

## NACHHALTIGKEIT

---

### › Zielbild und Reporting

---

Zentrale Themen des BLS-Nachhaltigkeitsmanagements sind Energieeffizienz und Sicherheit, aber auch der Umgang mit Lärm, Abfall und Beschaffung. Hier baut die BLS ihr Engagement Schritt für Schritt aus.

Die BLS hat sich im Jahr 2014 intensiv mit ihrer Zukunft befasst und die «nachhaltig gesunde BLS» als Zielbild in der Unternehmensstrategie und in den Geschäftsbereichsstrategien verankert. Die Handlungsfelder – Sicherheit, Energieeffizienz, Wertschöpfungsketten, Lärm sowie Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit – haben wir weiter geschärft, bei den dazugehörigen Projekten und Initiativen erste Fortschritte erzielt.

Täglich befördern wir über 150'000 Passagiere und 35'000 Tonnen Güter mit Bahn, Bus, Schiff und Autoverlad. Die Sicherheit unserer Kunden und Mitarbeitenden steht dabei im Mittelpunkt und zählt so zu den zentralen Handlungsfeldern des Nachhaltigkeitsmanagements. Um das hohe Sicherheitsniveau zu halten und noch zu verbessern, haben wir deshalb 2014 das Sicherheitsmanagement-System der BLS weiterentwickelt und in einem neuen Sicherheitsprogramm verankert. Darüber hinaus haben wir an der Umsetzung von Massnahmen und Hinweisen aus Audits, Übungen, Ereignisabklärungen und Risikoanalysen gearbeitet und diverse Projekte im Sicherheitsbereich weitergeführt.

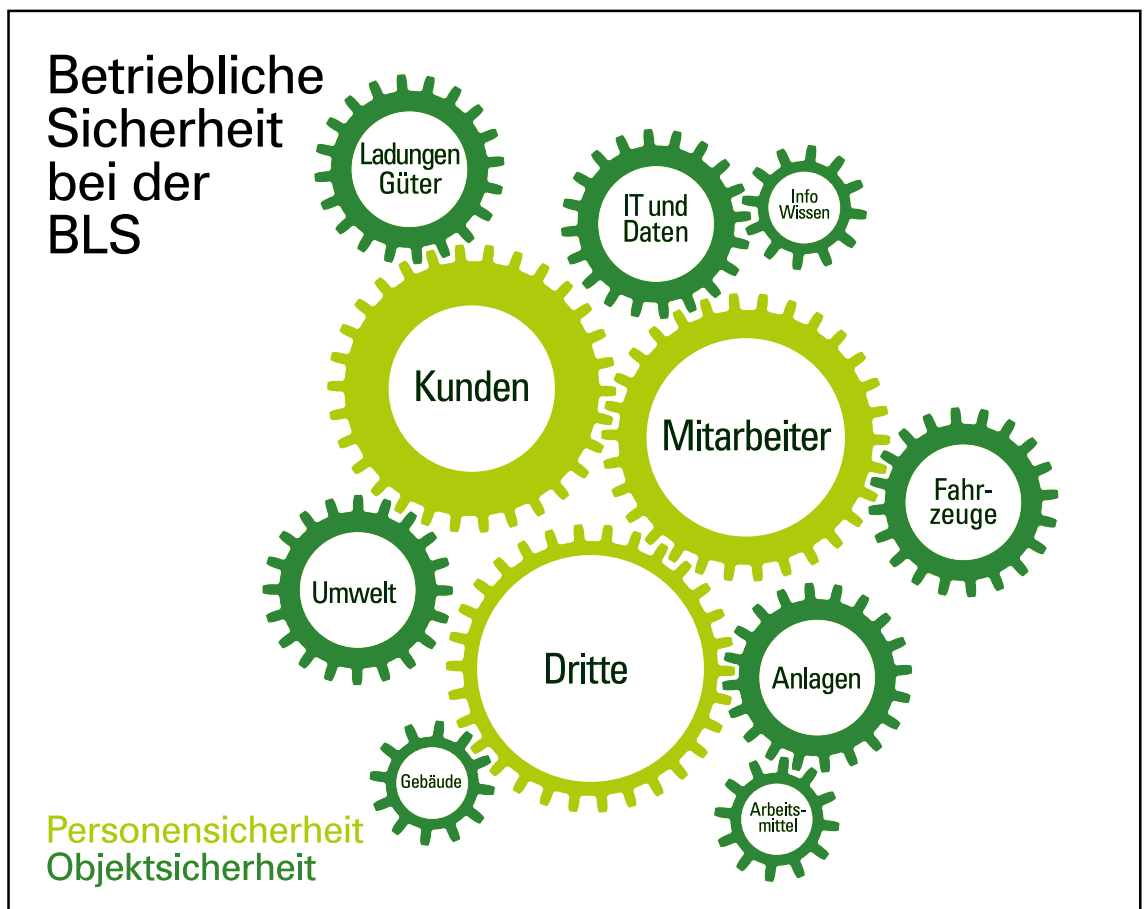
Der Fokus des Nachhaltigkeitsmanagements richtete sich zudem auf die Energieeffizienz: Rund ein Drittel des Energieverbrauchs in der Schweiz entfällt auf den öffentlichen Verkehr, der damit eine entscheidende Rolle in der Energiestrategie 2050 des Bundes spielt. Die BLS betrachtet Energieeffizienz aus verschiedenen Perspektiven und leistet ihren Beitrag auf mehreren Ebenen: Als Infrastrukturbetreiberin eines 436 Kilometer langen Eisenbahnnetzes werden wir ab 2015 eine verbrauchsabhängige Verrechnung für Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) ermöglichen. Als Bahnunternehmen und Betreiberin von Bussen, Schiffen sowie eines erweiterten Fuhrparks messen wir unsere Energie- und Treibstoffverbräuche und reduzieren diese, wo immer möglich. Zudem optimieren wir die Energieeffizienz unserer Immobilien.

