

# Nachhaltigkeit



Die BLS hat im Jahr 2015 ihr konzernweites Nachhaltigkeitsmanagement weiter ausgebaut. Alle Unternehmensbereiche haben strategische Schwerpunkte für den Zeitraum 2016 bis 2020 definiert und konkrete Massnahmen bezüglich nachhaltiger Handlungsfelder beschlossen. Aus den Schwerpunkten und Massnahmen der einzelnen Bereiche hat die BLS übergeordnete Leitsätze für die Nachhaltigkeit abgeleitet, die in

der Unternehmensstrategie verankert werden. Die BLS verfolgt das Ziel, innerhalb des gesamten Unternehmens das gemeinsame Verständnis für eine nachhaltig gesunde BLS auszubauen und dieses in ihren Strategien und Projekten sowie im täglichen Handeln zu verankern. Erstmals wird mit dem Geschäftsbericht 2015 ein GRI-Index mit BLS-relevanten Indikatoren der Nachhaltigkeit veröffentlicht.

NACHHALTIGKEIT

Refit der NINA-Flotte

# Mit einem automatischen Schlumberbetrieb und weiteren Massnahmen senkt die BLS den Energieverbrauch der NINA-Züge um mehr als ein Viertel.

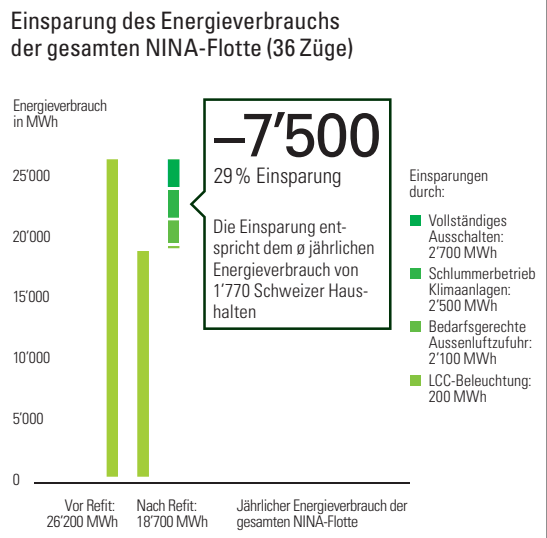
Die BLS hat im Juni 2015 ein Refit ihrer gesamten NINA-Flotte gestartet, in dessen Rahmen sie unter anderem die Energieeffizienz der Züge stark verbessert. Im Fahrgastraum leuchten neu LCC-Lichter – es ist der schweizweit erste Einsatz der neuen LCC-Technologie in Zügen. Die Klimaanlage erhalten einen Schlumberbetrieb, CO<sub>2</sub>-Sensoren steuern die Aussenluftzufuhr.

Im Frühjahr 2011 hat die BLS in Zusammenarbeit mit der Universität Basel einen NINA-Zug mit einem Messsystem ausgerüstet, das den Energieverbrauch aller Teilsysteme erfasst. Die Messungen zeigen: Nur etwas mehr als die Hälfte der gesamten Jahresenergie verbraucht ein NINA-Zug für die Traktion, also die Fortbewegung. Ein Drittel der Energie entfällt auf Heizung, Lüftung und Kühlung. «Wir haben gemerkt, dass bei der Heizenergie der NINA-Züge mit kleinem Kostenaufwand hohe Einsparungen möglich sind», betont der Elektroingenieur Christoph Isenschmid.

Ausserdem: Fast 30 Prozent der Energie und damit deutlich mehr als andere BLS-Züge verbraucht die NINA in parkiertem Zustand, weil sie durchgehend auf Normaltemperatur geheizt wird. Das verbessert die BLS nun – in Zukunft können die parkierten Züge vollständig ausgeschaltet werden. Möglich ist dies allerdings nur zwischen 5 und 25 Grad Celsius, da verschiedene Teilsysteme der parkierten Züge bei extremen Temperaturen überhitzen oder unterkühlen können. Für Hitze- und Frosttage hat die BLS deshalb alle NINA-Züge zusätzlich mit einem auto-

matischen Schlumberbetrieb ausgestattet, der in Parkstellung die Energieversorgung auf ein Minimum zurückfährt.

