

Highlights 2010

März

- 22 Um ausländischen Fahrgästen die Nutzung unseres Angebots zu erleichtern, bieten wir neue Faltblätter in fünf Sprachen an.
 - 17 Der erste von insgesamt 61 bestellten „Silberpfeilen“ wird geliefert. Damit werden die „Altgedienten“ – die Gelenktriebwagen – abgelöst.
-

April

- 26 Die ersten beiden Leichtbaubusse erblicken das Rampenlicht der Rheinbahnwelt.
 - 50 Wir rüsten 13 weitere Haltestellen mit sprechenden Anzeigetafeln nach.
-

Mai

- 25 Zwei Hybridbusse mit paralleler Technik gehen an den Start.
 - 25 Bestellung von fünf weiteren Parallel-Hybridbussen
-

Juni

- 10 Erneute Unterzeichnung der UITP-Charta für eine nachhaltige Entwicklung
 - 46 Unsere Auszubildenden erhalten den Sonderpreis des Deutschen Gewerkschaftsbunds zum Wettbewerb „Die gelbe Hand 2009/2010“.
-

Juli

- 18 Erfolgreiche Durchführung eines externen Ratings: Standard & Poor's bewerten die Kreditwürdigkeit mit „AA-“.
-

August

- 17 Verlängerung der Stadtbahnlinie U79 zur Universität Ost
-

September

- 40 Für 37 Auszubildende beginnt am 1. September bei der Rheinbahn der Weg in den Ernst des Berufslebens.
 - 40 Erstmalige Ausbildung im Berufsbild „Fachkraft im Fahrbetrieb“
 - 54 25 Jahre Verkehrssicherheitstage
-

Oktober

- 25 Drei Hybridbusse mit serieller Technik gehen an den Start.
-

November

- 28 Einbau einer Mikrogasturbine im Betriebshof Heerd
-


Berichtsprofil

Der Schwerpunkt der Nachhaltigkeitsberichterstattung liegt auf der umfassenden Darstellung unserer Nachhaltigkeitsstrategie, die mit dem Dienstleistungsangebot „Mobilität“ im Bedienungsgebiet Düsseldorf und den angrenzenden Regionen verknüpft ist. Wir möchten unseren *Stakeholdern** (Interessen- bzw. Anspruchsgruppen) so einen umfassenden Überblick über unsere Aktivitäten und die damit verbundenen ökonomischen, sozialen und ökologischen Herausforderungen geben.

Der Nachhaltigkeitsbericht richtet sich an die Stadt Düsseldorf, politische Entscheidungsträger, Behörden, Behinderten- und Fahrgastverbände, Kunden, Journalisten und unsere Mitarbeiter. Im Juni und Juli 2008 wurden Anforderungen und Informationswünsche unserer Stakeholder ermittelt und in vollem Umfang bei der konzeptionellen Ausarbeitung des im Jahr 2009 veröffentlichten Nachhaltigkeitsberichts berücksichtigt. Der vorliegende dritte Nachhaltigkeitsbericht baut auf diesem Bericht auf. Die Relevanz der Themen und die Entwicklung der Inhalte wurden somit auf Basis der Stakeholderbefragung festgelegt.

Bei der Darstellung der inhaltlichen Themen umfasst der Berichtszeitraum die Geschäftsjahre 2009 und 2010. Die Datenreihen beziehen sich auf die Geschäftsjahre 2006 bis 2010, damit die langfristige Entwicklung verfolgt werden kann. Aufbauend auf den Daten und Fakten des letzten Nachhaltigkeitsberichts und den Nachhaltigkeitskennzahlen 2009 werden die genannten Angaben fortgeführt. Die Informationen und Daten basieren auf dem Geschäftsbericht 2010 und dem Personal- und Sozialbericht 2010 der Rheinbahn AG sowie Auskünften der Fachabteilungen und Pressemitteilungen.

Bei unserem Bericht für das Jahr 2008 haben wir uns erstmalig an den internationalen Richtlinien der *Global Reporting Initiative*, Anwendungsebene C des GRI-Leitfadens zur Nachhaltigkeitsberichterstattung, und den *Indikatoren* der *International Association of Public Transport* (UITP) orientiert. Diesen Kriterien folgen wir weiterhin, haben sie aber noch erweitert. So haben wir in diesem Bericht zum Beispiel als neue Indikatoren die Darstellung der Verteilung unserer Ticketarten und unsere Mitarbeiterfluktuationsrate aufgenommen. Alle zwei Jahre wird ein ausführlicher Bericht veröffentlicht, in den Zwischenjahren eine kurze Zusammenfassung der wesentlichen Kennzahlen.

Um die Lesbarkeit zu verbessern, verzichten wir in diesem Bericht größtenteils auf die geschlechterbezogene Doppelnennung. Erläuterungen zu Maßnahmen aus dem Nachhaltigkeitsprogramm 2009/2010, das im Nachhaltigkeitsbericht 2008 dargestellt wurde, werden durch das Symbol  gekennzeichnet. Eine externe Prüfung des Nachhaltigkeitsberichts 2010 wurde nicht durchgeführt. Wir sind bei der Erhebung der Informationen und Daten mit der größten Sorgfalt vorgegangen. Trotzdem können wir Fehler nicht ausschließen und bitten, dies im gegebenen Fall zu entschuldigen.



*Kursiv gesetzte Begriffe werden im Glossar ausführlich erläutert.

Inhalt

05	Vorwort des Vorstands
06	Verantwortungsvolle Unternehmensführung
07	Porträt der Rheinbahn AG
10	Unternehmerische Nachhaltigkeit
14	Nachhaltigkeitsprogramm 2011/2012
15	Mit unseren Stakeholdern im Dialog
16	Ökonomische Verantwortung
17	Die Rheinbahn für Düsseldorf
18	Nachhaltiges Wirtschaften
20	Unsere Fahrgäste
24	Ökologische Verantwortung
25	Umweltfreundliche Fahrzeugflotte
28	Maßnahmen zur Steigerung der Energieeffizienz und des Klimaschutzes
30	Energieverbrauch und Kohlendioxidemissionen
34	Ressourcen schonen
35	Reduzierung von Lärm- und Erschütterungsemissionen
36	Soziale Verantwortung: Mitarbeiter
37	Unternehmenskultur
40	Aus- und Weiterbildung
42	Arbeits- und Gesundheitsleistungen
45	Demografischer Wandel
46	Chancengleichheit und Vielfalt
48	Soziale Verantwortung: Gesellschaft
49	Mobilität für alle
52	Sicherheitseinrichtungen
53	Perspektiven für Langzeitarbeitslose
54	Projekte für Kinder und Jugendliche
55	Tür-zu-Tür-Mobilität
56	Daten und Fakten
56	Die Rheinbahn in Zahlen
58	Glossar
59	UITP-Indikatoren
60	GRI-Index
62	Impressum



Dirk Biesenbach

Dirk Biesenbach

Vorwort des Vorstands



A stylized, handwritten signature of Klaus Klar in white ink, positioned above his name.

Klaus Klar

Unsere Bahnen und Busse stehen für zukunftsfähige Mobilität. Jeder, der auf individuelle Autofahrten verzichtet und stattdessen unsere Verkehrsmittel nutzt, ist aktiver Klima- und Umweltschützer und unterstützt die Stadt Düsseldorf bei ihrem Plan, bis 2050 klimaneutral zu sein. Wir bieten Mobilität für alle, sind ein entscheidender Standort- und Wirtschaftsfaktor und sichern eine hohe Lebensqualität in der Region. In Zukunft gilt es, die Vorzüge unseres Angebots nicht nur zu halten, sondern auszubauen. Dafür sind weitere Investitionen erforderlich. Kein leichtes Unterfangen in Anbetracht der Haushaltslage der öffentlichen Hand, denn zur Zeit stehen Fördermittel nur begrenzt zur Verfügung. Trotzdem arbeiten wir natürlich weiter an der Optimierung unseres Angebots und haben dabei die gesamte Mobilitätskette unserer Kunden im Fokus: von der Vorbereitung des Kunden auf die Fahrt bis zu ihrem Abschluss. Dabei ist unser Handeln immer ganzheitlich ausgerichtet, umfasst also Ökonomie, Ökologie und soziale Verantwortung.

Im Jahr 2010 haben wir erneut die UITP-Charta für eine nachhaltige Entwicklung unterzeichnet und damit die nachhaltige Ausrichtung unseres Handelns bekräftigt. In diesem Bericht zeigen wir Ihnen, welche Anstrengungen wir unternehmen, um dazu beizutragen, dass heutigen und zukünftigen Generationen bestmögliche Lebenschancen geboten werden.

Anregungen nehmen wir gern auf: Sie erreichen uns unter 0211.582-21 15, oder schreiben Sie uns an nachhaltigkeit@rheinbahn.de.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß beim Lesen und eine gute Fahrt mit unseren Bahnen und Bussen!

Verantwortungsvolle Unternehmensführung

Verantwortungsvolle Unternehmensführung bedeutet für die Rheinbahn nachhaltiges Handeln. Deshalb erstellen wir regelmäßig ein Nachhaltigkeitsprogramm, das festlegt, was die Rheinbahn für Mitarbeiter, Umwelt und Gesellschaft tun und wie sie sich selbst verbessern kann.

Nur durch kontinuierliche Weiterentwicklung und nachhaltige Orientierung kann ein Unternehmen dauerhaft gesichert werden und seine Verantwortung wahrnehmen.

Porträt der Rheinbahn AG

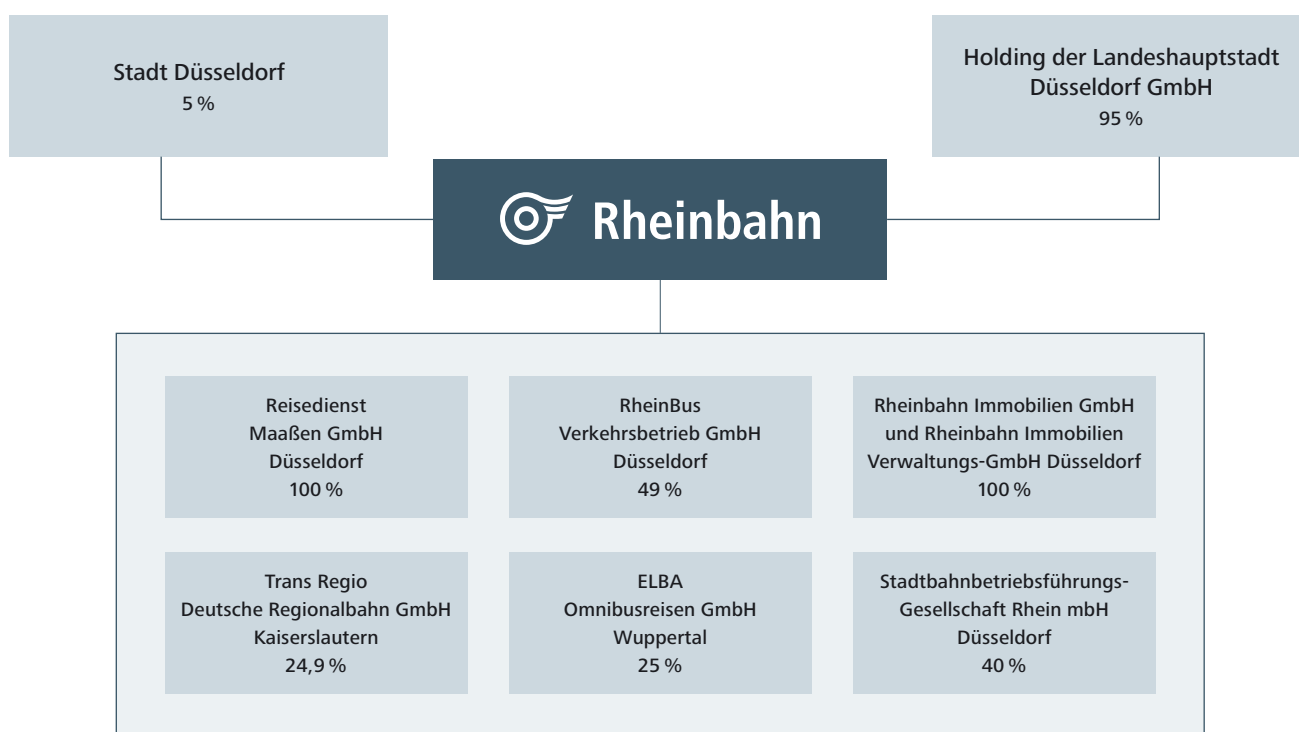
Die Rheinbahn ist das größte Serviceunternehmen in Düsseldorf und der Region. Werktäglich bringen wir mit Bus und Bahn 710.000 Menschen an ihr Ziel, jährlich sind es 214,9 Mio. Das macht uns zum fünftgrößten Verkehrsunternehmen in Deutschland. Unser Bedienungsgebiet, dessen Kern die Städte Düsseldorf, Meerbusch und der Kreis Mettmann bilden, umfasst über eine Million Einwohner und eine Fläche von 570 Quadratkilometern. Die Netzlänge beträgt mehr als 1.600 Kilometer. Mit 110 Linien fahren wir knapp 1.600 Haltestellen an und legen über 41 Mio. Fahrzeugkilometer zurück. Diese Leistung erbringen unsere 2.702 Mitarbeiter, die in sechs Betriebshöfen, fünf Kunden-Centern, einer Leitstelle und einem Verwaltungsgebäude tätig sind. Die Rheinbahn gehört zu den größten Arbeitgebern in Düsseldorf und mit 109 Auszubildenden zu den zehn größten Ausbildungsbetrieben der Region. Im Jahr 2010 erwirtschafteten wir einen Jahresumsatzerlös in Höhe von knapp 184 Mio. Euro, das Unternehmensergebnis beträgt –52,6 Mio. Euro.

Die folgenden Darstellungen zeigen unsere Organisationsstruktur und unsere Anteilseigner sowie unsere Beteiligungen. Außerdem sind wir Partner im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR).

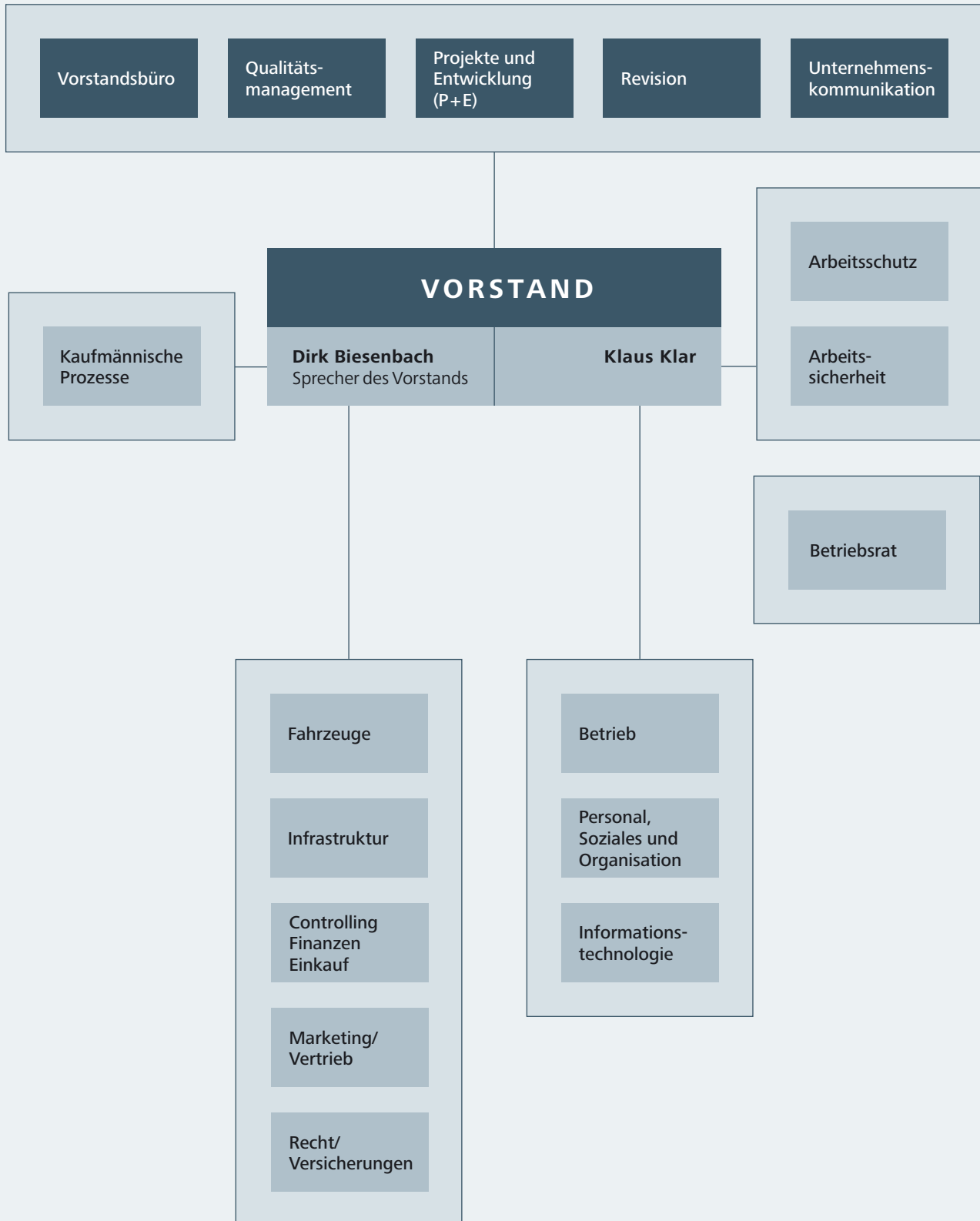
> www.vrr.de

Mit der EU-Verordnung 1370/2007 erhielten die öffentlichen Personenverkehrsdienste auf Schiene und Straße einen einheitlichen Rechtsrahmen. Die Verordnung gilt für öffentliche und private Unternehmen und zielt darauf ab, einen sicheren, effizienten und hochwertigen öffentlichen Nahverkehr (ÖPNV) im Rahmen eines kontrollierten Wettbewerbs zu schaffen. Durch die Verordnung erhalten die Aufgabenträger das Wahlrecht, die Verkehrsleistungen selbst zu erbringen, sie auszuschreiben oder die Verkehrsleistung ohne Ausschreibung an eine rechtlich von ihnen getrennte Gesellschaft zu vergeben.

Wir nehmen die Übergangsregelungen der EU-Verordnung in Anspruch und haben mit allen von uns bedienten Städten und Kreisen rechtsgültig abgeschlossene Betrauungsregelungen. An diese Betrauungen sind feste Ergebniserwartungen (Euro/Kilometer) geknüpft.



Organisationsplan



Corporate Governance

Die Rheinbahn ist eine Aktiengesellschaft nach deutschem Recht. Ihre Organe sind die Hauptversammlung (beschließendes Organ), der Aufsichtsrat (überwachendes Organ) und der Vorstand (leitendes Organ).

In der Hauptversammlung stimmberechtigte Anteilseigner sind zu 5 Prozent die Stadt Düsseldorf und zu 95 Prozent die Holding der Landeshauptstadt Düsseldorf GmbH, eine hundertprozentige Tochtergesellschaft der Stadt Düsseldorf.

Der Aufsichtsrat besteht aus sechzehn Mitgliedern, davon sind acht Vertreter der Anteilseigner und acht von der Belegschaft gewählte Arbeitnehmervertreter. Die Gruppe der Arbeitnehmervertreter setzt sich aus einem leitenden Angestellten und fünf Arbeitnehmern des Unternehmens sowie zwei Gewerkschaftsvertretern zusammen. Aufsichtsratsvorsitzender ist Ratsherr Andreas Hartnigk. Der Aufsichtsrat hat drei Ausschüsse gebildet: den Ausschuss für Vorstandsangelegenheiten, den Finanz-, Personal- und Immobilienausschuss und den Technischen Ausschuss. Der erste dieser drei Ausschüsse ist zuständig für Dringlichkeitsbeschlüsse und die Vorbereitung der Bestellung und des Widerrufs von Vorständen. Mitglieder dieses Ausschusses sind der Aufsichtsratsvorsitzende, sein Stellvertreter und jeweils ein Vertreter der Anteilseigner und der Arbeitnehmer. Der Finanz-, Personal- und Immobilienausschuss ist zuständig für den Wirtschaftsplan, die mittelfristige Finanzplanung, den Geschäftsbericht, die wirtschaftliche Entwicklung des Unternehmens, die Darlehensaufnahmen, den Stellenplan, den Personal- und Sozialbericht, die Anstellungsverträge, die Erteilung von Prokura und Handlungsvollmachten sowie die Immobilienangelegenheiten. Diesem Ausschuss gehören

jeweils vier Vertreter der Anteilseigner und vier Arbeitnehmervertreter an. Gleiches gilt für den Technischen Ausschuss, der für Grundsatzfragen über Art und Umfang des Leistungsangebots und der Linienführungen, technische Fragen von besonderer Bedeutung, grundsätzliche Fragen des Beschleunigungsprogramms, den betriebstechnischen Ausbau der Stadtbahn, die grundsätzliche Begleitung von Hochbau-Großvorhaben und technische Positionen des Investitionsplans zuständig ist. Aufgabe der drei beschriebenen Ausschüsse ist es, Entscheidungen des Aufsichtsrats vorzubereiten und Empfehlungen für den Aufsichtsrat auszusprechen. Ausnahmsweise besteht eine Entscheidungsbefugnis bei den erwähnten Dringlichkeitsentscheidungen, über die der Aufsichtsrat vom Ausschuss für Vorstandsangelegenheiten zu unterrichten ist und die der Aufsichtsrat nachträglich behandelt.

Der Vorstand besteht derzeit aus zwei Personen, Dirk Biesenbach (Kaufmännischer Vorstand und Sprecher des Vorstands) und Klaus Klar (Vorstand Personal und Betrieb). Der Vorstand hat die Geschäfte der Gesellschaft nach den Gesetzen, der Satzung und der Geschäftsordnung zu führen. Darüber hinaus hat er den Jahresabschluss und den Lagebericht aufzustellen und den Abschlussprüfern vorzulegen. Für bestimmte, in der Satzung festgelegte Geschäfte bedarf der Vorstand der Zustimmung des Aufsichtsrats.