2015 wollen wir das Dach des Nachhaltigkeitsmanagements weiter ausbauen, die Ziele für die definierten Handlungsfelder weiterentwickeln und in den Unternehmens- und Geschäftsbereichsstrategien verankern. Um den Fortschritt unserer Aktivitäten transparent und vergleichbar zu machen, werden wir unsere Kennzahlensysteme in Zukunft verstärkt an die Standards der «Global Reporting Initiative» anlehnen; auch das ist ein Ziel für das Jahr 2015.

NACHHALTIGKEIT > Weiterentwicklung des Sicherheitsmanagement-Systems

Der öffentliche Verkehr der Schweiz ist einer der sichersten im Europa. Als zweitgrösstes Bahnunternehmen der Schweiz trägt die BLS entscheidend dazu bei, dass das Sicherheitsniveau hoch bleibt. Kernaufgabe ist hierbei die kontinuierliche Verbesserung des Sicherheitsmanagement-Systems (SMS). Um für aktuelle und künftige Anforderungen gut aufgestellt zu sein, haben wir im SMS unser Sicherheitsleitbild, unsere Ziele, Aktivitäten und Prozesse festgehalten. Wir haben das Sicherheitsverständnis weiterentwickelt und sogenannte Schutzobjekte definiert. Diese zeigen, welche Personen- und Ressourcengruppen es für die BLS zu schützen gilt: Im Mittelpunkt stehen dabei unsere Kunden, unsere Mitarbeitenden und Dritte.

Darüber hinaus haben wir zwölf Aktivitäten festgelegt und damit verbundene langjährige Prozesse optimiert: Ein Beispiel ist die Ereignisabklärung nach einem betrieblichen Zwischenfall. Hier analysieren wir systematisch die Ursachen des Ereignisses, leiten geeignete Massnahmen ab und planen diese in unser Sicherheitsprogramm ein. Um einen grösstmöglichen Lerneffekt zu erzielen und damit auch in Zukunft sicher aufgestellt zu sein, müssen viele Zahnräder ineinander greifen. Dafür muss jeder seine Aufgabe, Verantwortung und Kompetenzen in der Sicherheit kennen. Durch die Definition der zwölf Aktivitäten und die Sensibilisierung der zugehörigen Organisation sind wir einen entscheidenden Schritt weitergekommen. Für das Jahr 2015 sind weiterführende Optimierungen des SMS geplant.