Zudem hat die BLS bei einem NINA-Zug als Prototyp innovative Seitenfenster eingebaut. Eine feine Metallbeschichtung sorgt für die gewohnt gute Wärmedämmung, die Fenster bleiben trotzdem durchlässig für Mobilfunksignale. «Damit wird Energiesparen möglich, ohne dass wir teure Signalverstärker in die Züge einbauen müssen», erklärt Isenschmid. Die Entwicklung der Seitenfenster stammt wiederum aus dem Forschungsprogramm mit der Universität Basel, umgesetzt von der ETH Lausanne in Zusammenarbeit mit einem Glashersteller. Derzeit sammelt die BLS Daten zu der neuen Technologie – die Forschungsarbeit geht in die nächste Runde.



NACHHALTIGKEIT **Energieeffizienz und Klimaschutz**

Die BLS ist bestrebt, ihren Energieverbrauch und die dadurch verursachten CO<sub>2</sub>e-Emissionen zu verringern. Sie baut ein systematisches Energiemanagement auf und berechnet den Verbrauch neu nach einer Methode, die genauere Angaben und den Vergleich mit anderen Bahnunternehmen ermöglicht.

**ENERGIEVERBRAUCH UND TREIBHAUSGASEMISSIONEN**

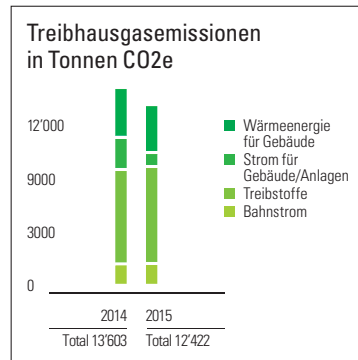
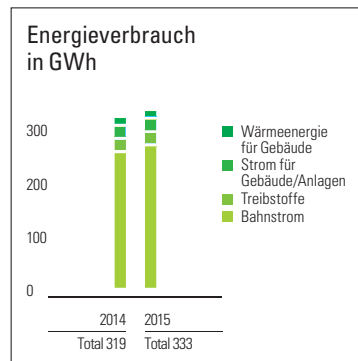
## Neues Energie-Reporting ermöglicht Vergleich mit anderen Bahnunternehmen

Im Geschäftsjahr 2015 hat die BLS die Methode des Energie-Reportings grundlegend geändert, vor allem hinsichtlich der Erhebung des Bahnstroms. Bisher wurde der Stromverbrauch aus der Sicht der BLS als Infrastrukturbetreiberin – also als Energiebereitstellerin – für ihr Schienennetz ausgewiesen. Neu weist die BLS ihren Stromverbrauch als Eisenbahnunternehmen – also als Energieverbraucherin – auf allen Netzen in der Schweiz aus. Die Umstellung ermöglicht den Vergleich mit anderen Eisenbahnunternehmen.

Auch die Berechnung der Treibhausgasemissionen wurde optimiert. Bisher verwendete die BLS die branchenunspezifischen Emissionsfaktoren der internationalen Ecoinvent-Datenbank. Da die BLS ihren Traktionsstrom von der SBB bezieht, verwendet sie neu die SBB-Emissionsfaktoren. Diese ermöglichen eine genauere Berechnung der ausgestossenen CO<sub>2</sub>e-Emissionen.

Um einen Trend zu erkennen, hat die BLS die Energie- und CO<sub>2</sub>e-Werte aus dem Jahr 2014 rückwirkend nach der neuen Methode berechnet. Der Energieverbrauch ist 2015 im Vergleich zum Vorjahr leicht gestiegen; dies ist vor allem auf einen Mehrverbrauch an Bahnstrom durch höhere Transportleistungen bei BLS Cargo zurückzuführen. Die CO<sub>2</sub>e-Emissio-

nen hingegen haben deutlich abgenommen, weil die BLS ihren Strommix für Gebäude und Anlagen optimieren konnte.



Detaillierte Kennzahlen sind im GRI-Index unter EN3 und EN15 zu finden.

**FORUM ENERGIEEFFIZIENZ**

## Stakeholder-Fokus

Am 16. November 2015 hat zum dritten Mal das Forum Energieeffizienz des Verbands öffentlicher Verkehr stattgefunden. Am Forum tauschen Transportunternehmen Erfahrungen aus, wie sie ihre Energieeffizienz verbessern. Die BLS als Mitbegründerin des Forums leitete einen Workshop zu den Erwartungen von Stakeholdern: Die Teilnehmenden diskutierten, welche konkreten Anforderungen bezüglich Energieeffizienz von Stakeholder-Gruppen wie Kunden, Behörden oder Verbänden gestellt werden und wie sich diese umsetzen lassen.