Die Arbeitnehmer haben nicht nur die Möglichkeit, Themen im Zusammenhang mit der ökonomischen, ökologischen und gesellschaftlichen Leistung der Rheinbahn AG über die Arbeitnehmervertreter im Aufsichtsrat einzubringen. Sie können ihre Anregungen auch über den Betriebsrat an den Arbeitgeber herantragen.

Unternehmerische Nachhaltigkeit

Unternehmerische Nachhaltigkeit bedeutet für uns nicht nur, ressourcenschonend und umweltbewusst zu arbeiten, sondern auch unserer sozialen und wirtschaftlichen Verantwortung Mitarbeitern, Kunden und der Gesellschaft gegenüber gerecht zu werden. Das ist unser Beitrag zur Sicherung der gleichen Lebenschancen zukünftiger Generationen. Als Verkehrsunternehmen sind wir dabei in besonderem Maß von Klimaveränderung, Ressourcenverknappung und demografischem Wandel betroffen.

Aus dem Klimawandel ergibt sich für uns die Chance, über das Argument der geringeren spezifischen CO₂-Emissionen unserer Bahnen und Busse gegenüber dem Auto (siehe Seite 58) zusätzliche Fahrgäste zu gewinnen und als klimafreundlicher Mobilitätsanbieter unsere Position bei der Verteilung von Geldern zu verbessern. Zugleich müssen wir stetig daran arbeiten, unseren Energieverbrauch zu reduzieren und alternative Antriebstechnologien zu fördern. Dies ist nicht nur wegen des Klimaschutzes erforderlich, sondern auch auf Grund der Verknappung der endlichen Ressourcen und den damit verbundenen kontinuierlich steigenden Energiekosten. Risiken ergeben sich aus den veränderten klimatischen Verhältnissen wie zum Beispiel heftigeren Wintern oder einer steigenden Anzahl von Extremereignissen. Hierauf müssen wir uns einstellen, um jeden Tag ein attraktives Leistungsangebot gewährleisten zu können.

Im Hinblick auf den demografischen Wandel muss es uns gelingen, unsere Mitarbeiter möglichst lange an das Unternehmen zu binden, sie im Wettbewerb mit anderen Unternehmen zu halten und neue Mitarbeiter zu rekrutieren. Darüber hinaus müssen wir die Attraktivität unseres Angebots auch für ältere Fahrgäste weiter steigern.

Die Finanzierung künftiger Investitionen, vor allem der notwendigen Ersatzinvestitionen in die mittlerweile zum Teil schon mehr als 30 Jahre alten Stadtbahnanlagen, ist kritisch, da Ersatzinvestitionen nicht gefördert werden und Fördermittel wegen der Haushaltslage der öffentlichen Hand nur beschränkt zur Verfügung stehen.

Diesen Herausforderungen müssen wir uns stellen und gleichzeitig den Ergebniserwartungen aus den Betrauungen gerecht werden, was unweigerlich zu Zielkonflikten bei der Verteilung von finanziellen Mitteln führt.

Selbstverpflichtung zum nachhaltigen Handeln

Die Verantwortung für eine nachhaltige Entwicklung zu übernehmen ist für uns wesentlicher Bestandteil unserer Unternehmensphilosophie. Daher haben wir im Jahr 2005 als Vollmitglied die UITP-Charta für nachhaltige Entwicklung unterzeichnet. Mit dieser Unterschrift haben wir uns verpflichtet, die drei Prinzipien einer zukunftsbeständigen Entwicklung – die soziale, wirtschaftliche und ökologische Verträglichkeit – in unseren Aktivitäten fest zu verankern. Auf der Jahrestagung des Verbands Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) 2010 hat unser damaliger Vorstand Peter Ackermann die UITP-Charta erneut unterzeichnet und damit unsere nachhaltige Ausrichtung bekräftigt.

Die Selbstverpflichtung zu ökologisch, ökonomisch und sozial nachhaltigem Handeln spiegelt sich auch in unseren strategischen Zielen wider:

- **Kontinuierliche Optimierung des Leistungsangebots und der Dienstleistungsqualität.** Dabei sind die Interessen der Fahrgäste und Aufgabenträger in Einklang zu bringen.
- **Optimierung der Zusammenarbeit zwischen Politik, Verwaltung und dem Unternehmen zur Verbesserung des ÖPNV-Angebots.** Schwerpunkte bilden die Realisierung der Projekte im Nahverkehrsplan sowie die Intensivierung der Bemühungen zum Ausbau der Barrierefreiheit und der Verbesserung der Beschleunigung.
- **Prognostizierung der langfristigen Verkehrsentwicklung im ÖPNV.** Für die zukünftige Dimensionierung unseres Angebots sind unterschiedliche Szenarien (unter anderem im Hinblick auf Energiepreise, demografische Entwicklung) zu berücksichtigen.
- **Verpflichtung zum schonenden Umgang mit Ressourcen.** Einen Schwerpunkt bildet die Entwicklung von Konzepten zur Energieeffizienz, die auch das Gebot der Wirtschaftlichkeit erfüllen.
- **Entwicklung von Personalkonzepten unter Berücksichtigung des demografischen Wandels.** Gesundheitsmanagement und Qualifizierung für alle, insbesondere auch ältere Mitarbeiter, bilden die Schwerpunkte zur Aufrechterhaltung der Arbeitsfähigkeit.

Darüber hinaus engagieren wir uns im Unterausschuss Nachhaltigkeit des VDV.



Nachhaltigkeitsstrategie

Um eine zukunftsbeständige Unternehmensentwicklung sicherzustellen, haben wir eine Nachhaltigkeitsstrategie erarbeitet, in die Ergebnisse einer Stakeholderbefragung aus dem Jahr 2008 eingeflossen sind. Die zentralen Handlungsfelder unserer Strategie sind:

Marktverhalten	Bereitstellung eines wirtschaftlichen, schnellen, sicheren, umweltschonenden und energiesparenden Verkehrssystems. Im Hinblick auf unseren Standort haben wir uns zum Ziel gesetzt, mehr Menschen von den Vorzügen des öffentlichen Nahverkehrs zu überzeugen.
Mobilität und Umwelt	Als Anbieter von Verkehrsdienstleistungen wollen wir unserer ökologischen Verantwortung im Rahmen der wirtschaftlichen Möglichkeiten gerecht werden. Ziele sind Einsparungen beim Energieverbrauch, die stetige Verringerung der <i>Emissionen</i> bzw. umweltgefährdender Stoffe, die Vermeidung, Verminderung und Verwertung von Abfällen und Abwässern.
Mitarbeiter als bedeutendes Potenzial	Die Zusammenarbeit und Führung innerhalb der Rheinbahn soll vertrauensvoll, kooperativ, ziel- und teamorientiert sein. Maßnahmen, Konzepte und Aktivitäten zur Förderung der Chancengleichheit aller Mitarbeiter werden stetig erweitert. Künftige Ziele umfassen die Weiterentwicklung unseres Gesundheitssystems wie auch die Schaffung von Mischarbeitsplätzen unter Berücksichtigung des demografischen Wandels.
Gesellschaftliche Herausforderungen	Alle Interessengruppen, Eigentümer und Mitarbeiter, Kunden und Anwohner, Auftraggeber und Auftragnehmer, Politiker und Gewerkschaften, sollen in Planungen und Entscheidungen angemessen eingebunden werden. Die Rheinbahn hat sich weiter zum Ziel gesetzt, ein Verkehrssystem anzubieten, das allen Bürgern ermöglicht, am Sozialleben teilzunehmen – auch denen, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind.



Steuerung und Koordination

Damit eine Nachhaltigkeitsstrategie erfolgreich umgesetzt werden kann, muss sie in alle Organisationsbereiche integriert werden. Institutionell ist die nachhaltige Ausrichtung des Unternehmens beim Vorstand für Personal und Betrieb, der Geschäftsleitersitzung (GLS) und der Nachhaltigkeitsbeauftragten verankert. Zur GLS gehören der Vorstand, die Bereichsleiter Betrieb, Fahrzeuge, Infrastruktur, Controlling, Marketing, Recht, Personal und Informationstechnologie sowie die Leiter der Stabsstellen Vorstandsbüro, Revision und Unternehmenskommunikation. Im Rahmen dieser Sitzungen werden Themen zur sozialen, wirtschaftlichen und ökologischen Verträglichkeit diskutiert, Lösungsansätze gesucht und durchzuführende Maßnahmen festgelegt. Die Nachhaltigkeitsbeauftragte koordiniert und überprüft die Umsetzung der Nachhaltigkeitsstrategie, unterstützt die GLS bei der Fortschreibung und erstellt den Nachhaltigkeitsbericht. Unser nachhaltiges Handeln stellen wir regelmäßig in unseren Nachhaltigkeitsberichten dar. Der Nachhaltigkeitsbericht 2008 hat im IÖW/future-Ranking (Institut für ökologische Wirtschaftsforschung) der Nachhaltigkeitsberichte kleiner und mittlerer deutscher Unternehmen 2009 in der Kategorie der Unternehmen von 250 bis 5.000 Mitarbeitern den 3. Platz erreicht.

Qualitätsmanagement und Risikomanagement

Ausgehend von den anstehenden Entwicklungen im ÖPNV-Markt begann die Rheinbahn Ende 2005 mit dem Aufbau eines internen Qualitätsmanagementsystems (QMS) nach DIN EN 13816. Der Fokus des QMS richtet sich auf die Optimierung der kundenorientierten Prozesse im Unternehmen. Sie werden regelmäßig durch entsprechende Verfahren, unter anderem interne Audits, überprüft, bewertet und verbessert.

Gleichzeitig wird der Aufbau eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP) im Unternehmen gefördert, um so das Bewusstsein für die Produkte und Kundenerwartungen zu schärfen. Die Ergebnisse zu den Qualitätskriterien werden in einem quartalsweisen Reporting dokumentiert und diskutiert.

Nach außen erwartet die Rheinbahn durch zukunftsichere Definitionen von Qualitätskriterien und -standards sowie einer normgerechten Darstellung der Angebots- und Leistungsqualität, Grundlagen für Verhandlungen mit Aufgabenträgern zu schaffen und sich so besser für einen zukünftigen Wettbewerb positionieren zu können.

Unser Risikomanagementsystem (RMS) erfasst elementare, bestandsgefährdende allgemeine Risiken sowie mittel- und kurzfristige wirtschaftliche Risiken (Abweichungen vom Wirtschaftsplan). Durch regelmäßige Abfragen bei den systemseitig festgelegten Risikoeignern werden die Chancen und Risiken rechtzeitig erkannt, dokumentiert und durch den interdisziplinär zusammengesetzten RMS-Ausschuss bewertet. Die Ergebnisse werden den Risikoeignern gemeldet und dem Vorstand zur Verfügung gestellt. Halbjährlich informiert der Vorstand den Aufsichtsrat. Kurzfristig erkannte größere Risiken werden unmittelbar dem Vorstand, gegebenenfalls auch dem Aufsichtsrat gemeldet.



Verhaltensregeln

Bereits 2005 hat der Vorstand das von der internen Revision erarbeitete Konzept gegen Korruption als verbindlich erklärt. Die Beschäftigten werden durch interne Medien zur Beachtung der Verhaltensregeln zum Schutz vor Korruption und deren Anbahnung sensibilisiert. Darüber hinaus wird der Kreis der Lieferanten (rund 3.000) wiederkehrend schriftlich auf die bestehenden Regelungen hingewiesen. Insbesondere zum Jahresabschluss wird um Unterlassung jeglicher Übergabe von Präsenten gebeten, da mit den Beschäftigten ein generelles Annahmeverbot vereinbart ist.

In den vergangenen Jahren wurde das Konzept zum Schutz vor Korruption den sich abzeichnenden wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Veränderungen angepasst und ergänzt. Ebenso zeigt sich in der Belegschaft wachsendes Verständnis für die Maßnahmen zur Korruptionsbekämpfung. Die jeweils zuständigen Vorgesetzten sowie die interne Revision werden bei verdächtigen Ereignissen nun frühzeitig eingebunden. Interne Hinweise konnten im Berichtsjahr zur Aufklärung *doloser Handlungen* beitragen, die wiederum Anlass für personelle Maßnahmen sowie Anpassungen organisatorischer Regelungen des bestehenden internen Kontrollsystems waren.

Nachhaltigkeitsprogramm 2011/2012

Unser Nachhaltigkeitsprogramm zeigt einen Fahrplan für die kommenden zwei Jahre auf. Gegliedert wurde das Programm nach den vier Handlungsfeldern unserer Nachhaltigkeitsstrategie.

Handlungsfeld	Maßnahmen	Termin
Marktverhalten		
Wirtschaftlichkeit	• Einsteiger-Kampagne: Gelegenheitsnutzer sollen durch den Abbau von Hemmschwellen überzeugt werden, den ÖPNV und damit die Rheinbahn öfter zu nutzen	2011
Standortfaktor	• Beschaffung der Fahrzeuge für die Wehrhahn-Linie • Unterstützung der städtischen Maßnahmen zum Neubau einer Straßenbahnstrecke zur Erschließung des Medienhafens • Unterstützung der städtischen Maßnahmen zum Neubau einer Straßenbahnstrecke zur Erschließung des Gewerbegebiets Theodorstraße einschließlich einer Veranstaltungshalle (ISS Dome)	laufend
Mobilität und Umwelt		
Energieeffizienz	• Energieeinsparungspotenziale mit Hilfe eines Projektteams identifizieren und realisieren • Entwicklung von Leitlinien für ein effizienteres Energiemanagement • Optimierung der Heizungssteuerung in den Stadtbahnwagen B80 • Durchführung eines Pilotprojekts zum Thema energiesparende Fahrweise	laufend 2012 2011 2011
Klimaschutz	• Beschaffung und Erprobung von fünf weiteren Hybridbussen mit paralleler Technik	2011
Umweltschutz	• Einbeziehung aller Mitarbeiter in den aktiven Umweltschutz	laufend
Mitarbeiter als bedeutendes Potenzial		
Unternehmenskultur	• Überarbeitung des Leitbilds und der Führungsgrundsätze auf Basis der Mitarbeiterbefragung aus dem Jahr 2008 • Review der Mitarbeiterbefragung	2011 2011
Demografischer Wandel	• Entwicklung eines den demografischen Wandel berücksichtigenden Weiterbildungsprogramms • Unternehmensweite Organisation des betrieblichen Gesundheitsmanagements • Ausbau des Programms für Gesundheitsprävention, Sozialberatung und behindertengerechte Arbeitsplätze	laufend
Frauenquote	• Entwicklung geeigneter Maßnahmen zur Erhöhung des Frauenanteils	laufend
Gesellschaftliche Herausforderungen		
Stakeholderdialog	• Stakeholderkommunikation zu unseren Nachhaltigkeitsthemen verstärken, z. B. durch dialogfähigen (interaktiven) Internetauftritt	2012
Barrierefreiheit	• Barrierefreier Umbau der Haltestellen der Linie 712 im Streckenabschnitt Vautierstraße (Düsseldorf) bis Weststraße (Ratingen) • Mobilitätsgerechter Ausbau der Haltestellen Kettwiger Straße, Stadtwerke/Düsselstrand, Christophstraße, Flingern S, Uni-Kliniken, Auf'm Hennekamp, Redinghovenstraße, Südfriedhof, Kalkumer Schlossallee, Kittelbachstraße, Lohausen, Heerdter Sandberg und Lohweg • Umstellung der kompletten Straßenbahnflotte auf Niederflurbahnen bis Ende 2011	2011 2011/2012 2011
Regionales Engagement	• Angebot von Ausbildungsstellen über den eigenen Bedarf durch Fluktuation hinaus • Kooperation mit Schulen und Hochschulen	laufend

Mit unseren Stakeholdern im Dialog

Die wesentlichen Zielgruppen unserer Nachhaltigkeitskommunikation umfassen im weitesten Sinn alle gesellschaftlichen Gruppen im Bedienungsgebiet. Im engeren Sinn gehören dazu die Stadt Düsseldorf, Kunden, politische Entscheidungsträger, Verbände, Geschäftspartner, der Aufsichtsrat, Führungskräfte und Mitarbeiter. Ziel unserer Nachhaltigkeitskommunikation ist es, das Vertrauen, das unsere Stakeholder in uns setzen, weiter auszubauen und ihre vielfältigen Bedürfnisse und Erwartungen zu ermitteln, um diese erfüllen zu können und miteinander in Einklang zu bringen.

Um unsere Nachhaltigkeitsleistung bewerten zu lassen und Kernanforderungen zu identifizieren, haben wir im Juni und

Juli 2008 eine Befragung folgender Stakeholdergruppen durchgeführt: Mitglieder des Aufsichtsrats, Behörden der Stadt Düsseldorf, internationale und nationale Verbände des öffentlichen Nahverkehrs, Haftpflichtgemeinschaft der Nahverkehrsversicherer, Hausbank, Auftraggeber, Experten der Nachhaltigkeitsberichterstattung, Behinderten- und Fahrgastverbände, leitende Führungskräfte und Mitarbeiter der Rheinbahn. Die Anforderungen und Informationswünsche unserer Stakeholder wurden bei der konzeptionellen Ausarbeitung des vorliegenden Nachhaltigkeitsberichts im vollen Umfang berücksichtigt. Die unten stehende Übersicht fasst kurz die wesentlichen Kernanforderungen zusammen.

Kernanforderungen	Maßnahmen der Rheinbahn
Transparente Darstellung	<ul style="list-style-type: none"> • Klar bezifferte Maßnahmen im Nachhaltigkeitsprogramm und Informationen in den kommenden Berichten über die Umsetzung des Programms • Beschreibung von Herausforderungen und Hindernissen bei der Umsetzung der Nachhaltigkeitsthemen • Darstellung des Stromverbrauchs unseres Kerngeschäfts • Berichterstattung über die unternehmensweiten CO₂-Emissionen
Bessere Vergleichbarkeit	<ul style="list-style-type: none"> • Orientierung am Berichtsrahmen der Global Reporting Initiative (GRI) • Einbezug und Berücksichtigung der UITP-Indikatoren
Förderung alternativer Antriebstechniken	<ul style="list-style-type: none"> • Der Klimaschutz steht bei Neubeschaffungen im Mittelpunkt. Dazu zählen im Jahr 2010 die Anschaffung von fünf Hybridbussen und der Einsatz von Technologien, die zur Energieeffizienz und zur Senkung von CO₂-Emissionen beitragen.
Öffentliches Eintreten für nachhaltige Fragestellungen	<ul style="list-style-type: none"> • Intensivierung der gesellschaftlichen und politischen Kommunikation • Aktives Engagement der Rheinbahn in Arbeitskreisen zu Nachhaltigkeitsthemen der UITP und des VDV • Offensive Einbeziehung der relevanten Anspruchsgruppen durch Gesprächsrunden

Ökonomische Verantwortung

Ökonomische Verantwortung zu übernehmen bedeutet für die Rheinbahn, verantwortungsvoll mit ihren finanziellen Ressourcen umzugehen – zum einen, um die langfristige Unternehmensentwicklung zu sichern, und zum anderen, um für die Menschen in der Region die tägliche Mobilität zu attraktiven Preisen zu ermöglichen.


Die Rheinbahn für Düsseldorf


Standortfaktor

Ein gutes Nahverkehrsangebot ist für die Menschen ein entscheidender Aspekt ihrer Lebensqualität und für die Wirtschaft ein zentraler Standortfaktor. Die Nahverkehrsanbindung rangiert bei den allgemeinen Standortfaktoren für Unternehmen an zweiter Stelle, gleich nach dem Vorhandensein qualifizierter Arbeitskräfte. Der Nahverkehr spielt damit eine wichtigere Rolle als ein Flughafen oder ein ICE-Bahnhof. Insbesondere für Pendler stellt der öffentliche Personennahverkehr einen wichtigen Bestandteil ihrer Daseinsvorsorge dar. Den Komfort erhöhen die neuen modernen Niederflurfahrzeuge – Silberpfeile II –, die nach und nach die gelben und rot-weißen hochflurigen Gelenktriebwagen ablösen.

Im März 2010 wurde der erste von insgesamt 61 bestellten Silberpfeilen geliefert. Damit werden die „Altgedienten“ – die Gelenktriebwagen – abgelöst. Die Auslieferung soll im ersten Quartal 2012 abgeschlossen sein. Die dafür getätigte Investition von 175 Mio. Euro fließt nicht nur in die Düsseldorfer und die überregionale Wirtschaft, sondern auch in die Daseinsvorsorge für die Bürger der Landeshauptstadt und ihre Besucher sowie in eine zeit- und anspruchsgemäße Ausstattung des ÖPNV vor Ort.

Infrastrukturentwicklung

Durch den kontinuierlichen Ausbau des ÖPNV-Netzes leisten wir einen wichtigen Beitrag zur Steigerung der Attraktivität des Standorts Düsseldorf. Im September 2009 verlängerte die Rheinbahn die Stadtbahnlinie U74, die zuvor in Holthausen endete, bis Benrath. Dadurch sind neue umsteigefreie Verkehrsbeziehungen von Benrath in die Düsseldorfer Innenstadt und weiter in die westlichen Stadtteile entstanden. Den lang erwarteten und vielfach geforderten Anschluss der Heinrich-Heine-Universität an das Stadtbahnnetz gibt es seit Ende August 2010 durch die Verlängerung der U79. 

Die Rheinbahn beteiligt sich weiter an der Neubaustrecke zur Erschließung des Medienhafens im Rahmen der städtebaulichen Entwicklung. Die vorgenommenen Anpassungen erfordern eine erneute Abstimmung mit der Aufsichtsbehörde. Die Unterlagen hierzu werden derzeit vorbereitet und sollen durch die Rheinbahn eingereicht werden. Der Baubeginn ist für 2012/2013 vorgesehen. Die Rheinbahn beteiligt sich momentan nicht an der Unterstützung städtischer Maßnahmen zum Neubau einer Straßenbahnstrecke, mit der das Gewerbegebiet Theodorstraße einschließlich ISS Dome erschlossen werden soll. Grund dafür ist, dass die von der Stadt geführten Verhandlungen zum Grunderwerb noch nicht abgeschlossen sind. Erst wenn die benötigten Grundstücksflächen zur Verfügung stehen, kann mit Beteiligung der Rheinbahn das Genehmigungsverfahren wieder aufgenommen werden. 