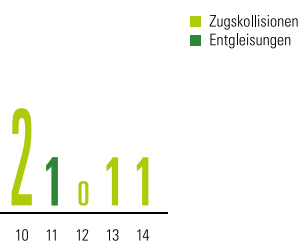
Zur sozialen Verantwortung gehört für die BLS die sichere Beförderung der Fahrgäste sowie die Sicherheit und Gesundheit der Mitarbeitenden. Systematische Verbesserungen in den Organisationseinheiten, Schulungen und Instruktionen tragen dazu bei, die Anzahl der Unfälle zu senken und stärken das Sicherheitsbewusstsein von Vorgesetzten und Mitarbeitenden.

**BETRIEBSSICHERHEIT**

## Hohes Niveau

Jährlich definiert der BLS-Sicherheitsrat das Sicherheitsprogramm und die Sicherheitsziele. 2014 bestätigte die BLS erneut das hohe Sicherheitsniveau. Leider gab es dennoch ein schwereres Ereignis gemäss BAV Klassifikationen: Bei Spiez kam es nach einem Signalfall zu einer Streifkollision eines Personen- und eines Güterzugs; es entstand geringer Sachschaden. Die BLS klärt die Ursachen solcher Ereignisse systematisch ab und trifft gezielt Massnahmen. So wurden bei der Flankenfahrt technische, organisatorische und menschliche Verbesserungspotenziale untersucht. Zur Vermeidung zukünftiger Ereignisse werden neben der geplanten Umstellung von Gruppenauf Gleissignale, das Einstiegsprozedere sowie die Kommunikation zwischen Lokführer und Fahrdienstleiter weiter verbessert.

Anzahl Zugkollisionen und Entgleisungen



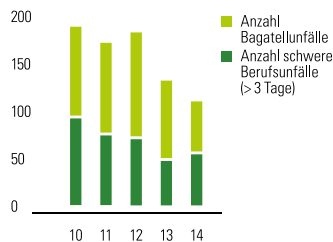
**ARBEITSSICHERHEIT**

## Weniger Berufsunfälle

2014 verzeichnete die BLS 110 Berufsunfälle, rund 17 Prozent weniger als im Vorjahr. Ursachen sind häufig: Stolpern, Stürze, unvorsichtiges Verhalten, Unterschätzen von Gefahren oder das (unbewusste) Tolerieren von sicherheitswidrigem Verhalten. In den letzten Jahren gab es vermehrt Laserattacken auf Lokführer und Angriffe auf das Zugpersonal.

Die BLS will weiter in die Arbeitssicherheit investieren, um bis 2016 das Ziel von maximal 90 Berufsunfällen zu erreichen. Sie klärt die Ursachen von Berufsunfällen ab und veranlasst Verbesserungsmassnahmen. Etwa 300 Vorgesetzte wurden von 2012 bis 2014 in Arbeitssicherheit geschult.

Entwicklung der Berufsunfallzahlen



**KRISENSTAB**

## Übung Blackout

Die MUTZ-Flotte fällt aus, ein grossflächiger Stromausfall und weitere Pannen: Bei der Übung «Blackout» am 31. Oktober 2014 war der Krisenstab der BLS gefordert. Die Stabsübung dient der Erprobung von Strukturen, Abläufen und Technikeinsatz. Der interdisziplinär besetzte Krisenstab arbeitete auf Grundlage des Bedrohungsszenarios in wechselnden Teams konkrete Lösungsansätze aus. Besonders lehrreich war es, die Auswirkungen eines Stromausfalls konkret aufzuzeigen.

**BAHNÜBERGÄNGE**

## Mehr Sicherheit

2009 startete die BLS mit der Sanierung von 122 Bahnübergängen: ein Grossprojekt zugunsten von mehr Sicherheit, in das sie insgesamt CHF 16.8 Mio investierte. 112 Bahnübergänge entsprechen nun den Sicherheitsbestimmungen der Eisenbahnverordnung (EBV). Die fehlenden 15 Bahnübergänge sollen 2015 aufgehoben oder sicherer gemacht werden. Die entsprechenden Baugesuche wurden nach Vorgaben des Bundes bis Ende 2014 eingegeben.