**SCHADSTOFFAUSSTOSS**

## Saubere Busse

Die BLS hat 2015 die relativen CO<sub>2</sub>e-Emissionen sowie den Schadstoffausstoss ihrer Busflotte gegenüber dem Vorjahr deutlich gesenkt. Die Reduktion resultiert aus fünf im Oktober 2014 beschafften Bussen mit Euro-Norm 6, der 2013 eingeführten und derzeit strengsten Schadstoffnorm für Busse. Dank der Neubeschaffung konnten ältere Fahrzeuge ersetzt werden. Zwar hat der absolute CO<sub>2</sub>e-Ausstoss durch die erhöhte Kurskilometerzahl zugenommen, der Ausstoss pro gefahrenen Kilometer ist jedoch dank der Modernisierung der Busflotte leicht gesunken.

Die BLS geht verantwortungsvoll mit natürlichen Ressourcen um. Bei der Bewirtschaftung von Grünflächen, der Entsorgung von Restmaterialien sowie beim Papierverbrauch hat sie im vergangenen Jahr entscheidende Projekte realisiert.

ANLAGEMANAGEMENT

## Grünflächenkataster für effizienten Unterhalt

Die BLS besitzt entlang ihres Schienennetzes rund 260 Hektaren Grünflächen – exklusive Waldflächen. Den Unterhalt dieser Flächen führt die BLS teilweise selbst aus, teilweise ist er an Private abgetreten. Die BLS ist bestrebt, mit ihren Grünflächen zur Biodiversität und zur Sicherheit beizutragen. Dazu setzt sie auf Magerwiesen, die folgende Vorteile aufweisen: Einerseits wurzeln sie tief und stabilisieren die Böschungen, andererseits fällt im Vergleich zu nährstoffreichen Fettwiesen weniger Grüngut an, das entsorgt werden muss. Und schliesslich weisen sie einen hohen Pflanzenreichtum auf.

Um den Unterhalt ihrer Grünflächen effizient und fachgerecht ausführen zu können, hat die BLS in den vergangenen Jahren einen Grünflächenkataster aufgebaut, der alle Flächen über das gesamte Streckennetz abbildet. Neben der Grösse einzelner Flächen weist der Kataster aus, wie und zu welchem Zeitpunkt der Unterhalt erfolgen muss, wer für den Unterhalt verantwortlich ist oder ob Unterhaltsvereinbarungen mit Dritten bestehen. Der Grünflächenkataster bildet ausserdem die Grundlage für das Anlagemanagement der BLS und ermöglicht es, Daten zum Grünflächenunterhalt zu sammeln und den zuständigen Abteilungen zur Verfügung zu stellen.

ENTSORGUNGSMANAGEMENT

## Synergien nutzen dank zentraler Steuerung

Die BLS hat im Jahr 2015 ihre Entsorgung zentralisiert. Während bis 2014 mehr als 100 Entsorger für die BLS tätig waren, sind es nach der Zentralisierung und Umstellung heute noch deren zwei – einer für allgemeine Abfälle und einer für Sonderabfälle. Durch die Zentralisierung können Abläufe effizient gestaltet, Synergien genutzt und umweltschonende Entsorgungswege sichergestellt werden. Die BLS ist bestrebt, eine ressourcenschonende Kreislaufwirtschaft zu entwickeln. Voraussetzung dafür sind das zentrale Sammeln von Daten, die Fachkompetenz an den Standorten sowie die Sensibilisierung der Mitarbeitenden.

Durch die Neuausrichtung ihres Entsorgungsmanagements hat die BLS zwei interne Fachstellen geschaffen, welche die einzelnen Bereiche und Standorte betreuen und Verbesserungen initiieren. Hierzu zählen unter anderem ein konzernweites Beschriftungskonzept sowie ein Entsorgungshandbuch, das die Mitarbeitenden bei der fachgerechten Entsorgung unterstützt.

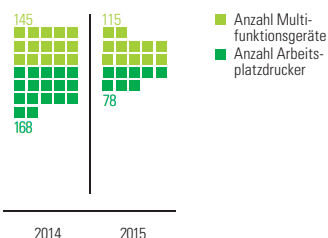
BÜROÖKOLOGIE

## Neues Drucker-konzept eingeführt

Im vergangenen Jahr hat die BLS die Anzahl Drucker an ihren Bürostandorten markant reduziert und durch neue, technisch hochwertigere Geräte ersetzt, die zur Steigerung der Energieeffizienz beitragen. Die Anzahl Multifunktionsgeräte wurde um 20 Prozent von 145 auf 115 gesenkt, die Anzahl Arbeitsplatzdrucker um mehr als 50 Prozent von 168 auf 78. Mit dem Abbau an Druckern sensibilisiert die BLS ihre Mitarbeitenden für ein bewusstes Ausdrucken und will den Verbrauch von Strom, Papier und Tonerpatronen senken.