Investitionen

Die Rekordsumme von rund 116 Mio. Euro investierten wir 2010 in Modernisierung – so viel wie noch nie zuvor. Großprojekte waren unter anderem die Anschaffung neuer Niederflurbahnen, der Streckenausbau der Linie 712, die Erweiterung des Betriebshofs Lierenfeld und der Bau von Hochbahnsteigen. Für das Jahr 2011 sind Investitionen in Höhe von rund 69 Mio. Euro geplant. Die Investitionen kommen der Region, ihrer Wirtschaft und ihren Bürgern zugute. Durch unser Leistungsangebot und unsere Investitionen tragen wir somit erheblich zu einer positiven wirtschaftlichen Entwicklung und zu einer Erhöhung der Lebensqualität in der Region bei.

Nachhaltiges Wirtschaften

Wirtschaftliche Entwicklung

Das Ergebnis des Jahres 2010 vor Ausgleichszahlungen für gemeinwirtschaftliche Leistungen des Verbunds beträgt –52,6 Mio. Euro (Vorjahr –45,3 Mio. Euro). Die Ergebnisentwicklung resultiert vorrangig aus einem gestiegenen Kapitaldienst (um 5,4 Mio. Euro) in Folge der hohen Investitionstätigkeit und der höheren Energiekosten (von 23,4 Mio. Euro auf 26,2 Mio. Euro). Der Kostendeckungsgrad aus Fahrgeldeinnahmen, aus Erstattungen für die Beförderung Schwerbehinderter und Schüler und aus sonstigen Erträgen bewegt sich mit 81 Prozent zwar leicht unter dem Vorjahreswert, ist aber nach wie vor auf sehr hohem Niveau. Im zweiten Quartal 2010 hat sich die Rheinbahn erneut einem externen Rating zur weiteren Sicherung ihrer künftigen Finanzierung unterzogen. Die beauftragte Agentur Standard & Poor's hat der Rheinbahn wieder ihre hohe Kreditwürdigkeit (Ratingergebnis: AA-) bescheinigt. Die Rheinbahn bleibt somit für den Kapitalmarkt eine attraktive Adresse.

Der Jahresumsatzerlös konnte gegenüber dem Vorjahr gesteigert werden und liegt bei 183,7 Mio. Euro. Dieses Ergebnis erzielten wir, obwohl eine für den 1. August geplante Preisanpassung des VRR-Tarifs vom Verwaltungsrat der VRR AöR (Anstalt öffentlichen Rechts) nicht beschlossen wurde.

Verantwortungsvolle Lieferantenauswahl

Wir nutzen die Online-Lieferantendatenbank Connvenio über die Firma Achilles Group Limited. Über Connvenio erhalten unsere Einkäufer auf der einen Seite Auskünfte über die Produkte und/oder Dienstleistungen, die Leistungsfähigkeit und finanzielle Situation des Lieferanten. Auf der anderen Seite liefert die Datenbank Informationen über vorhandene *Umweltmanagement*- und Qualitätsmanagementsysteme, soziale und ethische Standards sowie über Aktivitäten des Lieferanten im Bereich der gesellschaftlichen Verantwortung. All diese Informationen nutzen wir für eine verantwortungsvolle Lieferantenauswahl.



Einsparungen durch Ideenmanagement

Mit unserem Ideenmanagement möchten wir die Mitarbeiter motivieren, sich an der Optimierung von Unternehmensprozessen zu beteiligen. Gleichzeitig sollen die fachlichen und menschlichen Beziehungen zwischen Mitarbeitern und Führungskräften gefestigt werden. Im Jahr 2010 wurden 311 Vorschläge eingereicht. Im Vergleich zum Vorjahr (348 Vorschläge) sind es etwas weniger.

Die Vorschläge weisen eine große Bandbreite auf: von Verbesserungen des Leistungsangebots und Kundenservice über technische Optimierungen an Fahrzeugen und in den Werkstätten bis hin zu Maßnahmen zur Verringerung von Unfallgefahren. Für das Jahr 2010 ergeben sich durch umgesetzte Verbesserungen vorläufig Einsparungen in Höhe von rund 119.000 Euro.

spurwerk.nrw – Vorteile für alle

Die Rheinbahn ist Mitglied der im Jahr 2007 gegründeten Kooperation spurwerk.nrw, an der insgesamt zehn kommunale Verkehrsunternehmen beteiligt sind. Ein Ziel der Kooperation ist die Erhöhung der Wirtschaftlichkeit durch Bündelung von Aktivitäten: größere Bestellungen, gemeinsame Bearbeitung von Aufgabenstellungen und Aus- und Weiterbildung von Personal. Eine wichtige Rolle spielt auch der Austausch von Know-how und Erfahrungen. Die Vorteile für die Kunden durch die Kooperation sind eine höhere Pünktlichkeit der Bahnen, eine weiter verbesserte Genauigkeit der Fahrgastinformationssysteme und eine moderate Entwicklung der Preise.

Die zehn spurwerk-Mitglieder:

- BOGESTRA, Bochum-Gelsenkirchener Straßenbahnen AG
- DSW 21, Dortmunder Stadtwerke AG
- DVG, Duisburger Verkehrsgesellschaft AG
- EVAG, Essener Verkehrs-AG
- KVB, Kölner Verkehrs-Betriebe AG
- moBiel GmbH, Bielefeld
- MVG, Mülheimer VerkehrsGesellschaft mbH
- Rheinbahn AG, Düsseldorf
- SWB, Stadtwerke Bonn Verkehrs-GmbH
- WSW mobil GmbH, Wuppertal

Unternehmensergebnis (Mio. Euro)**Kostendeckungsgrad** (Prozent)**Jahresumsatzerlös** (Mio. Euro)

	2006	2007	2008	2009	2010
	162,0	170,9	181,2	177,7	183,7

Ideenmanagement

	2006	2007	2008	2009	2010
Eingereichte Vorschläge	419	678	681	348	311
Noch offene Vorschläge	1	0	1	3	83
Angenommene Vorschläge	87	120	107	78	25
Umsetzungsquote (Prozent)	30,1	23,6	21,0	30,7	20,6
Ausgezahlte Prämien (Euro)	16.830	27.220	24.050	18.080	7.250
Einsparung in einem Jahr (Euro)	172.160	288.150	187.750	219.700	118.750



Ticketarten (Prozent)	2006	2007	2008	2009	2010
EinzelTickets Erwachsene und Kinder	4,81	4,63	4,50	4,24	4,14
4erTickets Erwachsene und Kinder	5,13	4,60	4,34	4,22	4,13
GruppenTicket, TagesTickets	0,69	0,65	0,61	0,52	0,53
NRW-Tickets/Schönes Wochenende	0,02	0,03	0,03	0,03	0,03
Monatskarten	7,54	7,51	6,90	6,48	6,60
Abonnements (inkl. Großkunden, FirmenTicket)	44,11	44,91	46,11	47,23	47,50
FerienTicket	0,02	0,01	0,01	0,02	0,02
Tickets Schüler/Auszubildende/Studierende (ohne FerienTicket)	36,31	36,02	35,15	35,07	35,13
Sonderangebote	1,14	1,36	2,04	1,88	1,63
Gesamt Übergangstarif/Verkehrsverbund Rhein-Sieg	0,23	0,28	0,32	0,31	0,30



Kundendialog – Kundenservice

Zur Beratung und Information über Fahrpläne und zum Kauf von Tickets stehen unseren Fahrgästen insgesamt fünf KundenCenter in Düsseldorf, Ratingen, Hilden und Mettmann zur Verfügung. Ergänzt wird dieser Service durch mehrere hundert private Vertriebspartner in Düsseldorf und der Region.

Um Kunden möglichst umfassend und schnell zu informieren, setzen wir das Content Management System (CMS) ein, das speziell für die Bedürfnisse unserer Fahrgäste entwickelt wurde. Mit Hilfe des CMS werden Meldungen zielgruppengerecht aufbereitet und über verschiedene Medien wie Internet, Fahrgast-TV, Handy oder elektronische Fahrplanauskunft an unsere Fahrgäste weitergeleitet.

Informationen über aktuell auftretende Störungen, die länger als 15 Minuten dauern, erhalten Kunden mit Hilfe des „VerkehrsInfo-Systems“ über sämtliche Medien der Rheinbahn wie Anzeigetafeln, Fahrgast-TV und Internet. Ein maßgeschneiderter Newsletter informiert Fahrgäste per E-Mail über bevorzugte Linien und gewünschte Fahrzeiten. Internetfähige Handys machen diese Informationen unter www.mobile.rheinbahn.de überall und jederzeit zugänglich.

Unsere „Schlaue Nummer“ 01803.50 40 30 bietet Fahrgästen rund um die Uhr Informationen zum Fahrplan und den Tarifen. Hinzu kommt ein umfassendes Internetangebot auf über 350 Seiten.

Um den zahlreichen ausländischen Fahrgästen die Nutzung unseres Angebots zu erleichtern, haben wir Faltblätter in fünf Fremdsprachen entwickelt. Die Faltblätter beinhalten einen aktuellen Linienplan Düsseldorfs, liefern Informationen über die Rheinbahn, stellen die Verbundfahrtscheine vor (also die Gültigkeitsbereiche der Tickets) und enthalten spezielle Angaben zu Preisstufen, Ticketarten, Automatenutzung, Vertriebspartnern, wichtigen Zielen und den Standorten der KundenCenter.



Unser Beitrag zum kontinuierlichen Verbesserungsprozess

Jede Kundenanregung und Fahrgastbeschwerde nehmen wir ernst. Uns erreichten im vergangenen Jahr 18.622 Zuschriften und Anfragen mit kostenlosen Verbesserungsvorschlägen unserer Kundinnen und Kunden zu unserer Dienstleistung.

Auch lobende Äußerungen nehmen wir natürlich gern entgegen. Sie bestärken unsere Mitarbeiter in ihrem täglichen Bemühen, eine für den Fahrgast gute und angenehme Leistung zu erbringen.

Hinweise unserer Fahrgäste zu unserer Leistung veröffentlichen wir in unregelmäßigen Abständen zur Motivationssteigerung unserer Mitarbeiter in unserer Mitarbeiterzeitschrift „Das Rad“.



Allen Zuschriften und Anrufen, aber auch persönlichem Kontakt, wird nachgegangen. In enger Zusammenarbeit mit unserem Qualitätsmanagement und unter Beachtung der dort definierten Kriterien versuchen wir, wo möglich auf alle Fahrgastanliegen einzugehen. Wir haben es uns zum Ziel gesetzt, den Kunden innerhalb von 14 Tagen eine qualifizierte Antwort zu ihren Anliegen zu geben. In über 85 Prozent der Fälle gelingt uns dies. Wir möchten Fahrgäste haben, die mit uns zufrieden sind.

Ökologische Verantwortung

Ökologische Verantwortung zu übernehmen heißt, unseren Fahrgästen durch den Betrieb energieeffizienter Bahnen und klimafreundlicher Busse eine umweltbewusste Alternative zum Individualverkehr anzubieten. Als umweltschonender Mobilitätsdienstleister sind wir Bestandteil der Klimaschutzstrategie der Landeshauptstadt und tragen entscheidend zur Luftverbesserung und somit zur Steigerung der Lebensqualität bei.

Umweltfreundliche Fahrzeugflotte

Im Jahr 2010 ist uns mit der Anschaffung von fünf Hybridbussen, zwei Leichtbaubussen und dem Austausch von 22 Hochflur-Gelenktriebwagen (GT8 und GT8S) gegen 26 Niederflurfahrzeuge (Silberpfeile II) des Typs NF8U ein weiterer Schritt hin zu ökologischer Nachhaltigkeit gelungen.


Schienefahrzeuge

Durch den Austausch der Hochflur-Gelenktriebwagen gegen die Niederflurfahrzeuge konnten wir unseren Bestand an Schienenfahrzeugen erhöhen, welche die freigesetzte Energie des Bremsvorgangs als elektrische Energie ins Netz zurückspeisen. 243 unserer insgesamt 304 Bahnen sind nun mit solchen Antriebsaggregaten ausgestattet.

Hybridbusse

Seit Mai 2010 laufen zwei je 18 Meter lange Parallel-Hybridbusse im Fahrgastbetrieb; die Kosten betragen pro Stück rund 500.000 Euro. Sie haben einen Metall-Hybrid-Energiespeicher und gewinnen die beim Bremsen normalerweise als Wärme verloren gehende Energie als Strom zurück („Rekuperation“). Diesen Strom nutzen die Busse für den nächsten Anfahrtsvorgang. Beim Parallel-Hybridantrieb lassen sich Dieselmotor und Elektroantrieb gemeinsam, also parallel nutzen und addieren sich so in ihren Leistungen. Dadurch ist der Dieselmotor deutlich kleiner als üblich dimensioniert und das Fahrzeug in der Lage, begrenzte Fahrstrecken allein mit Hilfe seines Elektromotors zurückzulegen. Ist die Kapazität des Energiespeichers erschöpft, springt der Dieselmotor an.

Seit Oktober 2010 fahren auch drei serielle Hybridbusse für die Rheinbahn; die Kosten betragen pro Stück rund 700.000 Euro. Bei diesem System erzeugt der Dieselmotor ausschließlich Strom, Elektromotoren treiben die Räder an. Als Energiespeicher, in dem die anfallende Bremsenergie wieder aufgefangen wird, dienen Doppelschicht-Kondensatoren, sogenannte Ultracaps. Die in ihnen gespeicherte Energie nutzen die Gelenkbusse dann für den nächsten Anfahrtsvorgang.

Die Nutzung der Hybridbusse wird wissenschaftlich vom TÜV-Nord und von der RWTH Aachen begleitet. Es wird untersucht, welche Unterschiede im Kraftstoffverbrauch und welche Besonderheiten bei betrieblichen Einsatzmöglichkeiten der verschiedenen Hybridantriebe (seriell und parallel) bestehen. Die daraus gewonnenen Erkenntnisse dienen Industrie und Verkehrsunternehmen als Wegweiser für zukünftige Optimierungen. Das erwartete Kraftstoff-Einsparpotenzial beträgt für beide Hybridbusarten etwa 20 Prozent. Hybridbusse können je nach Technologie allerdings doppelt so teuer sein wie vergleichbare Busse ohne Hybridantrieb. Im Jahr 2010 haben wir fünf weitere Hybrid-Gelenkbusse im Auftragswert von 2,5 Millionen Euro bestellt, die im zweiten Quartal 2011 geliefert werden. 



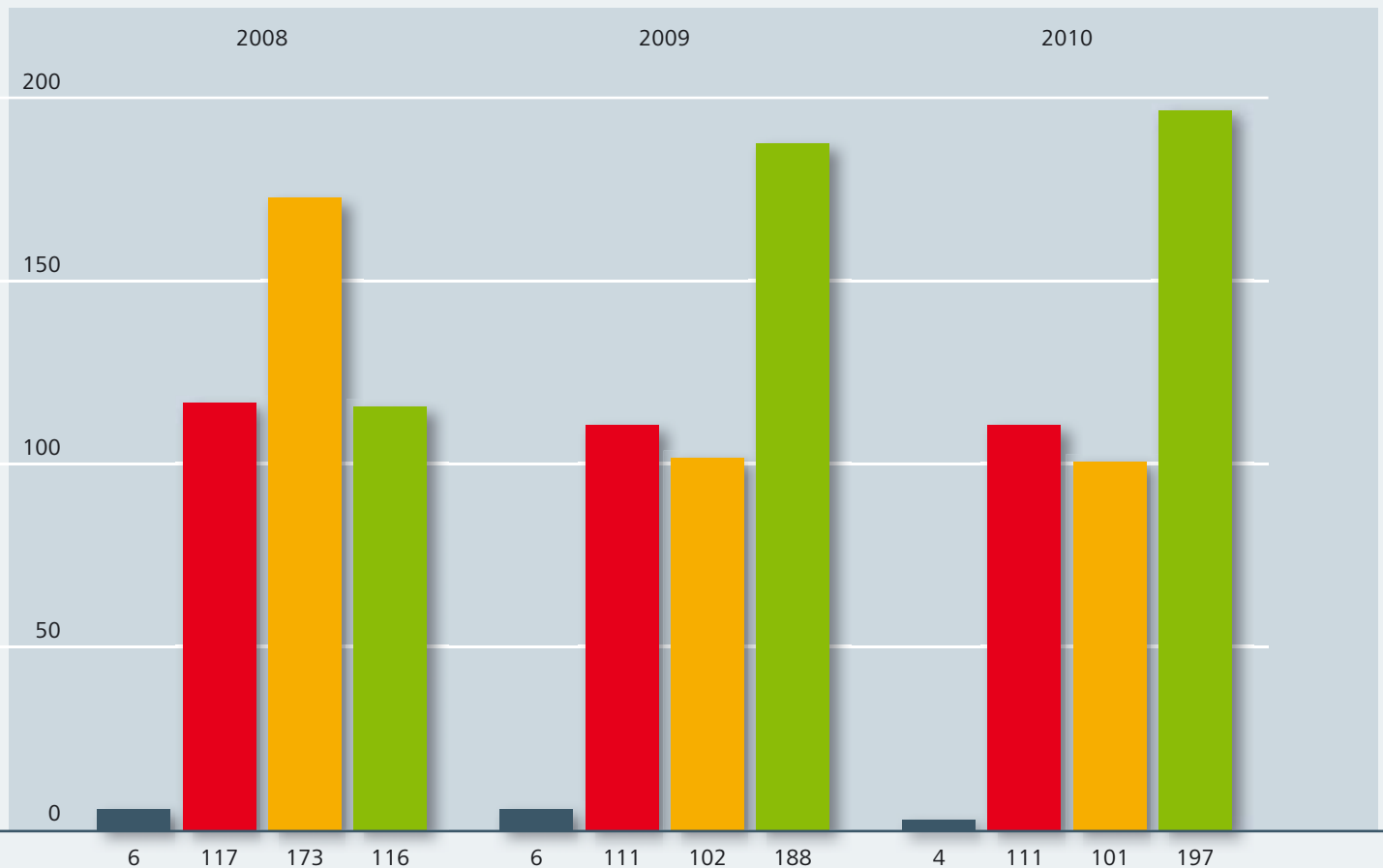


Leichtbaubusse

Eine weitere Maßnahme im Rahmen unserer Sprit-Spar-Offensive ist die Anschaffung von zwei Leichtbaubussen, die durch ihre spezielle Bauweise nur noch jeweils 8,9 statt 12 Tonnen wiegen. Das geringere Gewicht soll, so die Erwartung, zu einem geringeren Spritverbrauch führen – Einsparungen von bis zu 25 Prozent erscheinen realistisch. Dies gilt es nun in der Praxis zu überprüfen.

Die eingesparten 3,1 Tonnen Gewicht – das entspricht immerhin zwei Mittelklasse-Pkw – ergeben sich aus einer Bauweise, bei der das übliche Stahlchassis durch ein

Busse nach Schadstoffklassen



Edelstahlgerippe mit Seitenbepunktungen aus Fiberglas und einem „Sandwichdach“ aus aufgeschäumten Kunststoffplatten ersetzt wird. Hinzu kommt der konsequente Einsatz von Kunststoffbauteilen im Front- und Heckbereich. Kleinere Laufräder, die nur noch einen Durchmesser von 19,5 statt 22,5 Zoll haben, sparen weiteres Gewicht.

Damit die unvermeidbaren Restabgase höchste Reinheitsansprüche erfüllen, tankt der Bus neben Diesel auch eine Harnstofflösung, die ins Abgas eingesprüht wird und die Stickoxide so weit reduziert, dass der Bus die EEV-Norm (besser als *Euro 5*) erreicht.

Unter wirtschaftlichen Aspekten besonders interessant ist die Tatsache, dass die Fahrzeuge nicht nur ein hohes Spritspar-Potenzial aufweisen, sondern mit rund 200.000 Euro Anschaffungskosten pro Bus nicht teurer sind als ein Fahrzeug herkömmlicher Bauart.

Busse nach Schadstoffklassen

Unsere Busflotte besteht aus 413 Fahrzeugen von denen 197, rund 48 Prozent, eine grüne Plakette haben. Von den 197 Fahrzeugen erfüllen 121 den *Enhanced Environmentally Friendly Vehicle* (EEV-)Standard, der die Abgasnorm Euro 5 übertrifft.

Agenda Plakettenfarben



Euro 0/Euro 1: Keine Plakette bekommen
Euro-0- und Euro-1-Dieselfahrzeuge.



Euro 2: Rote Plaketten sind vorgesehen für
Euro-2- und nachgerüstete Euro-1-Dieselfahrzeuge.



Euro 3: Gelbe Plaketten erhalten
Euro-3-Dieselfahrzeuge und mit einem Partikelfilter
nachgerüstete Euro-2-Dieselfahrzeuge.




Euro 4/Euro 5/EEV: Grüne Plaketten bekommen
fast alle Fahrzeuge mit einem Benzinmotor und
geregeltem Katalysator sowie Dieselfahrzeuge, die
entweder mindestens die europäische Abgasnorm
Euro 4 erfüllen oder der Euro-3-Norm genügen
und mit einem leistungsfähigen Partikelfilter
nachgerüstet sind.



Maßnahmen zur Steigerung der Energieeffizienz und des Klimaschutzes


Energieprojekt

Mit Hilfe eines Experten hat die Rheinbahn ein Energiekataster erarbeitet, in dem die wesentlichen Energiewandler, ihre Standorte sowie ihre Energieverbräuche dargestellt sind. Ein Energiewandler ist ein Objekt (zum Beispiel Motor, Heizkörper, Leuchtstofflampe), das zugeführte Energie in eine andere Form oder Nutzung überführt. Das Energiekataster liefert ein Bild der Energieströme im Unternehmen und dient der systematischen Identifizierung von Energieeinsparpotenzialen. Die aufgezeigten Optimierungspotenziale werden schrittweise analysiert und anhand unterschiedlicher Parameter bewertet. Bei positiver Bewertung werden die entsprechenden Maßnahmen zur Realisierung des Potenzials eingeleitet. Eine Maßnahme, die im Laufe des Jahres 2011 umgesetzt wird, ist beispielsweise die Erneuerung der Heizungssteuerung in unseren Stadtbahnen des Typs B80, die zu einer besseren Energieeffizienz des Fahrzeugs führt. 