Die BLS ist sich ihrer Verantwortung für Kunden, Mitarbeitende, Gesellschaft und Umwelt bewusst. Im Bereich Ökologie steht das Handlungsfeld Energie für die BLS ganz oben auf der Agenda. Zahlreiche Projekte trugen 2014 dazu bei, in Sachen Energieeffizienz einen guten Schritt voranzukommen.

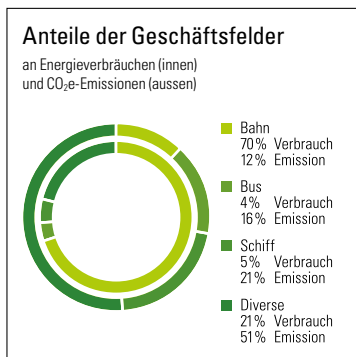
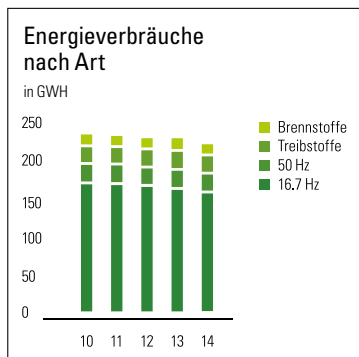
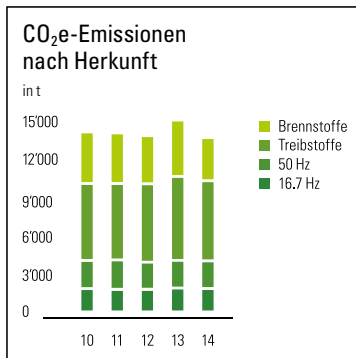
ENERGIEVERBRAUCH

## Energieverbrauch gesenkt

2014 senkte die BLS ihren Energieverbrauch um 3.8% auf 221 GWh. Damit konnte die BLS ihre CO<sub>2</sub>-Emissionen im Vergleich zum Vorjahr um 9.3% verringern. Während die Verbräuche des 16.7-Hz- und 50-Hz-Stroms nahezu unverändert blieben, nahm der Verbrauch von Heizöl vor allem durch die Umrüstung der Heizungsanlage der Werkstatt Spiez von Kohle auf Holzpellets ab. Zudem verbrauchte die BLS rund 4.5% weniger Treibstoffe für den Fuhrpark sowie bei Busland, die ein Teil ihrer Busflotte modernisierte.

Das Bahngeschäft benötigt mit über 70 Prozent am meisten Energie, gefolgt von den Werkstätten und den Gebäuden. 50 Prozent der Emissionen entstehen rund um Werkstätten und Gebäude. Hier liegt für die BLS

auch das grösste Potenzial, den sogenannten Carbon Footprint zu verbessern. Die BLS arbeitet kontinuierlich an der Qualität und Transparenz ihrer Verbrauchszahlen. 2014 konnten wir erstmals Emissionen in Tonnen CO<sub>2</sub>e für den 16.7 Hz und 50 Hz Strom ausweisen.



POTENZIALANALYSE

## Züge besser isolieren

Die «RABe 525 NINA» Triebzüge der BLS verbrauchen etwas mehr als die Hälfte der Energie für die Traktion. Rund ein Drittel der Energie wird für das System Heizung, Lüftung, Klima (HLK) benötigt: vor allem, um den Fahrgastraum zu heizen. Bei den zwischen 1998 bis 2005 angeschafften 36 «NINA» Triebzügen sind aus heutiger Sicht die Wagenkästen relativ schlecht isoliert. Die BLS hat deshalb 2014 eine Potenzialanalyse lanciert, wie sich die thermische Isolation der Aussenhülle verbessern lässt. Die 2015 startende Studie wird im Rahmen der Energiestrategie 2050 vom BAV gefördert.