Um grosse Flexibilität und gleichzeitig Vertraulichkeit zu gewährleisten, setzt die BLS eine Follow-me-Lösung ein: Aufträge werden erst gedruckt, wenn sich der Mitarbeitende an einem beliebigen Multifunktionsgerät anmeldet. So ist die Vertraulichkeit gedruckter Dokumente gewährleistet und Fehlerrückrufe können verhindert werden.

Anzahl Drucker



Die BLS nutzt das Wissen und die Erfahrungen ihrer Kunden und Mitarbeitenden, um sich organisatorisch weiterzuentwickeln und die Angebote zu optimieren.

**ORGANISATIONSENTWICKLUNG**

### Lernfähigkeit

Im Jahr 2015 hat die BLS begonnen, 230 Führungspersonen und Projektleiter in Grundsätzen und Modellen systemischer Organisationsentwicklung (OE) zu schulen. Sie werden darauf sensibilisiert, Fragestellungen der OE innerhalb ihrer Bereiche zu erkennen und gezielt anzugehen. Bei der systemischen OE werden Veränderungsprozesse in ganzheitlicher Weise gestaltet. Die systemische OE hat nachhaltige Lösungen und eine gleichzeitige Erhöhung der Lernfähigkeit des Unternehmens zum Ziel – dabei spielen das Wissen und die Erfahrung der Mitarbeitenden eine zentrale Rolle.

**PRÄSENZMANAGEMENT**

### Gesunde Mitarbeitende

Um Mitarbeitende mit gesundheitlichen Problemen zu unterstützen, hat die BLS im Jahr 2015 das betriebliche Case Management weiter verankert und zusätzlich ein Präsenzmanagement eingeführt. Im Dialog mit betroffenen Mitarbeitenden werden Massnahmen gefunden, um Absenzen aus gesundheitlichen Gründen zu vermindern. Alle Führungspersonen wurden in der Anwendung des Präsenzmanagements ausgebildet.

**KUNDENZUFRIEDENHEIT**

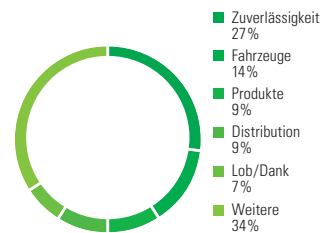
### Mehr Kundenrückmeldungen – Pünktlichkeit und Anschlüsse an erster Stelle

Im Jahr 2015 erreichten 5316 Kundenreaktionen den BLS-Kundendienst – plus 14 Prozent gegenüber 2014. Die Kundenreaktionen wurden im Durchschnitt nach 2.1 Kalendertagen beantwortet, was gegenüber dem Vorjahr einer Zunahme um 31 Prozent entspricht. Beide Werte liegen im erwarteten Rahmen: Neben den Änderungen zum Fahrplanwechsel sorgten der Ersatz von SBB-Billettautomaten durch BLS-Modelle sowie Störungen an den Automaten für einen Anstieg. Die positiven Rückmeldungen nahmen gegenüber 2014 um 19 Prozent zu und machen 7 Prozent der Kundenreaktionen aus. Die meisten positiven Rückmeldungen erhalten Reisebegleiter.

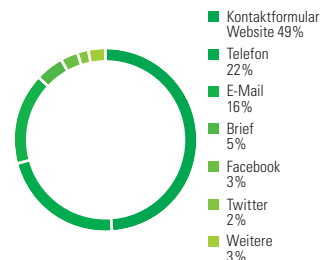
80 Prozent der Kundenreaktionen betreffen die Bahn. Bei den Themen steht wie in den Vorjahren die Zuverlässigkeit – also Pünktlichkeit und verpasste Anschlüsse – an erster Stelle. Die meistgenannte Linie ist der RegioExpress Bern–Neuenburg. Durch die Verlängerung der Züge nach La Chaux-de-Fonds per Dezember 2015 und das damit verbundene angepasste Störungsmanagement rechnet die BLS im Jahr 2016 mit einem Rückgang der Kundenreaktionen. An zweiter Stelle folgen Rückmeldungen zu den Fahrzeugen, wobei vorwiegend das Platzangebot zu Hauptverkehrszeiten kritisiert wird.

Rückmeldungen zu Produkten nahmen gegenüber dem Vorjahr um 23 Prozent ab. Die BLS erhielt deutlich weniger Entschädigungsansprüche und musste weniger Einsprachen gegen Zuschläge nach Fahrausweiskontrollen bearbeiten.