Grünes Licht

In unseren Fahrerschulungen weisen wir regelmäßig auf energiesparendes Fahren hin, außerdem haben wir ein Pilotprojekt zu diesem Thema ins Leben gerufen: Ein Teil unserer Busse wird mit einem Auswertungssystem und einer optischen Anzeige am Armaturenbrett (Miniampel) ausgestattet, die dem Fahrer in Echtzeit Rückmeldung gibt, wie ökologisch sein Fahrverhalten gerade ist. Das Auswertungssystem im Hintergrund sammelt Daten wie zum Beispiel Beschleunigungskräfte bei Kurvenfahrten, Drehzahlen, Motor- und Temperaturwerte verschiedener im Fahrzeug vorhandener Sensoren. Anhand der Daten werden die Ereignisse berechnet und durch verschiedenfarbige LEDs auf der Miniampel angezeigt (grünes Licht: energiesparende Fahrweise). Erwartet wird eine Treibstoffeinsparung in Höhe von rund 5 Prozent. Neben einem geringeren Dieselverbrauch wirkt eine energiesparende Fahrweise auch einem übermäßigen Teileverschleiß entgegen und verringert damit die Ersatzteilkosten. Das Projekt ist auf 6 Monate befristet und wird in enger Abstimmung des Bereichs Fahrzeuge, dem Betriebshof Heerdts und dem Betriebsrat durchgeführt.

Mikrogasturbine

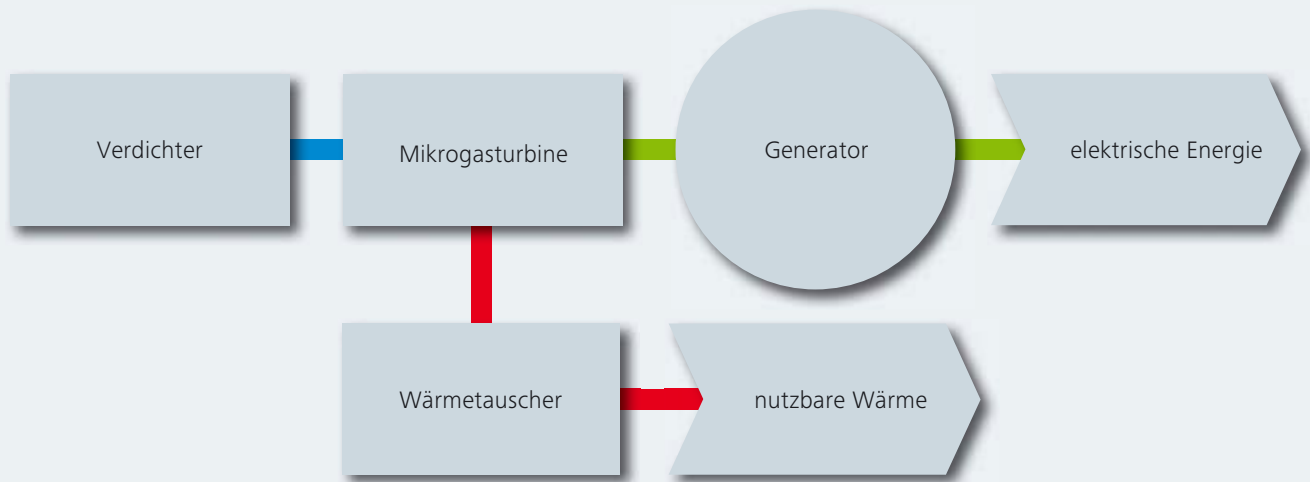
Um unseren Energiebedarf bei der Infrastruktur zu senken, ist seit Ende 2010 in unserem Betriebshof Heerdts eine Mikrogasturbine im Einsatz. Die Mikrogasturbine ist ein Stromerzeugungsaggregat mit extrem niedrigen Emissionswerten. Die aus der Stromerzeugung anfallende Abwärme wird für die Erwärmung von Wasser genutzt. Durch die Koppelung der Strom- und Wärmeerzeugung wird eine bessere Brennstoffauslastung erreicht und damit eine höhere Energieeffizienz gegenüber der getrennten Strom- und Wärmeerzeugung. Die elektrische Nennleistung beträgt 50 Kilowatt und die thermische Leistung 110 Kilowatt. 

Green IT

Einen wichtigen Schritt hin zur Green IT geht unser Rechenzentrum mit der Bladetechnologie und der Servervirtualisierung. Bladeserver sind Server, bei denen die Hardware auf das Nötigste reduziert wird. Platz- und energieraubende Teile werden in sogenannte Baugruppenträger, den Bladecentern, ausgelagert. An einen Baugruppenträger können theoretisch bis zu 64 Bladeserver angeschlossen werden, die Rheinbahn betreibt Baugruppenträger mit Platz für 16 Bladeserver. So erbringt beispielsweise ein Bladecenter mit 16 Bladeservern die gleiche Leistung wie 16 reguläre Server, verbraucht aber durch die Nutzung von nur einer Kühlung und einer Stromversorgung weit weniger Energie und Platz. Des Weiteren ist die Regelung der Leistungen der Systeme vollkommen automatisiert, sodass immer nur so viel Strom verbraucht wird, wie tatsächlich für die einzelnen Aufgaben benötigt wird.

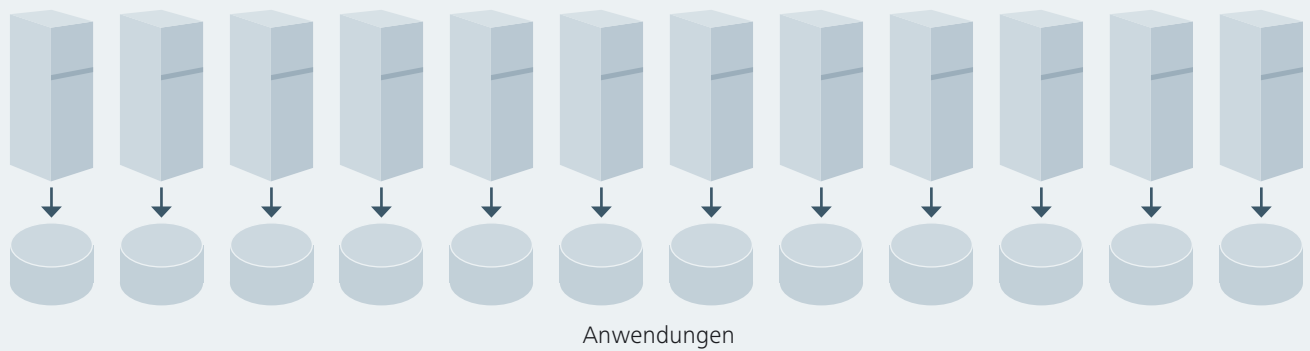
Virtuelle Server ermöglichen uns noch weitere Energieeinsparungen. Anstatt für jede Anwendung einen eigenen Server bereitzustellen, werden bei der Servervirtualisierung mehrere virtuelle Server auf einem physikalischen Server eingerichtet, der mit einer einzigen Anwendung nicht voll ausgelastet wäre. Damit wird die vorhandene Serverkapazität ideal genutzt und die Anzahl der physikalischen Server reduziert. Durch die Kombination dieser beiden Methoden konnten wir bisher rund 100 physikalische Server einsparen. Allein das reduziert unseren Strombedarf um etwa 240.000 Kilowattstunden jährlich.

Mikrogasturbine

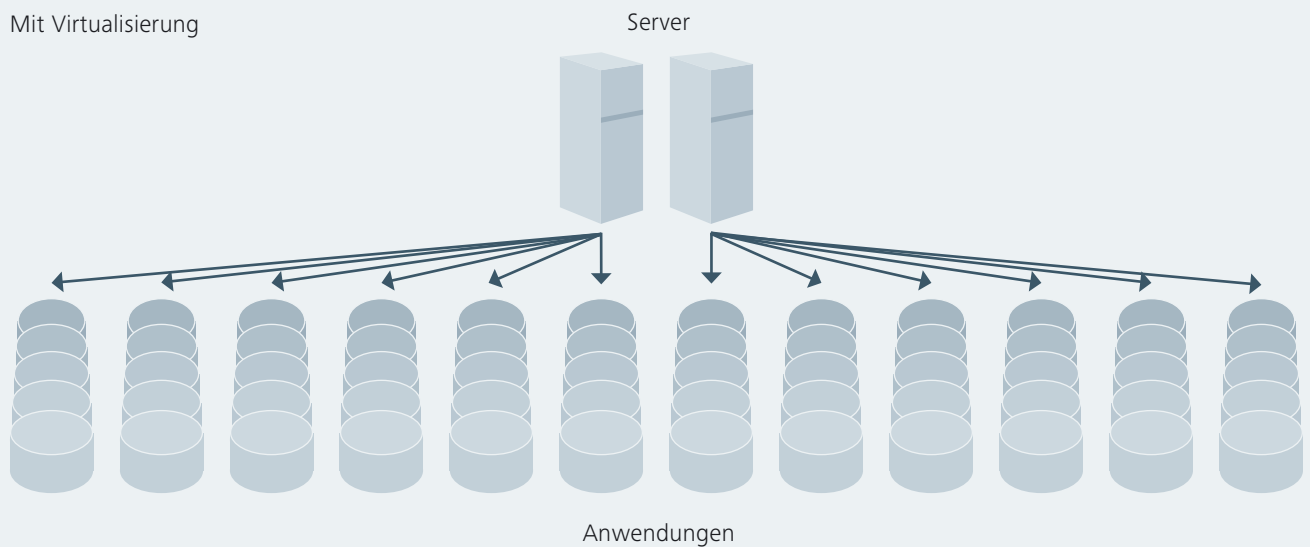


Green IT: Servervirtualisierung

Ohne Virtualisierung



Mit Virtualisierung



Energieverbrauch und Kohlendioxidemissionen

Der Fahrstromverbrauch hat sich gegenüber dem Vorjahr um fast 2 Prozent erhöht und liegt bei 77.948 Megawattstunden. Ursachen hierfür sind unter anderem der lange und kalte Winter, der Ausbau des Stadtbahnnetzes (Linie U74 bis Benrath und U79 bis zur Universität) und eine höhere Betriebsleistung der Straßen- und Stadtbahnen. Außerdem fahren die Bahnen der Linie 712 nicht mehr als Einzelfahrzeuge, sondern in einer *Doppeltraktion*, was zu einer höheren Energieaufnahme führt. Die Energierückspeisung (siehe Seite 25) hat sich, bezogen auf den gesamten Schienenfahrzeugbestand und den Gesamtenergieverbrauch, von 25 auf über 27 Prozent erhöht. Der Grund liegt darin, dass nicht rückspeisefähige Gelenktriebwagen gegen Niederflurbahnen, die Bremsenergie zurückspeisen können,

ausgetauscht wurden. Der Dieserverbrauch unserer Busflotte beträgt 11,8 Mio. Liter für das Jahr 2010. Auf Grund einer höheren Betriebsleistung stieg er im Vergleich zu 2009 um 1,7 Prozent. Für die Wirtschaftsfahrzeuge ist der Verbrauch konstant geblieben, er liegt bei 0,3 Mio. Liter Diesel.

Der Stromverbrauch in allen drei Bereichen der Infrastruktur (Verwaltung und Werkstätten, Haltestellen, U-Bahnstationen) hat sich insgesamt um knapp 11 Prozent erhöht und liegt bei 18.741 Megawattstunden (Vorjahr 16.910 Megawattstunden). Die Erhöhung ist, wie bereits erwähnt, vorrangig auf die starken Wintermonate zu Beginn und Ende des Jahres 2010 zurückzuführen. Bei kälteren Temperaturen müssen beispielsweise die Fahrkartenautomaten, die



Energieverbrauch Schienenfahrzeuge (MWh)	2006	2007	2008	2009	2010
Fahrstrom	75.373	74.049	76.335	76.426	*77.948
Diesekraftstoff (Mio. l)					
Busse	11,3	11,4	**11,8	11,6	11,8
Wirtschaftsfahrzeuge	0,3	0,3	0,3	0,3	0,3

Zurückgespeiste Energie (MWh)	2006	2007	2008	2009	2010
Schienenfahrzeuge zurückgespeiste Energie	18.830	18.260	18.824	18.971	21.315

Stromverbrauch (MWh)	2006	2007	2008	2009	2010
Verwaltung und Werkstätten	9.115	8.569	8.676	**8.863	*9.467
Haltestellen	1.071	826	1.264	1.473	1.850
U-Bahnstationen	6.866	6.691	6.802	6.574	*7.424
Gesamt	17.052	16.086	16.742	16.910	18.741

* Vorläufiger Wert.

** Der Wert wurde gegenüber den Nachhaltigkeitskennzahlen 2009 korrigiert.

*** Witterungsbereinigte Daten zur besseren Vergleichbarkeit.

Weichenheizungen und die Toilettenräume an den Endhaltestellen stärker und länger beheizt werden. Die Beheizung erfolgt über stromversorgte Heizgeräte. Die besonders starke Erhöhung (um 26 Prozent) des Haltestellen-Stromverbrauchs ist nicht nur auf die strengen Winter, sondern auch auf den verstärkten Ausbau dieser Haltestellen zurückzuführen. Im Rahmen des Ausbaus erhielten sie beispielsweise Dynamische Fahrgastinformationsanzeigen (siehe Seite 50) und eine verbesserte Beleuchtung. Der Heizenergiebedarf stieg gegenüber dem Vorjahr um 1 Prozent von 17.025 auf 17.198 Megawattstunden. Der Heizenergiebedarf der Verwaltung und des Betriebshofs Lierenfeld hat sich erhöht, der Bedarf im Betriebshof Steinberg hingegen ist zurückgegangen.

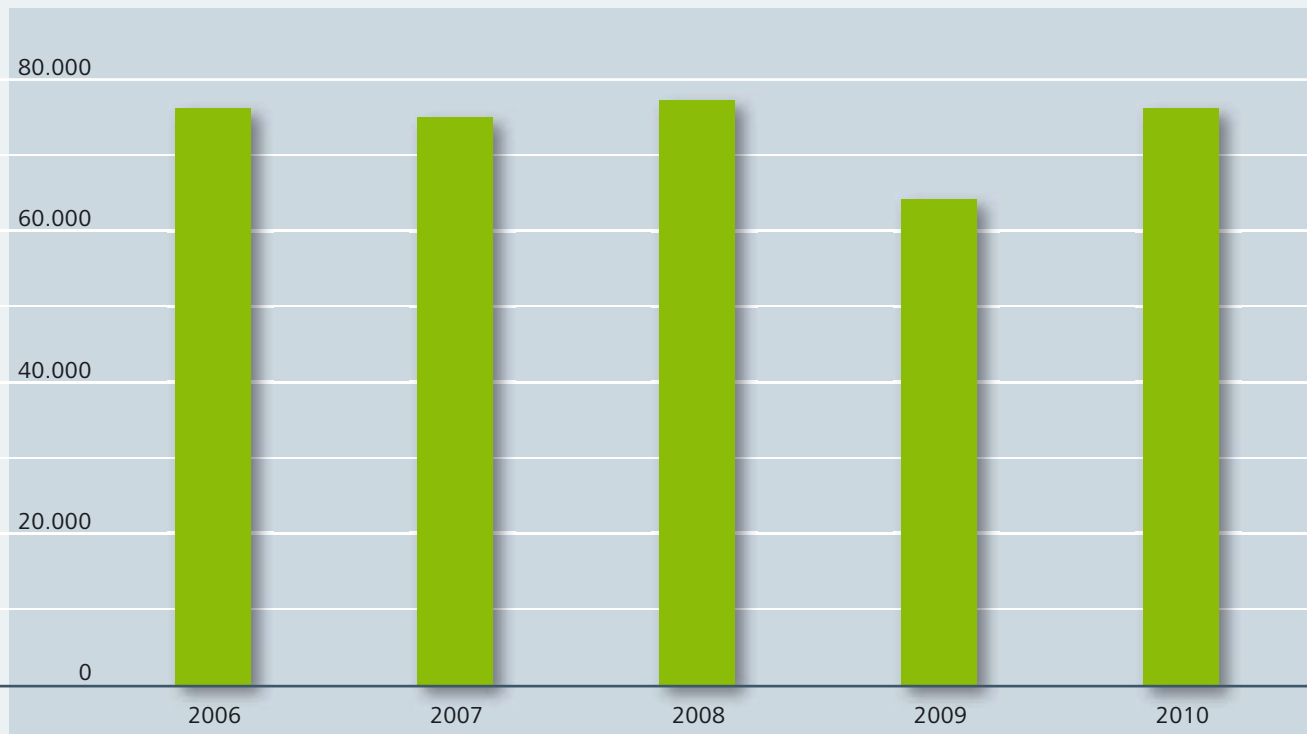
Heizenergiebedarf*** (MWh)	2006	2007	2008	2009	2010
Benrath	679	554	584	584	631
Heerdt	8.527	7.697	7.624	7.461	7.295
Lierenfeld	4.804	4.558	4.322	4.229	4.930
Mettmann	568	456	550	491	530
Steinberg	3.523	3.312	2.962	2.961	2.192
Tiefenbroich	272	276	211	226	234
Leitstelle	85	28	35	67	70
Verwaltung	1.376	1.243	1.024	1.006	1.316
Gesamt	19.834	18.124	17.312	17.025	17.198

Wärmeenergiequellen (MWh)	2006	2007	2008	2009	2010
Fernwärme	3.373	3.179	2.830	2.859	2.083
Erdgas	14.227	13.621	13.110	12.826	13.622
Heizöl	2.235	1.324	1.372	1.340	1.493
Gesamt	19.834	18.124	17.312	17.025	17.198

Kohlendioxidemissionen

CO ₂ -Emissionen (t)*	2006	2007	2008	2009	2010
Fahrstrom	34.370	33.766	34.809	24.456	32.972
Diesel (Busse)	29.719	29.982	31.034	30.508	31.034
Diesel (Wirtschaftsfahrzeuge)	789	789	789	789	789
Strom (Infrastruktur)	7.776	7.335	7.634	5.411	7.927
Heizenergie (tatsächlich)	-	-	-	-	3.712
Heizenergie (witterungsbereinigt)	3.726	3.346	3.228	3.165	(3.303)
Gesamt	76.380	75.218	77.494	64.329	76.434

CO₂-Emissionen (t)*



* Die Berechnung der CO₂-Emissionen wurde zum Teil umgestellt. Alle Emissionsfaktoren sind im Anhang aufgeführt. Bei der Fernwärme sind CO₂-Äquivalente berechnet worden. Die Berechnung der CO₂-Emissionen der Heizenergie erfolgte zum ersten Mal auf tatsächlichen Werten. Der in Klammern gesetzte Wert ist nicht in der Gesamtsumme enthalten.

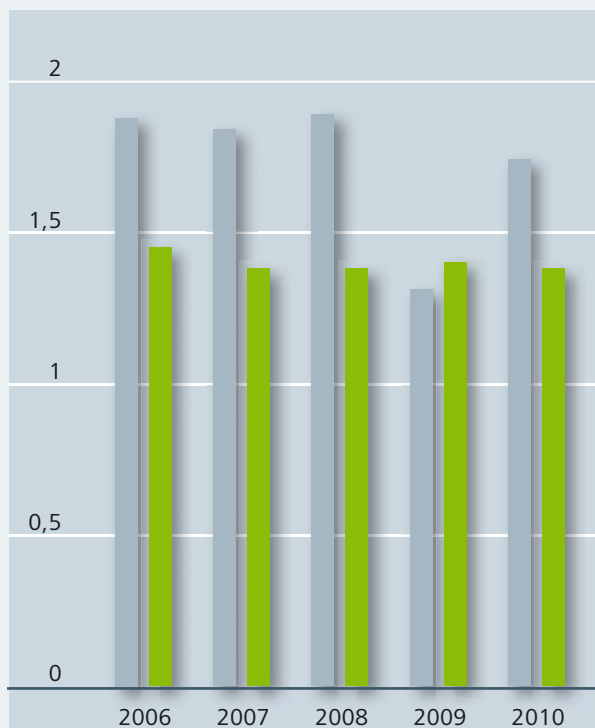
Die absoluten CO₂-Emissionen haben sich in allen Bereichen vom Vorjahr zum Berichtsjahr um insgesamt 19 Prozent erhöht und liegen bei 76.434 Tonnen. Verursacht wurde diese Steigerung vorrangig durch höhere CO₂-Emissionen pro erzeugter Kilowattstunde auf Grund eines veränderten Strommixes des Stromlieferanten.

Die CO₂-Emissionen je Bus-Wagenkilometer sind geringfügig von 1,40 auf 1,38 Kilogramm gesunken, da der mittlere Dieselverbrauch sich von 53,2 auf 52,6 Liter pro 100 *Wagenkilometer* verringert hat. Hier macht sich der Einsatz der Hybrid- und Leichtbaubusse bemerkbar,

die gegenüber herkömmlichen Bussen einen geringeren Dieselverbrauch haben. Bei den CO₂-Emissionen je Stadt- und Straßenbahn-Wagenkilometer ist eine deutliche Erhöhung von 1,31 auf 1,74 Kilogramm zu verzeichnen. Ausschlaggebend dafür sind die bereits erwähnten höheren CO₂-Emissionen bei der Fahrstromerzeugung (von 320 auf 423 Gramm CO₂ pro Kilowattstunde).

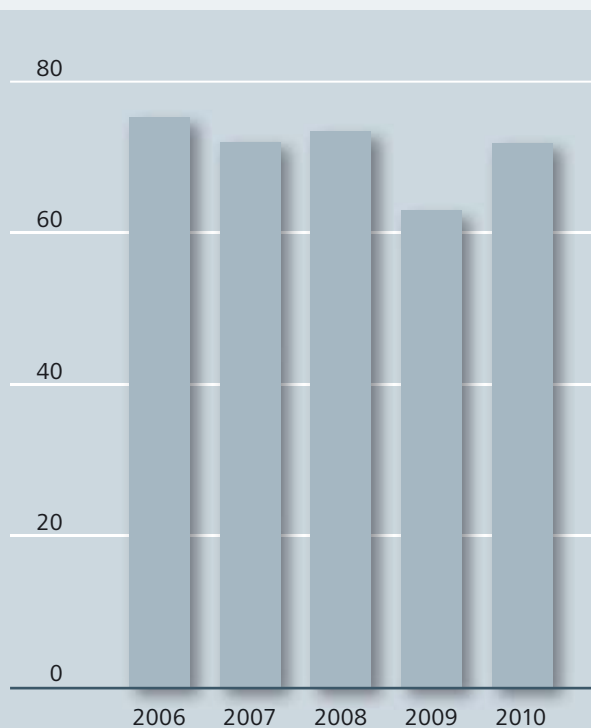
Die CO₂-Emissionen pro *Personenkilometer* bezogen auf Bus und Bahn haben sich von 64 auf 72 Gramm erhöht. Auch hier sind die wesentliche Ursache die höheren CO₂-Emissionen pro Kilowattstunde bei der Fahrstromerzeugung.

