARBEITSSICHERHEIT UND GESUNDHEITSSCHUTZ 2018</b>						
GRI 103: Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)		46		1		
403-1	Managementsystem für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	46		1	14	3, 8
403-2	Gefahrenidentifizierung, Risikobewertung und Untersuchung von Vorfällen	46				3, 8
403-3	Arbeitsmedizinische Dienste	48				3, 8
403-4	Mitarbeiterbeteiligung, Konsultation und Kommunikation zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	48			14	3, 8
403-5	Mitarbeiterschulungen zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	48				3, 8
403-6	Förderung der Gesundheit der Mitarbeiter	48				3, 8
403-7	Vermeidung und Abmilderung von direkt mit Geschäftsbeziehungen verbundenen Auswirkungen auf die Arbeitssicherheit und den Gesundheitsschutz	46				3, 8
403-8	Mitarbeiter, die von einem Managementsystem für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz abgedeckt sind	46				3, 8
403-9	Arbeitsbedingte Verletzungen	47			14	3, 8
<b>GRI 404: AUS- UND WEITERBILDUNG 2016</b>						
GRI 103: Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)		51		1, 6		
404-1	Durchschnittliche Stundenzahl für Aus- und Weiterbildung pro Jahr und Angestellten	52, 53		6	16	4, 5
<b>GRI 405: DIVERSITÄT UND CHANCENGLEICHHEIT 2016</b>						
GRI 103: Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)		54		1, 6		
405-1	Diversität in Kontrollorganen und unter Angestellten	54		6	15	5, 8
<b>GRI 406: NICHTDISKRIMINIERUNG 2016</b>						
GRI 103: Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)		54		1, 2, 6		

3 GESUNDHEIT UND WOHLERGEHEN



4 HOCHWERTIGE BILDUNG



5 GESCHLECHTERGLEICHHEIT



8 MENSCHENWÜRDIGE ARBEIT UND WIRTSCHAFTSWACHSTUM



GRI-Standard und Angabe	Titel der Angabe	Seite(n) in der GRI-Bilanz 2020 bzw. Verweis	Kommentar	UNGC-Prinzip	DNK-Kriterium	SDG
406-1	Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Abhilfemaßnahmen	56		6		5, 8
<b>GRI 413: LOKALE GEMEINSCHAFTEN 2016</b>						
GRI 103: Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)		19				
413-1	Betriebsstätten mit Einbindung der lokalen Gemeinschaften, Folgenabschätzungen und Förderprogrammen	19				11
<b>GRI 414: SOZIALE BEWERTUNG DER LIEFERANTEN 2016</b>						
GRI 103: Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)		38		1-6		
414-1	Neue Lieferanten, die anhand von sozialen Kriterien überprüft wurden	38		1-6	4, 17	5, 8
<b>GRI 416: KUNDENGESUNDHEIT UND -SICHERHEIT 2016</b>						
GRI 103: Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)		23				
416-1	Beurteilung der Auswirkungen verschiedener Produkt- und Dienstleistungskategorien auf die Gesundheit und Sicherheit	23				3, 11
<b>GRI 418: SCHUTZ DER KUNDENDATEN 2016</b>						
GRI 103: Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)		40				
418-1	Begründete Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes und den Verlust von Kundendaten	41				
<b>GRI 419: SOZIOÖKONOMISCHE COMPLIANCE 2016</b>						
GRI 103: Managementansatz 2016 (inkl. 103-1, 103-2, 103-3)		50				
419-1	Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften im sozialen und wirtschaftlichen Bereich	50			20	

3 GESUNDHEIT UND WOHLERGEHEN



5 GESCHLECHTERGLEICHHEIT



8 MENSCHENWÜRDIGE ARBEIT UND WIRTSCHAFTSWACHSTUM



11 NACHHALTIGE STÄDTE UND GEMEINDEN



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

GRI- Standard und Angabe	Titel der Angabe	Seite(n) in der GRI-Bilanz 2020 bzw. Verweis	Kommentar	UNGC-Prinzip	DNK-Kriterium	SDG
<b>GRI 303: WASSER UND ABWASSER 2018</b>						
303-3	Wasserentnahme	38			11, 12	12
<b>GRI 306: ABFALL 2020</b>						
306-3	Angefallener Abfall	38			11, 12	11, 12
<b>GRI 403: ARBEITSSICHERHEIT UND GESUNDHEITSSCHUTZ 2018</b>						
403-10	Arbeitsbedingte Erkrankungen		Die Einbindung zur Abklärung sowie Ermittlung von arbeitsbedingten Erkrankungen erfolgt auf Veranlassung der für die HOCHBAHN zuständigen Berufsgenossenschaft (VBG), der auch die Anerkennung von Berufskrankheiten obliegt. In der Regel erfolgt dies für ein bis zwei Fälle pro Jahr.		14	
<b>GRI 412: PRÜFUNG AUF EINHALTUNG DER MENSCHENRECHTE 2016</b>						
412-1	Betriebsstätten, an denen eine Prüfung auf die Einhaltung der Menschenrechte oder eine menschenrechtliche Folgenabschätzung durchgeführt wurde		Die Betriebsstätten der HOCHBAHN liegen in Deutschland, wo hohe gesetzliche Standards hinsichtlich der Einhaltung von Menschenrechten gelten. Eine gesonderte Prüfung erfolgt nicht.	1-6	17	
412-3	Erhebliche Investitionsvereinbarungen und -verträge, die Menschenrechtsklauseln enthalten oder auf Menschenrechtsaspekte geprüft wurden	38		1-6	17	



GRI- Standard und Angabe	Titel der Angabe	Seite(n) in der GRI-Bilanz 2020 bzw. Verweis	Kommentar	UNGC-Prinzip	DNK-Kriterium	SDG
<b>GRI 414: SOZIALE BEWERTUNG DER LIEFERANTEN 2016</b>						
414-2	Negative soziale Auswirkungen in der Lieferkette und ergriffene Maßnahmen		Mit der Unterzeichnung des Verhaltenskodex verpflichten sich die direkten Lieferanten und Geschäftspartner der HOCHBAHN zu der Einhaltung von Sozialstandards und Menschenrechten. Bei Warengruppen mit entsprechendem Risikoprofil werden Informationen zur Einhaltung von Sozialstandards und Menschenrechten – auch in der tieferen Lieferkette – bei den Herstellern abgefragt und fließen in die Vergabeentscheidung ein.	1-6	4, 17	5, 8
<b>GRI 415: POLITISCHE EINFLUSSNAHME 2016</b>						
415-1	Parteispenden	11		10	19	
FS11	Prozentsatz der Finanzanlagen, die eine positive oder negative Auswahlprüfung nach Umwelt- oder sozialen Faktoren durchlaufen		Die Investitionen in Finanzanlagen betrafen im Wesentlichen den Kauf von Geldmarktfondsanteilen in Höhe von 1,6 Mio. €, die der Finanzierung von Altersteilzeit- und Arbeitszeitlangzeitguthaben dienen. Eine Auswahlprüfung nach Umwelt- oder sozialen Faktoren findet nicht statt.		10	

5 GESCHLECHTER-  
GLEICHHEIT8 MENSCHENWÜRDIGE  
ARBEIT UND  
WIRTSCHAFTS-  
WACHSTUM

## **Impressum**

### **Herausgeber**

Hamburger Hochbahn AG  
Steinstraße 20, 20095 Hamburg

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

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

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

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

**Z**

**.**

**M**

**—**

**W**

**M**

**H**

**H**

**W**

**H**