

A young woman with long brown hair, wearing a pink shirt and a dark purple jacket, is smiling while looking at her red smartphone. She has white earbuds in her ears and a black bag with a brown strap over her shoulder. She is standing on a train platform. In the background, a white high-speed train is visible, along with other people and station lights, all slightly out of focus.

Wofür wir stehen



„Unsere Kunden profitieren von
**erstklassigen und umweltfreundlichen
Mobilitäts- und Logistiklösungen,**
ermöglicht durch **engagierte Mitarbeiter**
und **digitale Kompetenz.**“

Liebe Leserinnen und Leser,

mit der Strategie DB2020+ bringt die Deutsche Bahn die drei Nachhaltigkeitsdimensionen Ökonomie, Soziales und Ökologie in Einklang. DB2020+ greift Herausforderungen auf, die auch den Sustainable Development Goals der UN zugrunde liegen: klimafreundlicher Verkehr und nachhaltige, vernetzte Transportsysteme für zukunftsfähige, lebenswerte Städte.

Diese ambitionierten Ziele können wir nur erreichen, wenn wir auch gesellschaftliche Akzeptanz für unser tägliches Handeln erreichen. Wir stehen wie kaum ein anderes Unternehmen im Fokus des öffentlichen Interesses. Sie als unsere Stakeholder sind unverzichtbare Partner, Kritiker und Ratgeber. Wir verstehen es deshalb als unsere Aufgabe, Transparenz über unsere unternehmerischen Aktivitäten zu schaffen.

Als Vorsitzender des Vorstands und Chief Sustainability Officer der Deutschen Bahn lade ich Sie ein, unsere Haltung zum Thema Nachhaltigkeit und unsere strategischen Ausrichtungen näher kennenzulernen. Die Verbesserung der Qualität und die unbedingte Kundenorientierung haben im Rahmen des Konzernprogrammes „Zukunft Bahn“ oberste Priorität.

Auf den folgenden Seiten stellen wir Ihnen unsere Positionen vor. Wir freuen uns auf den weiteren Dialog mit Ihnen!

Herzlichst Ihr

A handwritten signature in blue ink, reading 'Rüdiger Grube'.

Dr. Rüdiger Grube
Vorsitzender des Vorstands / Chief Sustainability Officer

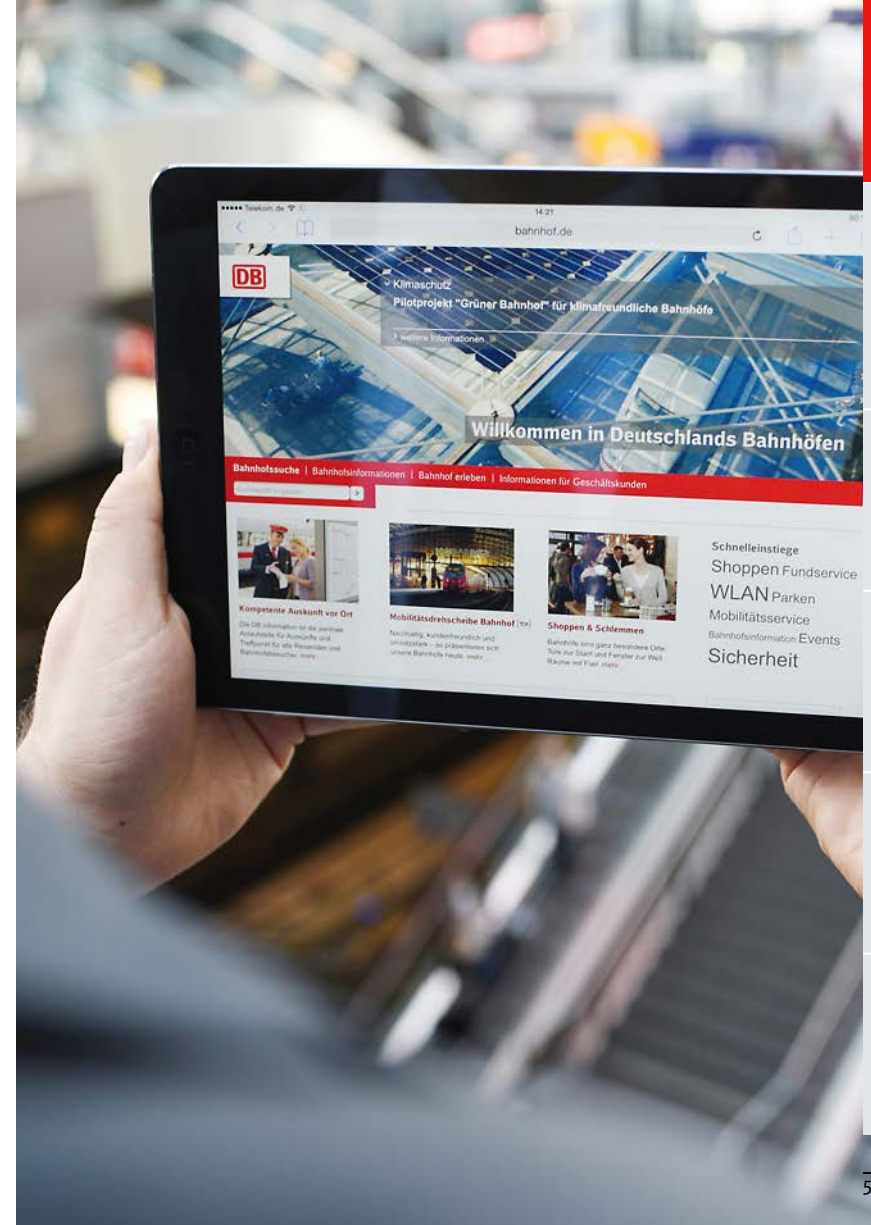
Wir gestalten **Fortschritt** **und Zukunft**