CO₂ je Wagenkilometer (kg CO₂/ Wkm)



■ Bahn ■ Bus

CO₂ je Personenkilometer (g CO₂/ Pkm)



Ressourcen schonen

Fester Bestandteil unserer Umweltschutzmaßnahmen sind ein sparsamer Umgang mit Wasser und die sichere Lagerung von wassergefährdenden Stoffen.

Wasseraufbereitung

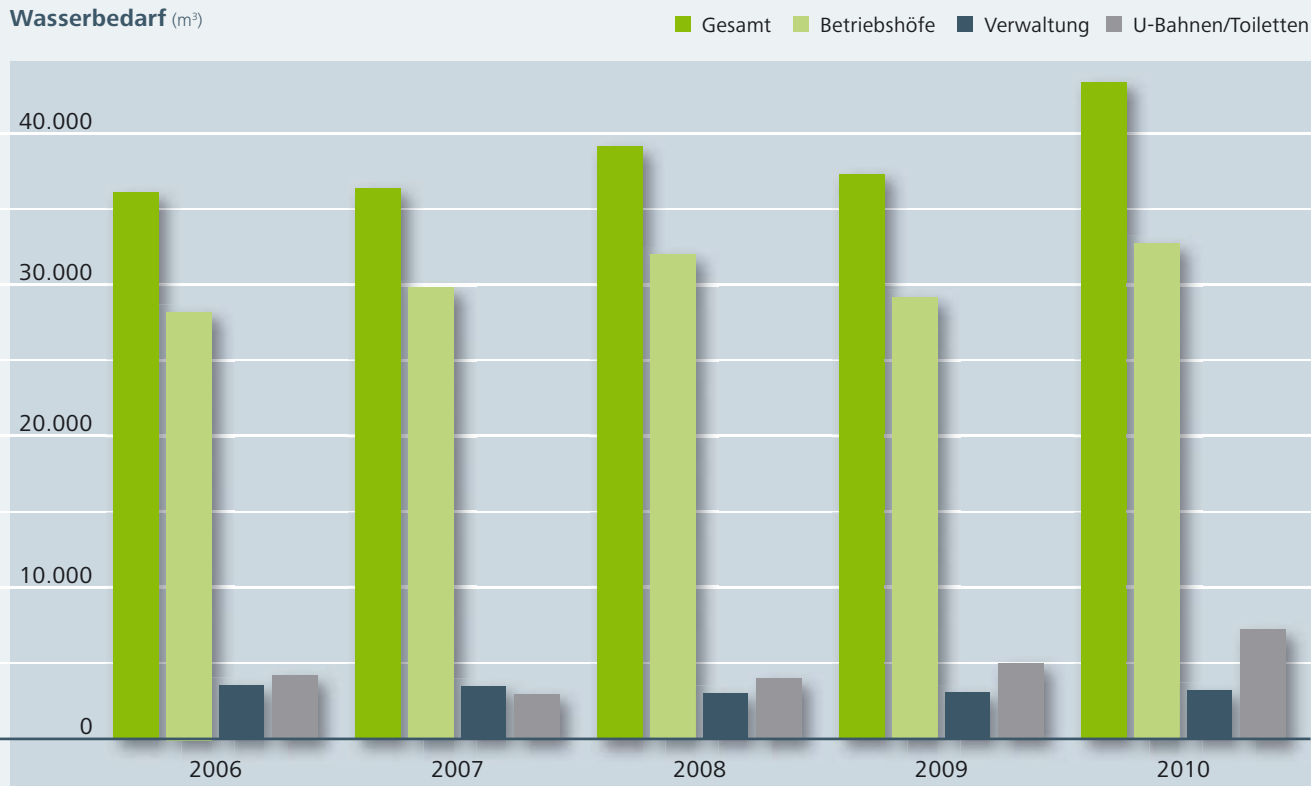
Für unsere Fahrzeug- und Motorenprüfstände, die Werkstätten, die Öllager, die zentralen Abfallsammelstellen, die Diesel- und Heizöltankanlagen sowie die Betriebsrestaurants werden gesetzlich vorgeschriebene Abscheider zur Rückhaltung der Fett- und Ölbelastung betrieben. Bei Fahrzeugwerkstätten mit Waschanlagen setzen wir biologische Abwasser- aufbereitungsanlagen ein. Zwei chemisch-physikalische

Behandlungsanlagen sorgen für niedrige Schmutzbelastungen. So wird das Abwasser unserer Betriebshöfe nachbehandelt und über die betrieblichen Mischwasserkanäle der öffentlichen Kanalisation zugeführt. Die Abläufe, Anlagen und Kanäle werden regelmäßig überprüft und das Abwasser analysiert. Alle Vorgänge, welche die Abwasserbehandlung betreffen, werden in Betriebstagebüchern dokumentiert.

Wasserbedarf

Trotz unseres sparsamen Umgangs mit Wasser hat sich unser Wasserbedarf in allen Bereichen um insgesamt 16 Prozent von 37.415 auf 43.447 Kubikmeter erhöht. Der steigende Bedarf

Wasserbedarf (m³)



Abfallaufkommen (t)	2006	2007	2008	2009	2010
Abfälle zur Beseitigung	1.649	1.640	584	835	1.203
Abfälle zur Verwertung	2.048	1.428	3.079	2.585	1.822
Gesamt	3.697	3.068	3.663	3.420	3.025

der Betriebshöfe ist auf einen zunächst unentdeckten Wasserrohrbruch im Betriebshof Benrath zurückzuführen. Die Erhöhung bei den U-Bahnen bzw. den Toiletten resultiert aus einer verstärkten Reinigung der U-Bahnhöfe.

Abfallaufkommen

Oberstes Ziel unseres Abfallmanagements ist das Vermeiden von Abfällen. Wo sich Abfälle nicht vermeiden lassen, werden diese getrennt und entsorgt. Die Regelungen in unserem Abfallhandbuch sichern die ordnungsgemäße Entsorgung der Abfälle von der Anfallstelle bis zur Entsorgungsanlage und gewährleisten die Einhaltung der gesetzlichen Anforderungen.

Insgesamt konnte die Abfallmenge im Vergleich zum Vorjahr um fast 400 Tonnen reduziert werden. Von 2009 auf 2010 ist ein deutlicher Anstieg an Abfällen zur Beseitigung zu verzeichnen. Dieser ist auf verstärkte Baumaßnahmen im Jahr 2010 und den damit verbundenen Austausch von alten gegen neue Bahnschwellen zurückzuführen. Zukünftig werden die ausgewechselten Bahnschwellen verwertet.

Reduzierung von Lärm- und Erschütterungsemissionen

Die Rheinbahn unterhält ein Streckennetz von 344 Kilometern Gleislänge, wovon 203 Kilometer als Rillenschienengleise überwiegend im eng bebauten städtischen Bereich liegen. Auf Grund der Nähe der Gleisanlagen zu den Wohnungen spielt die Reduzierung von Lärm- und Erschütterungsemissionen bei der Rheinbahn eine wichtige Rolle. Wir verfolgen daher seit einigen Jahren die Entwicklung der Gleisoberbauformen durch regelmäßige Messung und Beurteilung der Körperschall-Übertragungseigenschaften der verschiedenen technischen Varianten. Seit 2003 werden wiederkehrend neue oder weiterentwickelte Rillenschienen-Oberbauformen eingebaut, um sie zu testen. Ein Ingenieurbüro untersucht die Schwingungen und ihre Übertragung, die ausgelöst werden, wenn definierte Probezüge über die Schienen fahren. Die Messergebnisse dienen der vergleichenden Beurteilung der Systeme.

Im Jahr 2009 erfolgte die Erprobung verschiedener Bauformen erstmals an einer zusammenhängenden Strecke. Die vorläufigen Endergebnisse offenbaren trotz weitgehend standardisierter Randbedingungen selbst in einem Baufeld von 220 Metern Länge noch unterschiedliche Übertragungseigenschaften ein und derselben Oberbauform. Daher wurde entschieden, die bisherige Vorgehensweise von neutraler Stelle inhaltlich überprüfen und die vorliegenden Ergebnisse hinsichtlich ihrer Plausibilität

unabhängig beurteilen zu lassen. Eine abschließende Beurteilung der im Jahr 2010 untersuchten Oberbauformen hinsichtlich Zuverlässigkeit des Herstellungsverfahrens, Emissionsverhalten, Instandhaltungs- und Erneuerungskosten steht noch aus.


Einen wichtigen Beitrag zur Lärmreduzierung leisten Rasengleise. Sie werten das Stadtbild auf, tragen darüber hinaus aber vor allem zur Verbesserung der Luftqualität bei, da sie Feinstaub binden. Im Jahr 2010 wurden 850 Meter Rasengleise angelegt. Damit sind heute 21 Gleiskilometer (rund 6 Prozent des Gesamtnetzes) durch Rasengleise begrünt – 2011 sollen weitere Rasengleise dazukommen. Außerdem ergreifen wir weitere Maßnahmen, die an der Infrastruktur oder an den Fahrzeugen ansetzen. Zum Beispiel entwickeln wir anhand der Erfahrungen aus Betrieb und Instandhaltung kontinuierlich alle relevanten Details wie etwa die Rillenweiten oder Herzstückauf-rampung unserer Weichen und Gleiskreuzungen weiter. Die Erkenntnisse, unter anderem zu Schall- und Erschütterungsemissionen, fließen somit regelmäßig in die Weiterentwicklungen unserer Weichenproduktion und die Tätigkeiten unseres Konstruktionsbüros ein. Bei der Erneuerung von Schienen und Schienenbefestigungen auf den diversen Düsseldorfer Brücken wurden spezielle, auf die jeweilige Brückenkonstruktion zugeschnittene Lösungen entwickelt, um das Schwingungsverhalten zu optimieren.

Soziale Verantwortung: Mitarbeiter

Soziale Verantwortung gegenüber unseren Mitarbeitern bedeutet für uns: Arbeitszufriedenheit und erfolgreiche Unternehmensführung sind keine Gegensätze, sondern im Idealfall positiv aufeinander bezogen. Wir fördern im Interesse der Mitarbeiter und zum Nutzen des Unternehmens intensiv die Ausbildung und die Weiterbildung und bemühen uns auch darum, Möglichkeiten zur besseren Vereinbarkeit von Beruf und Familie zu schaffen.

Unternehmenskultur

Die Unternehmenskultur der Rheinbahn ist geprägt durch ein in den Neunzigerjahren entwickeltes Leitbild sowie durch umfangreiche Grundsätze für Zusammenarbeit und Führung. Partnerschaftliches Verhalten am Arbeitsplatz stellt die Basis für ein positives innerbetriebliches Arbeitsklima dar und ist die Voraussetzung für den wirtschaftlichen Erfolg der Rheinbahn. Die Zusammenarbeit zwischen Betriebsrat und Personalbereich ist vertrauensvoll und fair. Ein großer Teil der Mitarbeiter ist gewerkschaftlich organisiert.

Das Unternehmensleitbild und die Grundsätze für Zusammenarbeit und Führung wurden nach der Mitarbeiterbefragung 2008 im Rahmen einer Strategieklausur mit Vorstand und Bereichsleitern neu ausgerichtet und den aktuellen Rahmenbedingungen angepasst. Die inhaltlich und sprachlich überarbeiteten Richtlinien werden im Jahr 2011 veröffentlicht und umgesetzt. 

Neben dem übergeordneten Unternehmensleitbild gibt es für die Fahrer und für die Fahrausweisprüfer jeweils ein eigenes Leitbild. Das Fahrerleitbild wurde 2005 erarbeitet, das Fahrausweisprüfer-Leitbild im Jahr 2010.

Leitbild für Fahrausweisprüfer

Im öffentlichen Personennahverkehr sind Qualität und Service von höchster Bedeutung. Die Arbeit unserer Fahrausweisprüfer hat großen Einfluss darauf, wie die Qualität unserer Dienstleistung von den Kunden bewertet wird. Das neu geschaffene Leitbild für Fahrausweisprüfer verdeutlicht die Grundlagen dieser Tätigkeit und stellt die gemeinsamen Werte heraus. In einer Schulungsreihe wurden den Prüfern nicht nur methodische Hilfen zur Professionalisierung ihrer Tätigkeit vermittelt, sondern auch verdeutlicht, dass ihre Arbeit ein wichtiger Beitrag zum Unternehmensergebnis und zum positiven Image der Rheinbahn ist.

Im Jahr 2008 wurde die Rheinbahn erstmals für ihr personalpolitisches Gesamtkonzept von der Initiative NEW DEALS mit dem Dortmunder Personalmanagement Prädikat ausgezeichnet. Das Prädikat gilt als Qualitätslabel für eine zeitgemäße Personalpolitik und wird für innovative und vorbildliche Maßnahmen im Personalbereich verliehen.



Personalentwicklung

2.702 Mitarbeiter beschäftigte die Rheinbahn zum 31. Dezember 2010. Ein Jahr zuvor zählten wir noch 2.712 Mitarbeiter. Von insgesamt 315 (Vorjahr 413) Mitarbeitern in der Altersteilzeit befanden sich 132 (Vorjahr 149) in der Ruhephase.

Während sich im Jahr 2009 der Personalbestand um 35 Mitarbeiter verringert hatte, ist der Rückgang im Berichtsjahr mit einer Reduzierung um 10 Mitarbeiter moderater ausgefallen. Es wurden insgesamt 156 (Vorjahr 182) Mitarbeiter neu eingestellt. Diesen Neueinstellungen standen 166 (Vorjahr 217) Abgänge durch Fristablauf, Pensionierung, Tod und Kündigung gegenüber – davon 72 (Vorjahr 100) wegen des Ruhestands nach Ablauf der Altersteilzeit.

Die Personalfuktuation ist von 7,94 Prozent im Vorjahr auf 6,17 Prozent zurückgegangen. Dafür sind außer den allgemeinen Kündigungsgründen folgende Ursachen zu nennen: Zum einen ist die Zahl an Austritten aus der Altersteilzeit in den Ruhestand geringer, von 100 im Vorjahr fiel sie auf 72 im Berichtsjahr; zum anderen sind die vom Arbeitgeber veranlassten Kündigungen um 11 zurückgegangen. Die Fluktuationsrate ohne Berücksichtigung der Austritte aus Altersteilzeit-Arbeitsverhältnissen ist von 4,28 Prozent auf 3,49 Prozent gesunken.

Im Zuge des demografischen Wandels sind Maßnahmen notwendig, die leistungsbereite und motivierte Mitarbeiter möglichst lange an das Unternehmen binden. Wesentliche Faktoren sind hier die Themen Work-Life-Balance, Weiterbildung und Karriereplanung. Daneben spielen natürlich auch das zu erzielende Einkommen sowie die Unternehmenskultur eine gewisse Rolle. Außer auf die bereits beschriebenen Maßnahmen zur weiteren positiven Gestaltung der Unternehmenskultur setzt die Rheinbahn auch auf flexible Arbeitszeiten in der Verwaltung und Teilen der Werkstattbereiche sowie auf die bedarfsgerechte Förderung von Weiterbildungsmaßnahmen. Darüber hinaus werden zur Zeit Gespräche mit dem Betriebsrat zur (Wieder-)Einführung eines Leistungsanreizsystems geführt.

Tarifentwicklung und Beschäftigungssicherheit

Als Mitglied des Kommunalen Arbeitgeberverbands Nordrhein-Westfalen gilt für die Rheinbahn der Spartenarbeitsvertrag Nahverkehrsbetriebe (TV-N NW). Der siebte Änderungstarifvertrag vom 1. April 2010 legte die Anhebung der Entgelte für 2010 und 2011 fest; rückwirkend ab 1. Januar 2010

wurden sie um 1,2 Prozent linear erhöht. Hinzu kam eine tarifliche Einmalzahlung von 70 Euro im Juli. Zum 1. Januar 2011 werden die Entgelte um weitere 0,6 Prozent und ab 1. August 2011 um 0,5 Prozent erhöht. Im Januar 2011 kommt eine tarifliche Einmalzahlung von 240 Euro hinzu. Ferner wurde im Jahr 2010 erstmals für den TV-N NW ein Leistungsbudget in Höhe von 0,25 Prozent vereinbart.

Herausragendes Merkmal der Tarifeinigung war für die Rheinbahn jedoch der Abschluss einer Beschäftigungssicherungsvereinbarung (BSV) bis zum 31. Dezember 2019. Diese wiederum bildete die Voraussetzung für eine Einstiegsentgeltgruppe (Entgeltgruppe 5a) für neu eingestellte Mitarbeiter im Fahrdienst.

Arbeitszeiten und Personaleinsatz

Im Verwaltungsbereich sowie in Teilen der Werkstätten existieren Gleitzeitmodellen, die den Mitarbeitern eine variable Arbeitszeitgestaltung ermöglichen. Im Fahrdienst wurde der Wunschkostenplan „Flexplan“ in mehreren

Struktur der Belegschaft (aktive)	2006	2007	2008	2009	2010
Betrieb	1.472	1.410	1.434	1.468	1.476
Technik	667	648	644	631	620
Verwaltung	341	359	358	353	365
Auszubildende	110	118	111	111	109
Gesamt	2.590	2.535	2.547	2.563	2.570
Mitarbeiter in Altersteilzeit-Ruhephase	238	202	200	149	132
Gesamt Mitarbeiter	2.828	2.737	2.747	2.712	2.702
Befristet Beschäftigte	43	90	145	168	171
Teilzeitbeschäftigte	139	136	146	139	143

Fluktuation	2006	2007	2008	2009	2010
Fluktuation (Prozent)	6,07	6,92	6,25	7,94	6,17
Fluktuation ohne Austritte aus Altersteilzeit (Prozent)	3,63	3,21	3,89	4,28	3,49

Krankenstand* (Prozent)	2006	2007	2008	2009	2010
Bereich Betrieb inkl. Fahrdienst	9,05	10,02	8,24	8,08	10,12
Bereich Technik	5,49	5,60	6,03	6,05	6,78
Bereich Verwaltung	6,08	5,75	7,53	7,17	7,75
Krankenstand gesamt	8,17	7,65	7,53	7,40	8,90

* Die Ermittlung des Krankenstands basiert auf der VDV-Formel.

Betriebshöfen eingeführt. Die Mitarbeiter können hierdurch auf ihre individuelle Dienstplangestaltung Einfluss nehmen. Die Möglichkeit für alle Fahrer, von zu Hause aus über das Internet ihren Dienstplan einzusehen, wird gut genutzt.

Der Krankenstand ist von 7,4 Prozent im Jahr 2009 auf 8,9 Prozent im Berichtsjahr gestiegen. Dies entspricht einer Steigerung von über 20 Prozent der krankheitsbedingten Abwesenheitszeiten. Neben einem allgemeinen Anstieg in allen Unternehmensbereichen trug der Fahrdienst mit einem Anstieg von 8,58 Prozent auf 10,38 Prozent maßgeblich dazu bei. Die Entwicklung zeichnete sich im Lauf des Jahres 2010 bereits ab, der Vorstand beauftragte daher im Sommer 2010 ein externes Beratungsunternehmen damit, die Situation im Fahrdienst zu untersuchen. Außer einer Fehlzeitenanalyse sollten auch die Arbeitsbelastung und die Verteilung der Dienste auf den einzelnen Betriebshöfen untersucht werden. Auf Grund der Analyse wurden daraufhin vier Maßnahmenpakete beschlossen. Zu diesen Maßnahmen gehören unter anderem eine differenzierte Befragung aller Fahrdienstmitarbeiter zu Fahr- und Dienstplangestaltung sowie persönliche Gespräche mit einigen Fahrern zum Arbeitsumfeld und Überstundenabbau.

Die Führungskräfte wurden zum Fehlzeitenkonzept intensiv geschult, dessen wesentlicher Baustein die Rückkehrgesprächsführung ist. Zum Abbau der Arbeitsbelastung und der Überstunden werden bis zu 25 Fahrer neu eingestellt und 8.000 Stunden Mehraufwand für die Stadtbahnleistung zugesichert.

Vereinbarkeit von Familie und Beruf

Seit Januar 2010 sind wir Mitglied im Netzwerkbüro „Erfolgsfaktor Familie“ des Deutschen Industrie- und Handelskammertags, das durch das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend unterstützt wird. Darüber

hinaus haben wir eine Statistik erstellt, die zeigt, wann und wie lange unsere Mitarbeiter in den verschiedenen Unternehmensbereichen Elternzeit nehmen. Außerdem wurde eine Befragung zu Erfahrungen in der Elternzeit durchgeführt und der mögliche Bedarf an Plätzen in Kindertagesstätten ermittelt. Als Konsequenz wird das Gespräch mit dem Jugendamt der Stadt Düsseldorf gesucht, um ein Belegrecht für Kinder unter drei Jahren zu erhalten. Dafür wird im Anschluss die Zustimmung des Jugendhilfeausschusses eingeholt. Flexible Arbeitszeiten und die Möglichkeit der Teilzeit sollen eine individuell gestaltete Balance zwischen Berufs- und Privatleben ermöglichen.

Aus Mitarbeiterbefragungen lernen

Mit regelmäßigen Mitarbeiterumfragen wollen wir die Mitarbeiter als Partner in die Entwicklung der Unternehmensstrategie einbinden. Im Jahr 2008 baten wir unsere Mitarbeiter in einer schriftlichen, anonym gehaltenen Befragung, ihre Arbeitssituation, ihre berufliche Entwicklung und das Unternehmensimage zu bewerten. Außerdem konnten die Mitarbeiter Verbesserungsmaßnahmen anregen. Insgesamt antworteten 58 Prozent der 2.575 Befragten. In der Folge galt es, die vielen Vorschläge umzusetzen, um den Mitarbeitern zu zeigen, dass auf Worte Taten folgen. Im Jahr 2010 lag der Schwerpunkt auf der Erarbeitung konzeptioneller Verbesserungen bei übergeordneten Handlungsfeldern wie Weiterbildung, Führung, Gesundheit, Kommunikation und Information sowie auf der Neuformulierung des Unternehmensleitbilds und der Führungsgrundsätze. Über die Umsetzung der Maßnahmen informiert unsere Mitarbeiterzeitschrift „Das Rad“ in regelmäßigen Abständen. Um zu ermitteln, ob die Mitarbeiter die durchgeführten Verbesserungsmaßnahmen wahrgenommen haben und wie sie die Entwicklung der Rheinbahn bewerten, beginnt im Herbst 2011 eine neue Befragung.