Kundenreaktionen nach Themen



Kundenreaktion nach Kanälen



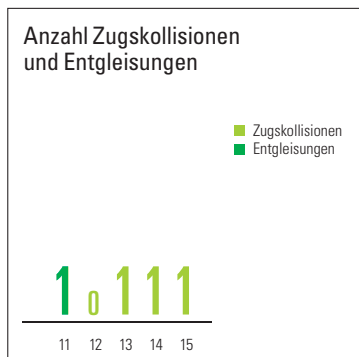
Die Sicherheit ihrer Fahrgäste und Mitarbeitenden ist ein hohes Gut der BLS. Die BLS investiert sowohl in die Ausbildung ihrer Mitarbeitenden wie auch in eine technisch hochwertige Infrastruktur, um täglich einen sicheren Betrieb zu gewährleisten.

**BETRIEBSSICHERHEIT**

### Sicherheitsniveau gehalten

Die BLS hat 2015 ihr Sicherheitsniveau im Betrieb halten können. Es ereignete sich eine Zugskollision beim Bahnhof Erstfeld. Zwei Güterzüge, einer davon von BLS Cargo, prallten seitlich ineinander. Verletzt wurde niemand und die Umwelt wurde nicht gefährdet, da die Züge kein Gefahrgut geladen hatten. Allerdings entstand erheblicher Sachschaden.

Auch externe Faktoren haben die Betriebssicherheit beeinflusst, etwa wenn Unbefugte Gleise überschreiten oder abgestellte Fahrzeuge besteigen. Um Unfälle zu vermeiden und für Gefahren zu sensibilisieren, hat die BLS erneut Schulen, Gemeinden und Anrainer informiert.

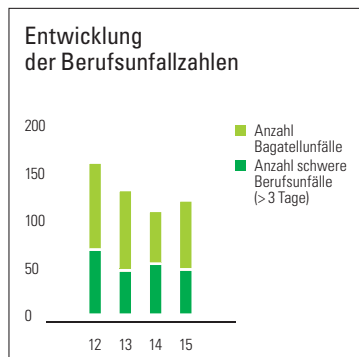


**ARBEITSSICHERHEIT**

### Bewusstsein für Gefahren schärfen

Die BLS verzeichnete im Jahr 2015 121 Berufsunfälle. Das entspricht gegenüber dem Vorjahr einer Zunahme um zehn Prozent. Um zehn Prozent gesunken hingegen sind schwere Berufsunfälle mit Ausfallzeiten von mehr als drei Tagen.

Die Gründe der meisten Unfälle sind verhaltensbedingt, wie zum Beispiel beim Unterschätzen von Gefahren. Am häufigsten sind Stolper- und Sturzunfälle. Die BLS verfolgt das Ziel, Berufsunfälle signifikant zu senken, und sieht Potenzial darin, den Vorgesetzten und Mitarbeitenden Gefahren besser bewusst zu machen und offen über Sicherheit zu sprechen. In diesem Zusammenhang arbeitet die BLS gemeinsam mit der SUVA an Schulungsprogrammen und Kampagnen.



**SICHERHEITSMANAGEMENT**

### Einheitliche Verfahren erhöhen die Transparenz

Im Jahr 2015 hat die BLS den Aufbau eines konzernweiten Sicherheitsmanagementsystems (SMS) vorangetrieben: Über den gesamten Konzern werden einheitliche Verfahren bezüglich Arbeits- und Betriebssicherheit eingeführt und die Sicherheitsorganisationen in den Bereichen werden verstärkt. Den Rahmen für den Aufbau des SMS bilden Vorgaben des Bundesamts für Verkehr. Das Sicherheitsmanagementsystem leistet einen wesentlichen Beitrag dazu, dass die BLS ihre hohen Sicherheitsziele erreichen kann.

Als Teil des SMS hat die BLS letztes Jahr ein Sicherheitsprogramm etabliert, über das wesentliche sicherheitsrelevante Massnahmen gesteuert werden. Das Sicherheitsprogramm erhöht die Transparenz und hilft den einzelnen Bereichen, Synergien zu nutzen. Ausserdem können Sicherheitsmassnahmen besser auf ihre Wirksamkeit geprüft werden.

Zusätzlich ist die BLS bestrebt, die Sicherheitskultur unter allen Mitarbeitenden weiterzuentwickeln. Die BLS sieht in einer hohen Sicherheitskultur Potenzial, ihr Sicherheitsniveau weiter anzuheben. Wesentliche Elemente dafür sind eine hohe Führungskompetenz und ein hohes Bewusstsein unter den Mitarbeitenden für mögliche Gefahren.