Wer bei bestehenden und neuen Schienenfahrzeugen Energieeinsparungen realisieren will, benötigt detaillierte Kenntnisse über den realen Energieverbrauch aller eingebauten Systeme während des Fahr- und Parkbetriebs. Um eine gute Datengrundlage für die Potenzialanalyse zu schaffen, hat die BLS darum bereits 2011 in Zusammenarbeit mit der Universität Basel den Zug «RABe 525 NINA 006» mit Messgeräten ausgerüstet. In der Folge wurden die Temperaturregelung im Heiz- und Kühlbetrieb optimiert sowie der Schlumberbetrieb für die Fahrgastklimaanlage eingeführt; beide Massnahmen können bis zu 15 Prozent des Gesamtenergieverbrauches einsparen.

ENERGIEEFFIZIENZ FORUM

## Bahnstrom nach Verbrauch verrechnen

Über 50 Vertreter von Bahnen und Tramgesellschaften sowie die Bundesämter BFE und BAV nahmen am 30. Oktober 2014 am Energieeffizienzforum des Verbands öffentlicher Verkehr VöV teil. Die Mitorganisatorin BLS leitete eine Arbeitsgruppe zum Thema Energieeffizienzkriterien in der Fahrzeugbeschaffung und referierte gemeinsam mit der SBB zur verbrauchsabhängigen Verrechnung Bahnstrom (VVB). Wurde der Bahnstromverbrauch bislang anhand von Pauschalen verrechnet, wird dies ab Mitte 2015 nach dem effektiven Verbrauch möglich sein.

PHOTOVOLTAIK

## Pilotprojekt gestartet

Bereits 2013 hatte die BLS eine Solarpotenzialanalyse durchgeführt, um zu ermitteln, welche ihrer 290 Gebäudedächer sich für Photovoltaikanlagen eignen. Im Herbst 2014 startete der Bau einer ersten Anlage auf dem Dach des Aussenlagers des Erhaltung- und Interventionszentrums in Frutigen. Die durch «Energie Thun» gebaute und betriebene Anlage wird 112 000 kWh pro Jahr erzeugen. Das entspricht dem Energiebedarf von etwa 37 Einfamilienhäusern. 2015 wird die Machbarkeit von weiteren Pilotprojekten geprüft und das weitere Vorgehen bezüglich Photovoltaik erarbeitet.

LÄRMMANAGEMENT

## Mehr Züge im Schlafmodus

Es kommt immer wieder vor, dass Anwohner sich von Lärmemissionen nicht ausgeschalteter Fahrzeuge gestört fühlen. Die BLS strebt an, diesen nächtlichen Standlärm zu vermindern, Energie in den Stillstandzeiten und im Nachtparklager einzusparen, indem möglichst viele Funktionen der Züge ausgeschaltet werden. Im Jahr 2014 wurde der Schlaf- und Schlummermodus – wenn betrieblich und klimatisch möglich – an verschiedenen Standorten getestet und wird im Jahr 2015 gesamthaft umgesetzt werden. Um Fahrzeuge konsequent in einen Schlaf- oder Schlummermodus zu versetzen, gibt es jedoch grosse betriebliche und technische Hürden zu nehmen; auch Zusatzkosten entstehen. Zudem möchte die BLS ihren Fahrgästen keine überhitzten oder unterkühlten Fahrzeuge zumuten.

ABFALLWIRTSCHAFT

## Einheitlich entsorgen

Die BLS will ihr Abfall- und Entsorgungsmanagement technisch und wirtschaftlich optimieren und hat dazu im Berichtsjahr die Entsorgung der Betriebs- und Sonderabfälle neu ausgeschrieben. Angestrebt wird eine gesetzeskonforme, umweltfreundliche Lösung, die transparent die Entsorgungswege aller Stoffe und Materialien abbildet. Die Umstellung an den Standorten ist ab Mitte 2015 geplant.

PARTNERSCHAFT CUDREFIN02

## Lernende sanieren Bahnhof Boltigen

Die BLS ist Partnerin der gemeinnützigen Stiftung «Cudrefin02». Unter dem Projektnamen «Ankunft Zukunft» sollen alte BLS-Bahnhöfe sowohl energetisch saniert als auch zu attraktiven Treffpunkten mit Einkaufs- und Dienstleistungsangeboten ausgebaut werden. Bei der Projektentwicklung sind die Lernenden der BLS im Einsatz. Ein Pilotprojekt ist der BLS-Bahnhof Boltigen, der zurzeit nicht genutzt wird. Die Konzeptphase läuft seit Herbst 2014 bis etwa Ende 2015. Die BLS will mit diesem Projekt ihre Lernenden nicht nur für Nachhaltigkeitsthemen sensibilisieren, sondern auch Taten folgen lassen.