Aus- und Weiterbildung

Die Ausbildung und die Weiterbildung aller Mitarbeiter sind von erheblicher Bedeutung. Sie liegen in der Verantwortung sowohl des Mitarbeiters als auch des Vorgesetzten. Jedes Jahr und insbesondere bei der Neubesetzung von Stellen, bei Aufgabenänderungen oder Erweiterungen der Verantwortung wird durch den jeweiligen Vorgesetzten überprüft, ob die Qualifikationen durch entsprechende Aus- bzw. Weiterbildungsmaßnahmen angepasst werden müssen. Der ermittelte Weiterbildungsbedarf wird zusammengefasst und themen- und kostenbezogen dargestellt.

Besonders hohe Anforderungen werden an unsere Bus- und Bahnfahrer gestellt, da sie rund um die Uhr für unsere Fahrgäste im Einsatz sind. Aus diesem Grund hat die Omnibus-Fahrschule der Rheinbahn ein spezielles Aus- und Weiterbildungsprogramm entwickelt, das im Jahr 2008 mit dem Kompetenzsiegel des Verbands Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) ausgezeichnet wurde. Darüber hinaus werden unsere Fahrer gemäß der Qualitäts- und Serviceziele im Rahmen der Kundenorientierung weiterqualifiziert. Diese Qualifizierungsmaßnahmen sind auf die Erwartungen und Anforderungen der Kunden ausgerichtet, damit diese sich bei uns immer und überall wohlfühlen.



Die Anzahl der Fahrerqualifizierungsschulungen ist gegenüber 2009 deutlich gesunken (von 228 auf 70), da ein Großteil der Fahrer die Schulungen bereits in den Vorjahren erhalten hat und nur noch neue Fahrer an der Schulung teilnehmen. Im Rahmen der Jahresunterweisung, die von der Fahrschule durchgeführt wird und an der jeder Fahrer einmal im Jahr teilnehmen muss, werden einzelne Themen wie zum Beispiel Kundenorientierung regelmäßig aufgefrischt.

Attraktiver Ausbildungsbetrieb

Für Ausbildungsuchende ist die Rheinbahn nach wie vor sehr attraktiv. So sind die Bewerberzahlen nochmals deutlich angestiegen. Für den Ausbildungsbeginn im September 2010 bewarben sich 1.908 junge Frauen und Männer (Vorjahr 1.601). Nach dem Auswahlverfahren haben insgesamt 37 (Vorjahr 31) Schulabgänger einen Ausbildungsplatz erhalten.

„FiF“ – die Fachkraft im Fahrbetrieb

Am 1. September 2010 traten vier junge Menschen den zum ersten Mal angebotenen Ausbildungsgang Fachkraft im Fahrbetrieb, „FiF“, an. Es werden nicht nur reine Fahreraufgaben, sondern auch Kenntnisse aus dem technischen Bereich sowie aus Marketing, Unternehmenskommunikation und Verwaltung unterrichtet. Die Notwendigkeit zur Einführung eines solchen Berufsbilds ergab sich zum einen aus den gestiegenen Anforderungen an das Fahrpersonal im ÖPNV, zum anderen aus dem demografischen Wandel, der auch unsere Branche trifft.

Die Kunden erwarten viel von unseren Fahrern. Deren Handeln und Verhalten bestimmen die Qualität unserer Dienstleistung. Sie sind nicht mehr lediglich Führer des Fahrzeugs, sondern Gastgeber, Leistungsanbieter und Verkäufer. Die dreijährige Ausbildung bereitet intensiv auf diese Qualitäts- und Dienstleistungsanforderungen vor, die an den modernen öffentlichen Personalverkehr gestellt werden. Im Hinblick auf den Erhalt der Arbeits- und Beschäftigungsfähigkeit von Mitarbeitern im Fahrdienst bleibt abzuwarten, ob ein Teil der spezifischen Belastungen für diese Mitarbeiter mit dem neuen Beruf und seinen unterschiedlichen Einsatzmöglichkeiten abgedeckt werden kann.

Teilnehmer Schulungen/Seminare	2006	2007	2008	2009	2010
Externe Schulungen	466	458	566	495	410
Interne Schulungen	706	677	551	751	696
davon Fahrerqualifizierungsschulungen	372	416	280	228	70
davon Weiterbildungsseminare	89	86	65	76	118
davon PC-Schulungen	48	40	54	36	27
davon Führungskräfte Schulungen	13	34	5	97	44
Gesamt	1.172	1.135	1.117	1.246	1.106
Teilnehmer Bildungsurlaub	84	89	80	85	42
Aufwendungen für Seminare (Euro)	605.056	657.333	760.553	897.715	916.640

Auszubildende nach Ausbildungsberufen	2006	2007	2008	2009	2010
Bürokaufmann	-	-	1	-	-
Elektroniker für Betriebstechnik	-	17	14	12	13
Energieelektroniker	21	-	-	-	-
Fachkraft im Fahrbetrieb	-	-	-	-	4
Fahrzeuglackierer	3	4	3	5	2
Gleisbauer	-	-	-	2	0
Holzmechaniker	7	8	5	2	0
Industriekaufmann	19	19	18	18	18
Industriemechaniker	19	18	20	22	22
IT-Systemelektroniker	7	7	6	7	7
Karosserie- und Fahrzeugbaumechaniker	2	-	-	-	-
Kaufmann für Bürokommunikation	-	-	2	2	2
Kfz-Mechatroniker	17	19	18	19	18
Mechatroniker	15	17	17	17	18
Teilezurichter	-	-	3	5	5
Tiefbaufacharbeiter	-	2	2	-	-
Praktikanten im Einstiegsqualifizierungsprogramm	-	7	2	-	-
Gesamt	110	118	111	111	109
Prüfungsabsolventen	26	28	36	29	36
Übernommene Auszubildende (1 Jahr)	23	27	35	28	34
Übernahmequote (Prozent)	88	96	97	97	94

Arbeits- und Gesundheitsleistungen

Wir haben uns einen präventiven Arbeits- und Gesundheitsschutz zum Ziel gesetzt. Der Vorstand verpflichtet sich, die zur Vermeidung von Unfällen und Wahrung des Gesundheitsschutzes erforderlichen Anordnungen und Maßnahmen festzulegen und dafür zu sorgen, dass sie von den Führungskräften und Mitarbeitern der Rheinbahn eingehalten werden. Grundlagen dieser Anordnungen und Maßnahmen sind sowohl die Rechtsvorschriften und technischen Regeln, als auch die Befugnisse und Verantwortung der Führungskräfte im Rahmen der Arbeitsschutzorganisation der Rheinbahn. Unterstützt wird der Vorstand durch die Stabsstellen des arbeitsmedizinischen Dienstes und der Arbeitssicherheit.

Arbeitssicherheit

Bei der Optimierung des Arbeits- und Gesundheitsschutzes greift die Arbeitssicherheit auf eine schriftlich festgelegte Ablauforganisation sowie eine praxisorientierte Gefährdungsbeurteilung auf Grundlage des Arbeitsschutzgesetzes zurück. Im Rahmen der Gefährdungsbeurteilung werden Gesundheitsrisiken am Arbeitsplatz ermittelt und bewertet. Anschließend werden Maßnahmen zum Schutz vor den Gefahren festgelegt und ihre Wirksamkeit überprüft. Aus der Gefährdungsbeurteilung resultieren weitere Maßnahmen, die eine Standardisierung von ausgewählten Arbeitsprozessen zum Schutz der Mitarbeiter sicherstellen. Zum Beispiel gibt es Regelungen für die Freigabe von Gefahrstoffen oder die ergonomische Gestaltung von Bildschirm- und Fahrerarbeitsplätzen. Aus den Ergebnissen der Unfallstatistik und der Analyse der Unfälle ergeben sich weitere Maßnahmen; derzeit sind insbesondere solche nötig, mit denen Übergriffe Dritter auf Fahrpersonal und Fahrausweisprüfer reduziert werden können.

Die Zahl der Unfälle ist gegenüber dem Vorjahr leicht gesunken, sie liegt bei 140. Die Ausfalltage je Arbeitsunfall sind konstant geblieben und liegen bei durchschnittlich 21.

Ergänzt werden die oben geschilderten Aktivitäten durch zeitlich begrenzte Schwerpunktprojekte, wie zum Beispiel das Projekt Arbeitsschutzkleidung, das im Jahr 2010 abgeschlossen wurde.



Neue Arbeitsschutzkleidung

Der Arbeitgeber ist im Rahmen der Gefährdungsbeurteilung gesetzlich verpflichtet, geeignete persönliche Schutzausrüstungen (PSA) für die Tätigkeiten festzulegen. Wenn keine oder falsche PSA verwendet werden, führt das zu einer Gefährdung der Mitarbeiter. Der bisher im Einsatz befindliche „Blaumann“ entsprach nicht mehr den Anforderungen des Arbeitsschutzes. Auf Grund seiner Stoffeigenschaften hatte er keine Schutzwirkung bei Elektro-, Schleif- und Schweißarbeiten. Zudem erfüllte er nicht das Kriterium, „schwer entflammbar“ zu sein.

Mit der neuen Arbeitsschutzkleidung ist es gelungen, die Gefährdungen der Mitarbeiter an den jeweiligen Arbeitsplätzen zu minimieren. Durch die Verwendung der Rheinbahnfarben Grau und Rot konnte das einheitliche Erscheinungsbild der Mitarbeiter nach außen nachhaltig verbessert werden. Rund 650 Mitarbeiter wurden mit der neuen Arbeitsschutzkleidung einschließlich Unterbekleidung ausgestattet.

Arbeitssicherheit

Unfälle	2006	2007	2008	2009	2010
Arbeitsunfälle	103	102	118	117	118
Wegeunfälle	20	22	25	26	22
Gesamt	123	124	143	143	140
Durchschnittliche Ausfalltage je Arbeitsunfall	21	21	23	21	21

Arbeitsmedizin/Sozialberatung


Dem werksärztlichen Dienst obliegt eine Reihe von Pflichten, deren Erfüllung maßgeblich die Sicherheit des Betriebsablaufs und der Fahrgäste gewährleistet. Neben den gesetzlich vorgeschriebenen Fahrtauglichkeitsuntersuchungen für das Fahrpersonal bietet er eine Fülle an weiteren Untersuchungen und Gesundheitsmaßnahmen, wie beispielsweise Untersuchungen nach längerer Erkrankung oder Unterstützung bei der Wiedereingliederung in den Arbeitsprozess nach Arbeitsunfähigkeit. Im Rahmen der Routine-Vorsorgeuntersuchungen für alle Mitarbeiter unseres Unternehmens werden individuelle Beratungen zu folgenden Themenschwerpunkten angeboten: Herz-Kreislauf- und Stoffwechselerkrankungen (unter anderem Bluthochdruck, Diabetes), Ernährung, Wirbelsäulenerkrankungen und Nikotinkonsum.

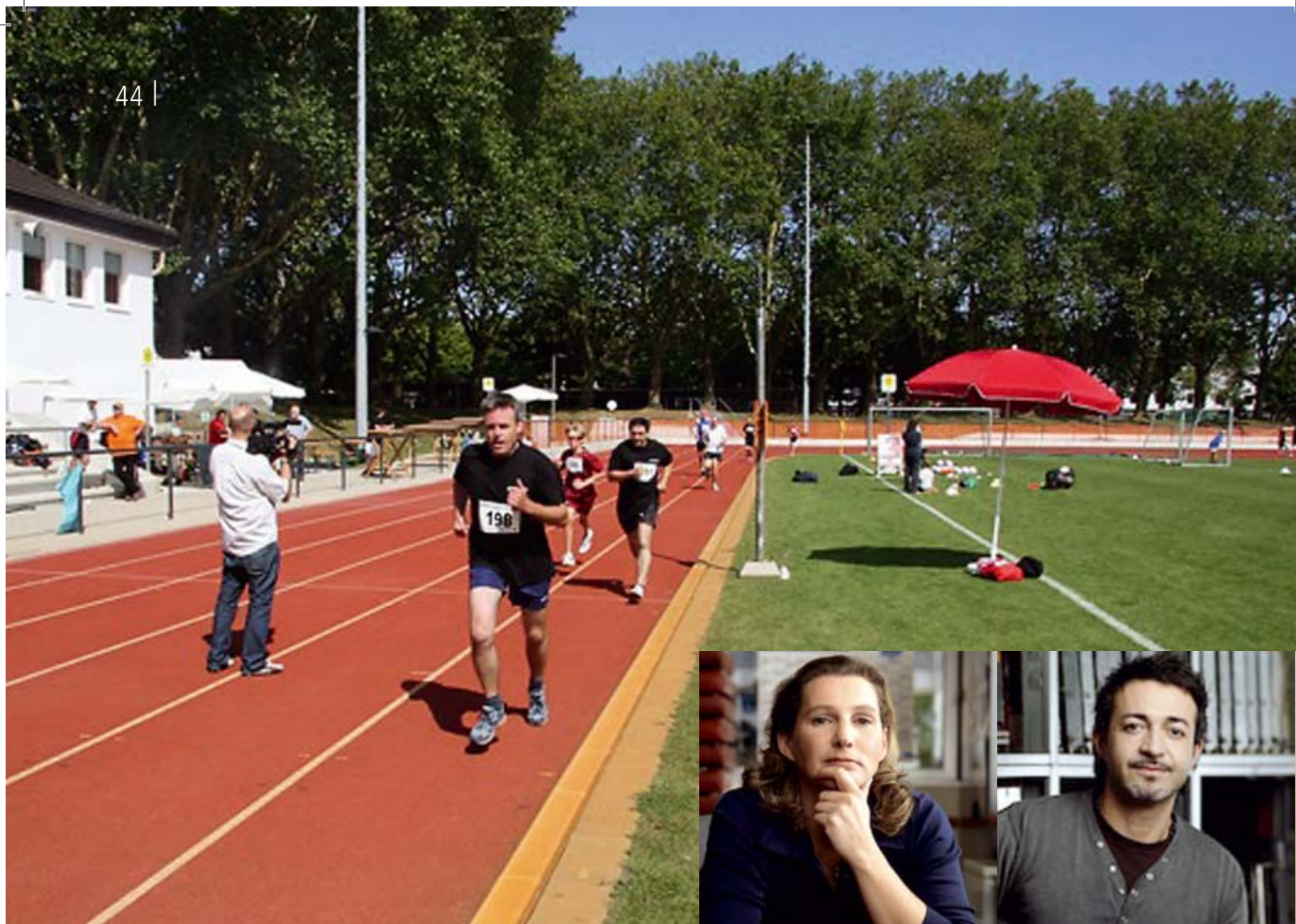
Die psychosoziale Beratung unserer Mitarbeiter betrifft häufig die Auswirkungen akuter Belastungen im beruflichen oder häuslichen Bereich, Stress, Burn-out, Schulden oder psychische Erkrankungen. Bei letzteren Themen hat sich die enge Zusammenarbeit mit der Schuldnerberatung der Verbraucherzentrale sowie externen Therapeuten und Kliniken bewährt. 153 der 369 Beratungsstunden im Jahr 2010 entfielen jedoch auf die Begleitung nach schwerwiegenden Unfällen. Interne Schulungen von Verkehrsaufsicht und

Leitstelle zu psychischen Unfallfolgen, das seit 1997 bestehende Notfallhelferprogramm, die rasche Krisenintervention durch die Betriebspsychologin und der enge Kontakt zum arbeitsmedizinischen Dienst sowie zu externen Therapeuten und Kliniken gewährleisten eine optimale psychologische Versorgung der betroffenen Kollegen.

Selbsthilfegruppe für Fahrer

In Beratungen wurde immer wieder der Wunsch laut, sich mit Kollegen auszutauschen, die ebenfalls schwere Unfälle erlebt haben. Vor diesem Hintergrund wurde im April 2010 eine Selbsthilfegruppe für Fahrer gegründet, die in Unfälle mit Todesopfern verwickelt waren. Unter Leitung der Werksärztin und der Betriebspsychologin haben Betroffene die Möglichkeit, Erfahrungen auszutauschen und sich gegenseitig zu unterstützen. Die Treffen werden von den Kollegen als sehr hilfreich empfunden.

Auf Grund der häufigeren aggressiven Übergriffe Dritter nahm die Rheinbahn Kontakt zur Opferschutzstelle der Polizei auf. Die Notfallhelfer erhielten eine Schulung zum Thema. Außerdem erfolgten erste Vorgespräche mit der Arbeitssicherheit und der Öffentlichkeitsarbeit über mögliche Interventionstechniken zum Schutz der Mitarbeiter und über die psychologischen Hintergründe der Täter. 



Betriebliches Gesundheitsmanagement

Ziel des betrieblichen Gesundheitsmanagements der Rheinbahn sind der Erhalt und die Förderung der körperlichen und geistigen Leistungsfähigkeit und -bereitschaft aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Um die vernetzten Maßnahmen und unterschiedlichen Aktivitäten zum Thema Gesundheit zu koordinieren und zu steuern, gibt es seit 2008 das Kernteam „Betriebliches Gesundheitsmanagement“. Das Team besteht aus dem Vorstand Personal und Betrieb, dem Bereichsleiter Personal/Soziales/Organisation, der Abteilung Personalstrategie und -entwicklung, der Werksärztin und dem Betriebsrat. Folgende Maßnahmen sind für die Jahre 2009 und 2010 besonders erwähnenswert.

Sportfest

„Sport ist aktive Gesundheitsförderung.“ Diese Aussage allein reicht jedoch nicht aus, um Menschen zu überzeugen, sich zu bewegen. Vielmehr braucht es Anreize, um die Menschen zu motivieren, durch sportliche Aktivität gesund zu bleiben. Dieses Ziel verfolgte das betriebliche Gesundheitsmanagement der Rheinbahn mit der Durchführung eines Sport- und Familienfests im Jahr 2009. Im Mittelpunkt der Veranstaltung stand der Erwerb des Deutschen Sportabzeichens.

Verschiedene Kooperationspartner aus dem Gesundheitswesen unterstützten das Sportfest mit Informationen und Beratung. Mit 45 aktiven Sportlerinnen und Sportlern und etwa 350 Besuchern war die Veranstaltung ein Erfolg.

Laufschule

Eine Laufschule mit drei Anfängerkursen, die jeweils drei Monate dauern, konnte Anfang 2010 eingerichtet werden. Die meisten Teilnehmer wollten das Training nutzen, um sich mehr zu bewegen und abzunehmen. Nach drei Monaten in der Laufschule waren sie so begeistert, dass sie mit einem wöchentlichen Lauftreff weitermachten und an verschiedenen offiziellen Läufen (zum Beispiel dem Firmenlauf) teilnahmen. Damit noch mehr Mitarbeiter ähnliche Erfahrung machen können, sollen 2011 flexiblere Trainingszeiten angeboten werden. Bei Bedarf kann auch ein Nordic-Walking-Kurs hinzukommen.

Im Jahr 2011 steht der Aufbau einer Intranetseite im Fokus des betrieblichen Gesundheitsmanagements. Hier sollen die Mitarbeiter Informationen, Tipps und Ansprechpartner rund um die Themen Ernährung, Sport, Sucht und Vorsorge erhalten. 🍃

Demografischer Wandel



Um unser Unternehmen auf Kurs zu halten, gilt es mehr denn je, mit einem geeigneten personalwirtschaftlichen Instrumentarium frühzeitig auf Probleme zu reagieren. Die Dringlichkeit hierfür wird durch den demografischen Wandel noch verstärkt. Ende 2010 waren gut 40 Prozent unserer Beschäftigten älter als 50 Jahre, was bedeutet, dass sie innerhalb der nächsten 15 Jahre in den Ruhestand wechseln werden. Gleichzeitig führen der gesellschaftliche Wertewandel, die höhere Arbeitsverdichtung mit steigender Produktivität und die Informationsflut zu einer sich ändernden Arbeitswelt.

Um die Chancen des demografischen Wandels für uns nutzen zu können und seine Herausforderungen zu meistern, benötigen wir neue, gut durchdachte Konzepte der Kompetenz- und Personalentwicklung. Sie sollen dazu beitragen, dass unsere Mitarbeiter insbesondere solche Kompetenzen besser nutzen und ausbauen, die sich an den künftigen Herausforderungen orientieren. Für eine zukunftsgerechte Personalarbeit nehmen Themen wie Führung und Unternehmenskultur, Wissens- und Gesundheitsmanagement, Arbeitgeberattraktivität und Organisationsgestaltung mit angepassten Beschäftigungsmodellen an Bedeutung zu.

Aktivitäten

Im Hinblick auf den demografischen Wandel wurden zur Entwicklung eines maßgeschneiderten Weiterbildungsprogramms in den letzten beiden Jahren mehrfach Altersstrukturanalysen für bestimmte Funktions- und Tätigkeitsgruppen durchgeführt. Um die Erfahrungswerte der älteren Kollegen zu übertragen, werden außerdem vermehrt Auszubildende übernommen, deren zugedachte Stellen noch von älteren Mitarbeitern besetzt sind.

In Einzelfällen konnten für ältere Kollegen, insbesondere aus dem Fahrdienst, geeignete Mischarbeitsplätze geschaffen werden. Wichtig bei der Gestaltung dieser Plätze ist, das noch vorhandene Leistungsvermögen optimal einzusetzen und den Einzelnen zu entlasten. Dabei muss die Umsetzung natürlich im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten liegen und dem Unternehmen auch möglichst großen Nutzen bringen. Bei diesem Projekt besteht eine enge Zusammenarbeit zwischen der Werksärztin und der Personalabteilung. Unser Ziel ist es weiterhin, geeignete Mischarbeitsplätze für ältere oder leistungsgeminderte Mitarbeiter anzubieten. In Abstimmung mit dem Betriebsrat soll dazu ein Konzept entwickelt werden. 🍃

Chancengleichheit und Vielfalt

Frauenförderung

In der Verwaltung, beispielsweise in den Bereichen Personal, Marketing und Unternehmenskommunikation, liegt der Frauenanteil bei über 40 Prozent. Hingegen ist der Frauenanteil in technischen Abteilungen und im Fahrdienst bei der Rheinbahn weiterhin niedrig.

Trotz erheblicher Rekrutierungsschwierigkeiten versuchen wir dennoch, den Frauenanteil deutlich zu erhöhen. Um jungen Mädchen die technischen Berufe näherzubringen, beteiligen wir uns regelmäßig am „Girls’Day“. Der Girls’Day gibt jungen Frauen die Chance, in technische und handwerkliche Berufe hineinzuschnuppern. Darüber hinaus versuchen wir durch flexible Arbeitszeiten, Teilzeitarbeitsplätze und Unterstützung bei der Suche nach einem Kindergartenplatz den Frauenanteil zu erhöhen. 🍀



Aktivitäten gegen Diskriminierung

Maßnahmen, Konzepte und Aktivitäten für Chancengleichheit aller Mitarbeiter und gegen Diskriminierung sind für uns selbstverständlich. Die Betriebsvereinbarung zum partnerschaftlichen Verhalten gilt für alle Mitarbeiter und hat das Ziel, einerseits den Unterschied zwischen Konflikt und Mobbing aufzuzeigen und andererseits Problemlösungen zu geben. Das Unternehmen verpflichtet sich, Mobbing und Diskriminierung zu unterbinden sowie ein partnerschaftliches Klima zu fördern und aufrechtzuerhalten. Zu den Zielen der Integrationsvereinbarung gehört unter anderem, schwerbehinderte Menschen in das Arbeitsleben zu integrieren, ihre Beschäftigungssituation zu verbessern und ihre Ausbildung zu unterstützen.

Gegen Fremdenfeindlichkeit sollten beispielsweise auch ein Besuch von 35 Auszubildenden im ehemaligen Konzentrationslager Bergen-Belsen und die Teilnahme der Auszubildenden am Wettbewerb „Die gelbe Hand“ beitragen. Im Rahmen des Wettbewerbs erhielten unsere kaufmännischen und gewerblich-technischen Auszubildenden des ersten Lehrjahrs den Sonderpreis des Deutschen Gewerkschaftsbunds, Landesbezirk Nordrhein-Westfalen. Der Wettbewerb „Die gelbe Hand“ wurde vom Verein „Mach meinen Kumpel nicht an!“ bereits zum sechsten Mal ausgeschrieben. Dabei geht es um entschiedenes Auftreten gegen Rassismus und für die Gleichberechtigung von Migranten, insbesondere in der Schul- und Arbeitswelt. Der diesjährige Beitrag unserer Auszubildenden dokumentiert das Engagement unseres Unternehmens gegen Rassismus. Die mit dem Sonderpreis verbundene Prämie von 500 Euro spendeten die jungen Menschen dem Kinderhospiz „Regenbogenland“ in Düsseldorf-Gerresheim.

Chancengleichheit

Frauen	2006	2007	2008	2009	2010
Betrieb	187	173	175	175	168
Technik	70	60	58	49	37
Verwaltung	158	161	156	155	167
Auszubildende	14	17	19	18	14
Gesamt	429	411	408	397	386
Frauenanteil (Prozent)					
Betrieb	11,76	11,35	11,26	11,17	10,82
Technik	9,4	8,48	8,29	7,39	5,67
Verwaltung	41,37	40,97	40,74	41,67	42,93
Auszubildende	12,73	15,32	17,44	16,22	12,84
Gesamt	15,17	15,02	14,86	14,64	14,29

	2006	2007	2008	2009	2010
Ausländische Mitarbeiter					
Anteil ausländischer Mitarbeiter (Prozent)	12,13	11,47	11,47	11,87	11,55
Schwerbehinderte Mitarbeiter					
Pflichtplätze für Schwerbehinderte	137	132	133	130	130
Anzahl Schwerbehinderter	171	164	175	174	172

Soziale Verantwortung: Gesellschaft

Verantwortung für die Gesellschaft zu übernehmen bedeutet für uns, Engagement in der Region zu zeigen, in der wir unserem Kerngeschäft nachgehen. Dazu zählt, die Nutzung von Bahnen und Bussen für Mobilitätseingeschränkte zu verbessern, die Sicherheit von Kindern im Straßenverkehr zu erhöhen, Langzeitarbeitslosen eine berufliche Perspektive zu ermöglichen, schwer vermittelbaren Bewerbern Ausbildungsplätze anzubieten und Initiativen für die städtische Luftverbesserung zu unterstützen.

Mobilität für alle

Barrierefreie Zugänge

Wir arbeiten stetig daran, dass Menschen mit Mobilitätseinschränkungen unser Angebot so leicht wie möglich nutzen können. Im Mittelpunkt steht dabei die gesamte Mobilitätskette, beginnend bei der Vorbereitung des Kunden auf die Fahrt bis zu ihrem Abschluss. Ein barrierefreier ÖPNV führt zu einer Erhöhung der Nutzungsqualität und kommt damit all unseren Kunden zugute.

Unsere Busflotte besteht bereits seit 2004 vollständig aus Niederflurfahrzeugen und alle Busse verfügen über eine Kneeling-Funktion – das heißt, sie senken sich beim Halt ab. Ein Großteil der Busse ist zusätzlich mit Klapprampen ausgestattet. Weisen die Bushaltestellen einen erhöhten Bordstein auf, ist das Ein- und Aussteigen besonders leicht. Im Jahr 2010 haben daher 32 Bussteige einen erhöhten Bordstein erhalten. Darüber hinaus sind sie mit Rillenplatten inklusive taktilen Elementen und einer Schwarz-Weiß-Plattierung ausgestattet worden, um Sehgeschädigten und Blinden die Orientierung zu erleichtern.

Unser unter- und oberirdisches Stadtbahnssystem wird mit Hochflurfahrzeugen betrieben. Bis auf eine sind alle unterirdischen Haltestellen barrierefrei zugänglich und verfügen

über einen nahezu stufenlosen Ein- und Ausstieg. Im Jahr 2010 erhielten die oberirdischen Stadtbahnhaltestellen Froschenteich, Alte Landstraße und Boverth Hochbahnsteige, wodurch ein niveaugleicher Ein- und Ausstieg möglich ist. Die neue Haltestelle Südpark (U79) weist ebenfalls einen Hochbahnsteig auf. In den Jahren 2011 und 2012 bekommen die Stadtbahnhaltestellen Kalkumer Schlossallee, Heerdtter Sandberg, Lohweg, Kittelbachstraße und Lohausen ebenfalls Hochbahnsteige.

Die Wehrhahn-Linie, die sich zur Zeit im Bau befindet, ist so konzipiert, dass sie im Tunnel und auf den oberirdischen Zulaufstrecken mit Niederflurfahrzeugen bedient werden kann.

Das Straßenbahnsystem wird bereits überwiegend mit Niederflurfahrzeugen betrieben. Ziel ist es, das System bis 2011 nur noch mit Niederflurfahrzeugen zu befahren. Derzeit sind 140 Niederflurfahrzeuge im Einsatz. Um einen niveaugleichen Ein- und Ausstieg in diesem System zu ermöglichen, ist eine Anhebung der Straßenbahnsteige auf 25 Zentimeter Höhe notwendig. Diese Anhebungen führen wir schrittweise durch. Im Jahr 2010 bekamen zwölf Haltestellen der Linie 712 entsprechend erhöhte Bahnsteige. Dazu kommen mehrere Rampen pro Haltepunkt für Rollstuhl-

Stadtbahnhaltestellen (oberirdisch)	2008	2009	2010
Haltestellen in der Zuständigkeit der Rheinbahn	78	78	79
davon barrierefrei	33	34	37
Anteil (Prozent)	42	44	47
Haltestellen in der Zuständigkeit der Städte Neuss, Krefeld und Duisburg	22	22	22
davon barrierefrei	11	11	13
Anteil (Prozent)	50	50	59
Gesamt	100	100	101
davon barrierefrei	44	45	50
Anteil (Prozent)	44	45	50

Straßenbahnbestand	2006	2007	2008	2009	2010
Niederflurfahrzeuge	99	114	114	114	140
Hochflurfahrzeuge	64	64	64	44*	22

* Der Wert wurde gegenüber den Nachhaltigkeitskennzahlen 2009 korrigiert.

oder Rollatorfahrer. Außerdem verfügen die Haltestellen nun über taktile Leitelemente und eine Schwarz-Weiß-Plattierung. Die Haltestelle Oberbilker Markt (Linie 706) erhielt ebenfalls einen erhöhten Bahnsteig, taktile Leitelemente und eine Schwarz-Weiß-Plattierung. Mindestens acht weitere Haltestellen sollen im Jahr 2011 entsprechend umgebaut werden (siehe Seite 13). 🌿

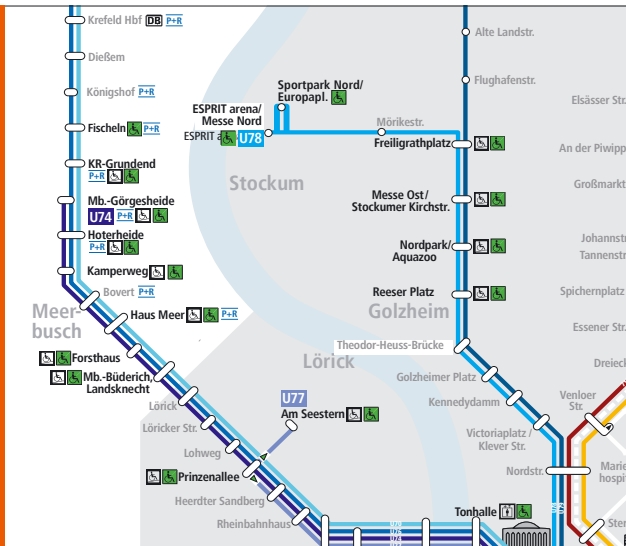
Ticketautomaten

Bei der gemeinsamen Ausschreibung von 178 stationären (also überwiegend an Haltestellen aufgestellten) Ticketautomaten mit den Dortmunder Stadtwerken (DWS 21) wurden DIN-Vorgaben zur Gestaltung barrierefreier Produkte berücksichtigt. Diese Vorgaben beinhalten unter anderem die Erreichbarkeit von Einwurfschlitzen, die Lesbarkeit von Monitoren für Sehgeschädigte und für im Rollstuhl Sitzende sowie das Anbringen von Griffen in entsprechender Position.

Informationen und Dialog

Unsere Dynamische Fahrgastinformation (DyFa) an Haltestellen gibt außer den Ankunftszeiten mit dem „N“-Zeichen darüber Auskunft, wenn die kommende Bahn eine Niederflurbahn ist. Darüber hinaus hat die Rheinbahn zunächst probeweise für blinde und sehgeschädigte Menschen an einzelnen Haltestellen sprechende Anlagen in Betrieb genommen, die auf Knopfdruck die angezeigten Texte vorlesen. Die „sprechenden“ DyFas sind so gut angenommen worden, dass alle neuen DyFas – auch die in den U-Bahnhöfen – mit dieser Funktion ausgestattet werden. Bis April 2010 waren bereits dreizehn weitere Haltestellen damit ausgerüstet und auch alle zwölf umgebauten Haltestellen der Linie 712 erhielten „sprechende“ DyFas.

Ein Liniennplan für Gehgeschädigte, Rollstuhlfahrer und Fahrgäste mit Kinderwagen hilft bei der Orientierung in unserem Netz. Er enthält außer allgemeinen Hinweisen vornehmlich Informationen über die Einstiegsverhältnisse an den Haltestellen. Unter der „Schlaun Nummer“ 01803.50 40 30 erhalten unsere Fahrgäste Auskünfte über Fahrzeiten der Niederflurbahnen.





Die Rheinbahn realisiert unter Einbindung von Interessenvertretern eine Fülle von Maßnahmen, die der Barrierefreiheit der Haltestellen, Bahnhöfe, Bahnen und Busse dienen. Rund viermal im Jahr nehmen wir zusammen mit Verbänden mobilitätseingeschränkter Menschen, dem Sozialamt und der Stadtverwaltung an dem Arbeitskreis „Runder Tisch Verkehr“ der Stadt Düsseldorf teil. Diese Treffen dienen vor allem dem Informationsaustausch und klären Fragen rund um das Thema barrierefreier ÖPNV.

Begleitservice

Seit Juni 2007 bietet die Rheinbahn einen Begleitservice an. Im Rahmen dieses Service werden Senioren oder mobilitätseingeschränkte Fahrgäste, die Unterstützung bei der Fahrt mit Bus und Bahn benötigen, an ihrer Haustür abgeholt und auf Wunsch auch zurückgebracht. Der Service ist ein freiwilliges, zusätzliches und vor allem kostenloses Angebot des Unternehmens. Die inzwischen über 5.000 Einsätze unserer

Servicehelfer haben gezeigt, dass dieses Projekt eine bedeutende Hilfestellung ist, die mobilitätseingeschränkten Kunden die Teilnahme am gesellschaftlichen Leben erleichtert. Außer der Verbesserung der Lebensqualität mobilitätseingeschränkter Bürger der Stadt Düsseldorf bietet das Projekt zudem neue Perspektiven für Langzeitarbeitslose (siehe Seite 53).

Sicherheitseinrichtungen

Fahrzeuge

Wir möchten, dass unsere Kunden und Mitarbeiter stets sicher und wohlbehalten an ihr Ziel kommen. Alle unsere Fahrzeuge und Betriebsanlagen sind mit einem umfangreichen Sicherheitspaket ausgestattet, das aus einer Türautomatik mit Lichtschranke, Funk beim Fahrer, feuerhemmenden, schwer entflammaren Materialien sowie einem Rauchverbot in den Fahrzeugen und Feuerlöschern besteht. Die Türautomatik mit Lichtschranken stellt sicher, dass beim Schließen kein Fahrgast eingeklemmt wird und der Fahrer erst dann losfahren kann, wenn die Türen automatisch geschlossen wurden. Die Ausstattung der Fahrzeuge mit Funk ermöglicht dem Fahrer, jederzeit im Notfall Hilfe herbeizurufen.

In unseren Fahrzeugen sorgen wir außerdem durch entsprechende Notfalleinrichtungen für Sicherheit. Zu den Notfalleinrichtungen gehören Notbremse, Nothebel, Fluchtfenster und Nothammer. Die modernen Niederflurbahnen und die Stadtbahnwagen verfügen außerdem über Notsprechstellen. Drückt ein Fahrgast die gelbe Taste mit dem Glockensymbol der Notsprechstelle, ertönt beim Fahrer ein Ton; gleichzeitig kann dieser auf einem Display erkennen, von welcher Stelle aus gesprochen wird. Fahrgast und Fahrer können dann wie bei einer Gegensprechanlage miteinander reden.



Bahnsteige

Durch Überwachungskameras und Notrufstellen sorgen wir an allen U-Bahn- und vielen Stadtbahnhaltestellen für die Sicherheit unserer Kunden. Über die Notrufstellen können unsere Fahrgäste jederzeit Hilfe bei unserer Servicestelle anfordern. Dorthin werden auch die Bilder der Überwachungskameras übertragen.

Auf einigen U-Bahnsteigen sind an den Notrufsäulen besondere Sicherheitsinseln eingerichtet. Per Knopfdruck wird automatisch eine Kamera aktiviert, die mit unserer Leitstelle verbunden ist. Die Kamera deckt den markierten Bereich rund um die Notrufsäule ab und bleibt zur Sicherheit der Kunden so lange eingeschaltet, bis die nächste Bahn kommt. Die Ruftaste zur Aktivierung der Sicherheitsinsel ist so angebracht, dass sie auch von Kindern und Rollstuhlfahrern bequem erreicht werden kann.

An den U-Bahnhaltestellen setzen wir zusätzlich besonders geschultes Sicherheitspersonal ein. An den Knotenpunkten Heinrich-Heine-Allee und Hauptbahnhof ist es rund um die Uhr im Einsatz und sorgt so dafür, dass sich unsere Kunden stets sicher fühlen können. Zu den Aufgaben des Sicherheitspersonals zählen die Durchsetzung des Hausrechts ebenso wie das Bereitstellen von Hilfeleistungen und Informationen für unsere Fahrgäste.



Perspektiven für Langzeitarbeitslose

2004 richtete die Rheinbahn zusammen mit der Zukunftswerkstatt Düsseldorf (ZWD) und der Arbeitsgemeinschaft (ARGE) Düsseldorf 100 sozialversicherungspflichtige Integrationsarbeitsplätze ein. Für diese Arbeitsplätze kommen ausschließlich Langzeitarbeitslose mit persönlicher Eignung zum Servicehelfer in Frage. Die Servicehelfer übernehmen Service- und Aufsichtsfunktionen in Bussen und Bahnen, erteilen Fahrplanauskünfte, leisten Hilfestellung für mobilitätseingeschränkte Personen oder Fahrgäste mit Kinderwagen und melden Störungen und Beschädigungen an den Anlagen und in den Fahrzeugen. Außerdem leisten sie als Automatenguides Hilfestellung bei der Bedienung der Fahrkartensysteme der Rheinbahn und der Deutschen Bahn im Düsseldorfer Hauptbahnhof.

Im Juli 2007 wurde der Aufgabenbereich der Servicehelfer um den Begleitservice erweitert. Zur Vorbereitung auf den Arbeitseinsatz finden bei der Rheinbahn einwöchige Schulungen und Praxiseinsätze statt. So erhalten die Teilnehmer die Möglichkeit, erste praktische Berufserfahrungen zu sammeln. Tarife, Fahrpläne, Automaten, Auskünfte und Hilfestellung für Fahrgäste, der Umgang mit mobilitätseingeschränkten Personen und ein Deeskalationstraining stehen auf dem Schulungsplan. Langzeitarbeitslose haben damit nicht nur die Möglichkeit, ihren Lebensunterhalt wieder weitgehend selbst zu bestreiten, sie profitieren darüber hinaus auch von der zusätzlichen Qualifikation.

Die sozialversicherungspflichtigen Integrationsarbeitsplätze sind auf einen Zeitraum von sechs bis maximal neun Monaten befristet. Danach ist die Übernahme in ein reguläres Arbeitsverhältnis möglich. Die Rheinbahn hat bisher 21 Servicehelfer als Busfahrer ausgebildet und übernommen. Weitere 40 Servicehelfer konnten an unmittelbare Dienstleistungspartner der Rheinbahn in feste Arbeitsverhältnisse vermittelt werden.



Projekte für Kinder und Jugendliche

Fahrzeuggesteuer

Die Rheinbahn bietet regelmäßig verschiedene verkehrspädagogische Projekte an. Eins dieser Projekte ist das „Fahrzeuggesteuerprojekt“. Das Fahrzeuggesteuerprojekt (Kooperationen mit Düsseldorf und Meerbusch) ist ein schulisches Zivilcourageprojekt, das die Schüler über ihre gesamte Schulzeit begleitet und aus drei Teilprojekten besteht: der „Busschule“ (5. Klasse), dem Projekt „Ohne Gewalt stark“ (7. Klasse) und den „Fahrzeuggesteuerern“ – in Meerbusch „Bussteuereuer“ – (ab der 8. Klasse). Insgesamt haben seit dem Jahr 2000 fast 32.000 Schüler aus Düsseldorf, dem Kreis Neuss und dem Kreis Mettmann an den Projekten teilgenommen. Die Projekte sind vorwiegend Kooperationen von Kommunen, Schulen, Polizei und Rheinbahn. Projektziel ist die Erhöhung der Schulwegsicherheit der Kinder und Jugendlichen bei ihrer Nutzung des ÖPNV, also Unfallprävention, Vorbeugung von Konflikten und Gewalt, Vandalismusprävention und Förderung der Sozialkompetenz der Schüler. Die Projekte tragen außerdem zum guten Ruf der Rheinbahn bei.

Die vom Land Nordrhein-Westfalen geförderte wissenschaftliche Studie der Universität Wuppertal „Evaluation der verkehrspädagogischen Projekte Busschule und Bussteuereuer der Rheinischen Bahngesellschaft AG, Düsseldorf“ 2005 belegt, dass die Zahl der Unfälle mit Kindern und Jugendlichen

im Meerbuscher Nahverkehr durch die Projekte „Busschule“ und „Bussteuereuer“ um fast 75 Prozent zurückgegangen ist. Ebenfalls konnten ein Rückgang der Vandalismusschäden und eine Erhöhung der Sozialkompetenz der Schüler nachgewiesen werden. Eine weitere wissenschaftliche Studie der Universität Wuppertal, „Auswirkungen der Busschule auf Verkehrssicherheit und Mobilitätsverhalten von Kindern und Jugendlichen – eine Evaluation“, herausgegeben 2008 von der Eugen-Otto-Butz-Stiftung, belegt, dass die Inhalte den realen Unfallarten im ÖPNV entsprechen, die Lernziele in der Busschule in hohem Maß erreicht wurden und die Mobilitätskompetenz der Schüler gesteigert wird. Ein positiver Effekt auf das Image der Rheinbahn wurde ebenfalls festgestellt.

Verkehrssicherheitstage – 25 Jahre Prävention durch Spiel und Spaß

Seit 25 Jahren organisieren Lehrer (Fachberater für Verkehrserziehung), Polizei, das städtische Amt für Verkehrsmanagement, die Verkehrswacht und die Rheinbahn die Verkehrssicherheitstage in Düsseldorf. Wendete sich die Veranstaltung in den ersten Jahren an alle interessierten Bürger, so konzentrierte sie sich im Laufe der Zeit immer mehr auf Kinder. Seit einiger Zeit gelingt es den Organisatoren Jahr für Jahr, alle 4. Klassen der Düsseldorfer Grundschulen mit ihren Lehrern zur Teilnahme am Verkehrssicherheitstag zu motivieren, sodass seither jeder Schülerjahrgang das vielfältige Angebot des Verkehrssicherheitstags nutzt. So kommen in jedem Jahr um die 2.000 Düsseldorfer Schüler zum Rheinbahn-Betriebshof in Lierenfeld. Diese große Zahl zu bewältigen ist eine echte Herausforderung für die Organisatoren. Im Jahr 2010 hat man das Konzept daher noch einmal verändert und die Schüler kommen nun verteilt auf zwei Tage. So bleibt für jeden Einzelnen mehr Zeit, die Angebote zur Verkehrssicherheit auszuprobieren. Die Kinder sollen für die Gefahren im Straßenverkehr sensibilisiert werden und können ihre eigene Geschicklichkeit, ihr Körpergefühl und ihre Reaktionsfähigkeit testen. Insgesamt werden dazu rund 35 Möglichkeiten angeboten, darunter zum Beispiel Fahrrad-, Rollstuhl- und Inlinerparks, Seh- und Reaktionstests, ein Ausflug durch den Verkehrsschilderwald, Ausschnitte aus dem Angebot der Busschule, ein Verkehrsquiz und der Fahrradhelm-Melonentest.