BESCHAFFUNG

## Nachhaltiger Einkauf

Die BLS richtet ihren Einkauf neu aus. 2014 lief dazu ein Pilotprojekt zur Einführung von Umwelt- und Sozialkriterien in der Beschaffung. Für eine erste Auswahl von Warengruppen wurden Kriterien in Bezug auf Umweltfreundlichkeit, soziale Fragen und Menschenrechtsthemen evaluiert. 2015 wird die weitere Umsetzung von Kriterien für eine nachhaltige Beschaffung ausgearbeitet. Diese Kriterien werden auch bei den geplanten Neufahrzeugbeschaffungen berücksichtigt, um die Auswahl von verantwortungsvollen Lieferanten und nachhaltigen Produkten zu gewährleisten.

NACHHALTIGKEIT > Umfragen bei Mitarbeitenden und Kunden

MITARBEITERZUFRIEDENHEIT

## Jede Stimme zählt

Für die BLS ist es wichtig, dass alle Mitarbeitenden mitdenken, mitreden und mitgestalten können – mit dem Ziel, das Unternehmen weiterzubringen. Dazu führt die BLS unter dem Motto «Jede Stimme zählt!» regelmässig eine unternehmensweite Befragung zur Mitarbeiterzufriedenheit durch: auch 2014. An der Befragung haben 63% der BLS-Mitarbeitenden teilgenommen, 5% mehr als vor zwei Jahren. Ein positives Resultat der Befragung: Die Mitarbeitenden beurteilen die Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten in den Organisationseinheiten als klarer geregelt. Dem gegenüber hat beispielsweise die Gesamtzufriedenheit der Mitarbeitenden der BLS AG verglichen mit den Resultaten 2012 leicht abgenommen. Die einzelnen Themen und Punkte der Befragung wurden in den verschiedenen Bereichen unterschiedlich beurteilt. Deshalb werden die Resultate nun in den Geschäftsbereichen vertieft analysiert und sinnvolle Verbesserungsmassnahmen ausgearbeitet und umgesetzt. Nebst der erneuten Teilnahme am «Swiss Arbeitgeber Award» war mit der Befragung 2014 erstmals auch ein Vergleich zu vier anderen, kleineren Bahnunternehmungen möglich.

KUNDENZUFRIEDENHEIT

## Personal, Komfort und Sauberkeit gut bewertet

Die BLS wertet Reklamationen, Anregungen und Lob der Fahrgäste sowie der Anwohnerinnen und Anwohner im BLS-Gebiet systematisch aus, um Verbesserungsmassnahmen umzusetzen. Im Jahr 2014 verzeichnete die BLS 4'673 Kundenreaktionen, 7% weniger als im Vorjahr. Diese Reaktionen wurden durchschnittlich innerhalb von 1.6 Tagen bearbeitet. So wurden die Fristenziele allesamt erreicht oder übertroffen. Die historisch tiefe Durchlaufzeit begründet sich darin, dass die Kompetenzen des Kundendienstes erweitert, Arbeitsabläufe und Öffnungszeiten angepasst wurden.

Die Bestellerkantone Bern und Luzern führten 2014 eine Umfrage zur Kundenzufriedenheit durch. Mit einem Gesamtwert von je 74 Punkten bei Bahn und Bus (0–59 Punkte = unzufrieden, 60–79 Punkte = zufrieden, 80–100 Punkte = sehr zufrieden) zeigten sich die Fahrgäste mit den Leistungen zufrieden. Positiv wirkten sich die grossen Investitionen in die Doppelstockzüge «MUTZ» und die Busflotte aus. Auch mit unseren Mitarbeitenden in den Reisezentren, Verkaufsstellen, im Zug und im Bus sind die Kunden sehr zufrieden.

Vergleich der Kundenzufriedenheit zwischen Bahn und Bus