Tür-zu-Tür-Mobilität

Für uns als ÖPNV-Unternehmen ist es heute nicht mehr ausreichend, nur die Fahrt unserer Kunden von Haltestelle zu Haltestelle zu betrachten. Stattdessen richten wir unsere Aufmerksamkeit auf die gesamte Mobilitätskette. Nur so können die Städte in unserem Bedienungsgebiet vom Individualverkehr entlastet werden.

Online-/HandyTickets

Online- und HandyTickets ermöglichen, ohne Zeitdruck, Wartezeit oder Kleingeldnot rund um die Uhr bequem von zu Hause aus Tickets zu kaufen. Alle wichtigen Rheinbahntickets können online bestellt und bestimmte Tickets bereits über das Handy gekauft werden.

> www.rheinbahn.de/tickets

Bike + Ride

Im gesamten Bedienungsgebiet der Rheinbahn gibt es mehrere Möglichkeiten für unsere Kunden, ihr Fahrrad oder Auto an dafür ausgewiesenen Parkplätzen kostenlos abzustellen. An der Willi-Becker-Allee, in unmittelbarer Nähe des Düsseldorfer Hauptbahnhofs, gibt es beispielsweise eine große Fahrradstation. Hier können bis zu 500 Fahrräder gut und sicher abgestellt werden. Sofern der Platz ausreicht, können Fahrräder zudem jederzeit in Bussen, Stadt- und Straßenbahnen mitgenommen werden. Mit den meisten VRR-Zeitfahrausweisen (Ticket2000, FirmenTicket, Semester-Ticket, YoungTicketPLUS oder BärenTicket) ist die Fahrradmitnahme sogar kostenlos.

> www.rheinbahn.de/fahrplan > P&R und B&R

Anschlussbeziehungen – unsere Anschlussgarantie

Für eine optimale Mobilitätskette sind nicht nur funktionierende und verlässliche Anschlussbeziehungen zwischen unseren Linien, sondern auch zu Linien anderer Verkehrsunternehmen unerlässlich. Im Rahmen der Umsetzung des S-Bahnkonzepts für den Großraum Düsseldorf wurden Ende 2009 alle Anschlussbeziehungen zwischen den S-Bahnlinien im Kreis Mettmann und unseren Buslinien neu konzipiert. So gibt es im Kreis Mettmann Anschlussbeziehungen zwischen den S-Bahnhöfen der Linien 1, 6, 8 und 28 und unseren Buslinien.

Für S-Bahnhöfe, die außerhalb des innerstädtischen Bereichs liegen, bestehen zusätzliche Anschlussbeziehungen zwischen den Zu- und Abbringerlinien der S-Bahn und den Verteilerlinien im Stadtzentrum. Durch die Tarifvereinheitlichung im VRR wird nur ein Ticket für die gesamte Fahrt benötigt.

Für ausgewählte Umsteigeverbindungen garantieren wir unseren Kunden derzeit an 18 Knotenpunkten, dass sie ihren Anschluss bekommen. Unsere Garantie gilt meist ab 20 Uhr, für manche Verbindungen sogar ganztägig. Wenn der Anschluss nicht klappt, bestellen wir unseren Kunden ein Taxi, welches sie auf unsere Kosten an die gewünschte Haltestelle bringt. Im Jahr 2011 wird die Anschlussgarantie auf weitere Knotenpunkte ausgedehnt.

> www.rheinbahn.de > Service > Anschlussgarantie

Taxibestellung – Halt auf Zuruf in Bussen

Zwischen 19 und 5.30 Uhr bieten wir unseren Kunden an, sich vom Fahrer ein Taxi zur Ausstiegshaltestelle bestellen zu lassen. Nach 21 Uhr halten unsere Busse auf Zuruf auch zwischen zwei Haltestellen, sofern es die Verkehrssituation erlaubt und der Wunsch dem Fahrer an der vorangehenden Haltestelle mitgeteilt wird.

Carsharing

Auch wer regelmäßig unsere Busse und Bahnen nutzt, braucht manchmal vielleicht ein Auto. Wer sich deswegen nicht gleich ein eigenes Fahrzeug anschaffen möchte, ist mit Carsharing gut beraten. In unserem Bedienungsgebiet gibt es zwei Carsharing-Unternehmen: Greenwheels und Drive-CarSharing. Mit beiden Unternehmen konnte die Rheinbahn attraktive Sonderkonditionen für ihre Abo-Kunden vereinbaren. Immer mehr Abonnenten nehmen dieses Angebot wahr: 50 Prozent der bisherigen Carsharingnutzer in Düsseldorf sind Abonnenten der Rheinbahn.

> www.rheinbahn.de/service > Unser Serviceversprechen > CarSharing

Für die Zukunft gilt es, die Mobilitätskette weiter zu stärken. Dazu gehört beispielsweise die Bereitstellung von Informationen in Echtzeit über die gesamte Mobilitätskette.

Daten und Fakten

Die Rheinbahn in Zahlen

VRR-Tarif												
Preisstufe	K		A1		A2		B		C		D	
	01.2011	08.2009	01.2011	08.2009	01.2011	08.2009	01.2011	08.2009	01.2011	08.2009	01.2011	08.2009
EinzelTicket Erwachsene	1,40	1,30	2,30	2,30	2,30	2,30	4,70	4,50	9,60	9,20	11,40	10,90
4erTicket Erwachsene	5,10	4,70	8,40	8,00	8,40	8,00	16,50	15,70	33,40	31,80	39,20	37,10
ZusatzTicket	2,60	2,40	2,60	2,40	2,60	2,40	2,60	2,40	2,60	2,40	2,60	2,40
4erZusatzTicket	10,40	9,60	10,40	9,60	10,40	9,60	10,40	9,60	10,40	9,60	10,40	9,60
TagesTicket			5,50	5,30	5,50	5,30	10,90	10,50	22,40	21,40	25,40	24,20
GruppenTicket			12,20	11,70	12,20	11,70	18,10	17,30	29,80	28,40	35,10	33,40
Ticket1000			59,15	57,45	61,10	59,05	89,95	86,90	116,90	112,80	140,80	135,50
Ticket1000 Abo			50,77	49,20	52,44	50,48	77,20	74,49	100,34	96,31	120,85	116,33
Ticket1000 9 Uhr			43,30	41,85	44,70	43,10	65,70	63,25	84,95	81,60	103,40	99,05
Ticket1000 9 Uhr Abo			37,16	35,83	38,37	36,81	56,39	54,03	72,91	69,71	88,75	84,89
Ticket2000			64,75	62,55	66,75	64,20	95,55	91,85	121,15	116,50	146,80	140,90
Ticket2000 Abo			55,57	53,64	57,29	55,00	82,01	78,88	103,98	99,94	126,00	121,22
Ticket2000 9 Uhr			47,55	45,70	48,85	46,90	71,70	68,65	89,80	85,95	109,25	104,35
Ticket2000 9 Uhr Abo			40,81	39,08	41,93	40,11	61,54	58,84	77,08	73,57	93,77	89,59
BärenTicket											64,90	62,00
YoungTicket			44,30	42,90	44,70	43,10	66,45	63,90	85,40	81,80	92,40	88,25
YoungTicketPLUS			38,57	37,34	38,87	37,48	56,22	54,06	71,07	68,07	76,91	73,46
SchokoTicket Selbstzahler											28,70	27,65
SemesterTicket (ganz NRW) SS10; WS10/11: 133,94 Euro pro Semester												

Wirtschaftsdaten (Mio. Euro)	2006	2007	2008	2009	2010
Eigenkapital	318,2	289,6	270,6	255,9	268,3
Anlagevermögen	443,2	455,3	485,3	522,0	569,6
Bilanzsumme	643,0	536,5	570,0	601,7	643,4
Gesamtaufwendungen	258,6	251,2	265,4	265,1	272
Gesamterträge	194,8	199,0	223,5	219,8	219,4
Jahresergebnis	-63,8	-52,2	-41,9	-45,3	-52,6
Personal					
Mitarbeiter	2.718	2.619	2.636	2.601	2.593
Auszubildende	110	118	111	111	109
Bedienungsgebiet (T)					
Einwohner	998	1.001	1.016	1.015	1.014
Fahrzeugflotte					
Bahnen	318	336	336	310	304
Niederflurbahnen	99	114	114	114	140
Hochflurbahnen	219	222	222	196	164
Niederflurbusse	369	372	409	396	411
Niederflur-Gelenkbusse	158	158	177	177	175
Niederflur-Standardbusse	191	194	211	199	211
Erdgas-Niederflurbusse	3	3	-	-	-
13-m-Busse	-	-	3	3	3
Niederflur-Midibusse und Kleinbusse	16	16	16	16	16
Hybridbusse	-	-	-	-	5
Brennstoffzellenbusse	1	1	1	1	1
Mehrzweck-Reisebusse	4	1	1	1	1
Fahrzeuge gesamt	691	709	745	707	716
Verkehrsnetz					
Linien gesamt	111	111	111	111	110
Linienlänge (km)	1.617	1.621	1.621	1.635	1.619
Betriebsleistungen					
Zug-/Buskilometer (T)	40.923	40.605	40.878	41.019	41.130
Stadtbahn	4.693	4.745	4.746	4.869	4.887
Straßenbahn	7.776	7.774	7.784	7.756	7.719
Busse	28.454	28.086	28.348	28.394	28.524
Platzkilometer	5.479	5.476	5.538	5.557	5.595
Personenkilometer (Mio.)	975	982	982	987	987
Fahrgäste gesamt (Mio.)	212,0	213,7	214,3	214,6	214,9
Fahrgäste pro Werktag (T)	700	710	710	710	710
Platzausnutzung (Prozent)	17,80	17,93	17,73	17,74	17,64

Glossar

Abgasnormen Euro 4 und Euro 5

Verordnungen der Europäischen Union, die für neue Kraftfahrzeuge Emissionsgrenzwerte festschreiben. Die Verordnungen beziehen sich auf eine Vielzahl verschiedener Schadstoffemissionen wie Kohlenmonoxid, Stickstoffoxide, Kohlenwasserstoffe und Partikelmasse. Die Grenzwerte unterscheiden sich sowohl nach Motortyp als auch nach Kraftfahrzeugtyp. Die Euro-4-Norm gilt seit dem 1. Oktober 2006, seit dem 1. Oktober 2009 gilt für alle neuen Busse die Euro-5-Norm.

Dolose Handlungen

Aus lateinisch *dolosus* „trügerisch, arglistig“; Handlungen, die vorsätzlich begangen wurden und zur Schädigung des Unternehmens führen.

Doppeltraktion

Das Koppeln zweier Triebfahrzeuge, sodass eine Bahn aus zwei Triebwagen besteht.

Emissionen

Bezeichnung für die von einer Anlage ausgehenden Luftverunreinigungen, Geräusche, Erschütterungen, Wärmeabsonderungen, Strahlungen und ähnliches.

Enhanced Environmentally Friendly Vehicle (EEV)

Der höchste europäische Abgasstandard – auch höher als Euro 5 –, den es zur Zeit für Busse und Lkw gibt.

Global Reporting Initiative (GRI)

Die GRI ist ein Netzwerk von Investoren, Nichtregierungsorganisationen, Unternehmensvertretern und Wirtschaftsprüfern, welches seit 1997 an der stetigen Entwicklung der Leitfäden für die Nachhaltigkeitsberichterstattung arbeitet.

Indikatoren

Betriebliche Kennzahlen, mit denen der Fortschritt bzw. der Erfüllungsgrad wichtiger Ziele oder kritischer Erfolgsfaktoren innerhalb einer Organisation gemessen und/oder ermittelt werden.

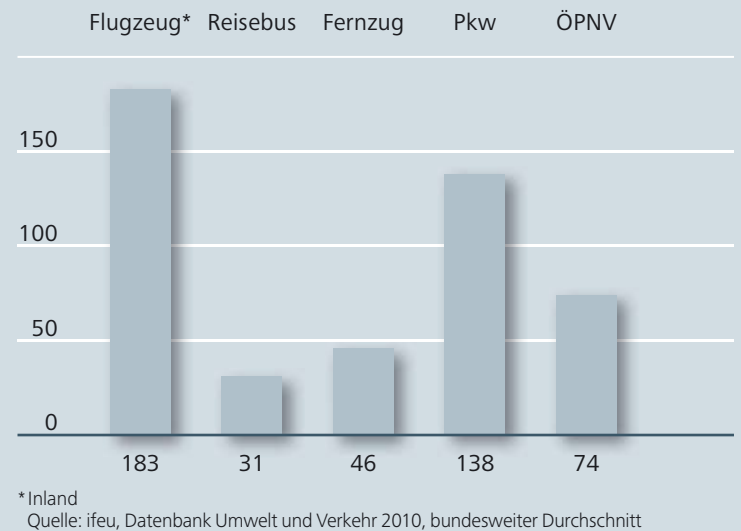
International Association of Public Transport (UITP)

Internationaler Dachverband für das öffentliche Verkehrswesen. In der UITP sind Verkehrsgesellschaften, die Zulieferindustrie, öffentliche Träger und Verkehrsforscher organisiert.

Personenkilometer (Pkm)

Maßeinheit, in der die Beförderungsleistung bezogen auf Personen angegeben wird. Der Personenkilometer errechnet sich aus der Anzahl der beförderten Passagiere multipliziert

Spezifische CO₂-Emissionen im Personenverkehr absolute Werte 2008 in g/Pkm



mit der zurückgelegten Entfernung (in Kilometern) eines Fahrzeugs.

Platzkilometer

Maßeinheit, in der die Beförderungsleistung bezogen auf den angebotenen Platz im Verkehrsmittel angegeben wird. Der Platzkilometer errechnet sich aus den zur Verfügung stehenden Fahrgastplätzen multipliziert mit der zurückgelegten Entfernung (in Kilometern) eines Fahrzeugs.

Umweltmanagement

Der Teil im Management, der die Organisation, die Zuständigkeiten, die Verfahren, Abläufe und Mittel zur Umsetzung der Umweltleitlinien beinhaltet. Dazu gehört auch die Überprüfung des Umweltschutzsystems auf seine Einführung im Unternehmen sowie auf seine Funktionalität und Eignung zur Umsetzung der Umweltleitlinien, der festgelegten Maßnahmen und der Umweltziele.

Stakeholder

Solche Anspruchsgruppen, die ein Interesse an der Unternehmensverantwortung bzw. der Nachhaltigkeitskommunikation des Unternehmens haben. Stakeholder werden grob in unternehmensin- und -externe Anspruchsgruppen unterschieden. Unternehmensinterne Stakeholder sind zum Beispiel Mitarbeiter, Manager, Aufsichtsrats- und Betriebsratsmitglieder. Externe Stakeholder können unter anderem Eigentümer, Kreditgeber, Lieferanten, Behörden und Anwohner sein.

Wagenkilometer (Wkm)

Maßeinheit, in der die vom Verkehrsmittel zurückgelegten Kilometer angegeben werden.

Berechnungsgrundlagen

Diesel	1l	2,630 kg CO ₂ /l
Strom (2006 – 2008)	1kWh	456 g CO ₂ /kWh
Strom (2009)	1kWh	320 g CO ₂ /kWh
Strom (2010)	1kWh	423 g CO ₂ /kWh
Heizöl	1kWh	0,267 kg CO ₂ /kWh
Erdgas	1kWh	0,201 kg CO ₂ /kWh
Fernwärme	1kWh	0,080 kg CO ₂ -Äquivalente/kWh

UITP-Indikatoren

UITP-Indikatoren		Seite, Verweise
Wirtschaft und Finanzen		
Eco 6	Entwicklung der Umsatzerlöse	S. 18, 19
Eco 7	Entwicklung des Kostendeckungsgrads	S. 18, 19
Eco 14	Anteil der Stammkunden an den Gesamtfahrgästen	S. 20, 21
Umwelt und Energie		
Env 7	Direkte CO ₂ -Emissionen im Linienbetrieb	S. 32, 33
Env 8	CO ₂ -Emissionen der Fahrzeuge je Personenkilometer	S. 33
Env 9	Anteil Busse mit Euro-4-Standard oder besser	S. 26, 27
Gesellschaft und Soziales		
Soc 4	Entwicklung der Mitarbeiterfluktuationsrate	S. 37, 38, Personal- und Sozialbericht S. 25
Soc 8	Ausgaben für die Weiterbildung der Mitarbeiter	S. 41
Soc 9	Krankenstand	S. 39
Soc 14	Chancengleichheit	S. 46, 47
Soc 16	Arbeitssicherheit	S. 42, 43
Unternehmensführung		
Gov 4	Programm zur nachhaltigen Entwicklung	S. 14
Gov 5	Stakeholdereinbeziehung – extern	S. 15, 22, 23, 51
Gov 6	Stakeholdereinbeziehung – intern	S. 15, 39
Gov 9	Qualitätsmanagementprozess	S. 13

GRI-Index

Profil		Seite, Verweise
Vision und Strategie		
1.1	Vorwort des Vorstands	S. 5
Organisationsprofil		
2.1	Name der Organisation	S. 7
2.2	Wichtigste Marken, Produkte bzw. Dienstleistungen	S. 7, 56
2.3	Organisationsstruktur	S. 8
2.4	Hauptsitz der Organisation	S. 62
2.5	Anzahl der Länder, in denen die Organisation tätig ist	1 (Deutschland)
2.6	Eigentümerstruktur und Rechtsform	S. 7, 9
2.7	Märkte, die bedient werden	S. 7
2.8	Größe der berichtenden Organisation	S. 7
2.9	Wesentliche Veränderungen der Größe, Struktur oder Eigentumsverhältnisse im Berichtszeitraum	Es gab keine wesentlichen Veränderungen.
2.10	Im Berichtszeitraum erhaltene Preise	S. 12, 46
Berichtsparameter		
3.1	Berichtszeitraum	S. 2
3.2	Veröffentlichung des letzten Berichts	S. 2
3.3	Berichtszyklus	S. 2
3.4	Ansprechpartner für Fragen	S. 62
3.5	Vorgehensweise bei der Bestimmung des Berichtsinhalts	S. 2
3.6	Berichtsgrenze	S. 2
3.7	Beschränkungen des Umfangs oder der Grenzen des Berichts	S. 2
3.8	Grundlage der Berichterstattung	S. 2
3.10	Gründe für die neue Darstellung von Informationen aus alten Berichten	S. 2
3.11	Veränderungen des Berichtswesens	S. 2
3.12	GRI Content Index	S. 60

Profil		Seite, Verweise
Governance, Verpflichtungen und Engagement		
4.1	Führungsstruktur der Organisation	S. 9
4.2	Ist der Vorsitzende des höchsten Leitungsorgans gleichzeitig Geschäftsführer?	S. 9
4.3	Unabhängigkeit der Leitungsebene	S. 9
4.4	Beteiligung von Mitarbeitern und Eigentümern	S. 9
4.14	Stakeholder	S. 15
4.15	Grundlage für Stakeholdereinbeziehung	S. 15
Ökonomische Indikatoren		
EC1	Erzeugter und ausgeschütteter wirtschaftlicher Wert	S. 7, 18 Geschäftsbericht S. 9, 10, 11, 12, 25, 55, 65
EC3	Betriebliche soziale Zuwendungen	Geschäftsbericht S. 63, 69
EC4	Finanzielle Zuwendungen der öffentlichen Hand	Geschäftsbericht S. 11, 12, 60
EC8	Infrastrukturinvestitionen	S. 17, Geschäftsbericht 17 – 21
Umwelt		
EN3	Direkter Energieverbrauch	S. 30, 31
EN4	Indirekter Energieverbrauch	S. 30, 31
EN5	Eingesparte Energie	S. 25 – 29
EN6	Initiativen zur Gestaltung von Produkten und Dienstleistungen mit höherer Energieeffizienz	S. 25 – 28
EN8	Gesamter Wasserverbrauch	S. 34, 35
EN16	Direkte und indirekte Treibhausgasemissionen	S. 32
EN22	Abfall nach Art und Entsorgungsmethode	S. 34, 35
Arbeitspraktiken und menschenwürdige Beschäftigung		
LA1	Gesamtbelegschaft	S. 38, Personal- und Sozialbericht S. 23, 24
LA2	Mitarbeiterfluktuation	S. 37, 38, Personal- und Sozialbericht S. 25
LA7	Verletzungen, Berufskrankheiten, Ausfalltage und Abwesenheit	S. 39, 42, 43
LA10	Weiterbildung	S. 40, 41
Gesellschaft		
SO1	Auswirkungen von Geschäftstätigkeiten auf das Gemeinwesen	S. 15, 49 – 51, 53
SO4	Ergriffene Maßnahmen in Folge von Korruptionsvorfällen	Es gab im Berichtszeitraum keine Korruptionsvorfälle.

Impressum

Herausgeber

Rheinbahn AG
Hansaallee 1
40549 Düsseldorf

Ansprechpartner und Redaktion

Viktoria Fromme, Rheinbahn AG

Lektorat

Mendlewitsch + Meiser

Gestaltung

co/zwo.design
Corporate Communication

Fotos

Archiv Rheinbahn AG,
Dieter Eikelpoth, fotolia,
Bernd Franck, Kai Kitschenberg,
Dominik Obertreis, Peter Stumpf

Produktion

Druckpartner Schotte, Essen/Krefeld

Papier

Inhalt 135 g/m² Heaven 42
Umschlag 300 g/m² Heaven 42



Dieser Bericht wurde klimaneutral hergestellt. Die beim Druck entstandenen Kohlendioxidemissionen haben wir durch den Erwerb entsprechender Zertifikate aus Klimaschutzprojekten kompensiert.