Mit der Strategie DB2020+ stellt sich die DB den Herausforderungen von morgen und nutzt deren Chancen. Wir verfolgen den dauerhaften Einklang von Ökonomie, Sozialem und Ökologie – mit Fokus auf Kundenorientierung und Qualität. Dafür haben wir uns in allen drei Dimensionen anspruchsvolle Ziele gesetzt: Bis zum Jahr 2020 wollen wir Profitabler Qualitätsführer, Top-Arbeitgeber und Umwelt-Vorreiter werden. Die Kunden der DB sollen von erstklassigen und umweltfreundlichen Mobilitäts- und Logistiklösungen profitieren, die ermöglicht werden durch engagierte Mitarbeiter und digitale Kompetenz.

Qualität ist der Schlüssel zum Kunden und damit zu wirtschaftlichem Erfolg. Zur Verbesserung der Qualität setzen wir an drei zusammenhängenden Stellhebeln an:

- **Qualitätskultur** – konsequente Ausrichtung am Kunden und an operativer Exzellenz.
- **Digitale Kompetenz** – für innovative Lösungen im Kerngeschäft und zur Generierung von neuen Geschäften.
- **Leistungsfähigkeit** – mit Fokus auf Verantwortungsübernahme und Erhöhung unserer Leistungsstärke.

Mehr zur DB2020+ und den Zielen, die wir uns vorgenommen haben: www.deutschebahn.com/db2020plus



Die **wichtigsten** **Themen** im Blick

Unser Anspruch an die Einbindung der einzelnen Stakeholdergruppen ist durch die Strategie DB2020+ gestiegen. Deswegen haben wir 2014 die erste konzernweite Stakeholderbefragung durchgeführt, an der sich rund 3.400 Stakeholder beteiligt haben.

2016 haben wir im Rahmen von zwei Stakeholderworkshops und einem DB-Workshop die Ergebnisse dieser ersten Stakeholderbefragung validiert. Im Zentrum standen dabei zwei Fragen: Arbeiten wir noch an den wirklich wichtigen Themen? Und wie hat sich unsere Leistung seit 2014 entwickelt? In den Diskussionen wurde die Bedeutung der Kundenthemen ausdrücklich unterstrichen, in denen wir noch besser werden müssen. Mit unserem mehrjährigen Programm „Zukunft Bahn“ setzen wir genau dort an: Für mehr Qualität, mehr Kunden, mehr Erfolg. Auch die Bedeutung der Mitarbeiter- und Umweltthemen wurde seitens der Stakeholder insgesamt bestätigt: Diese Themen sind aus Sicht der Stakeholder zwar nicht so akut, jedoch wird die Performance der DB in diesen Themen mittelfristig von sehr großer Bedeutung sein. Im Bereich Top-Arbeitgeber und Umwelt-Vorreiter wollen wir den eingeschlagenen Weg fortsetzen. Ein sichtbares Zeichen ist z.B. die Erhöhung unserer ökologischen Ziele auf -30 Prozent CO₂-Emissionen sowie auf einen Anteil von 45 % erneuerbarer Energien. Als neue Top-Themen haben wir Klimaschutz, Sicherheit, Digitalisierung und Leistungsfähigkeit mit aufgenommen.

Das Ergebnisbild umfasst nun insgesamt 28 Themen, die Sie auf der nächsten Doppelseite dargestellt finden. In allen Themen wollen wir uns kontinuierlich weiterentwickeln und leiten entsprechend konkrete Handlungsfelder ab. Der Fokus dieser Broschüre liegt auf den 11 Top-Themen. Weitere Informationen zu allen Themen finden Sie unter www.deutschebahn.com/wofuer_wir_stehen.



Wesentlichkeitsmatrix 2016

-  Ökonomie
-  Soziales
-  Ökologie
-  Übergreifendes



weitere Themen

wichtige Themen

Top-Themen



Ökonomie

■ Kundenzufriedenheit

Um die unterschiedlichen Erwartungen und Bedarfe der Kunden zu erfüllen, arbeiten wir kontinuierlich an pünktlichen Verbindungen, der Qualität bei Service und Produkten sowie der stetigen Verbesserung der Kundeninformationen. Jedes Jahr investieren wir in großem Umfang in Flotte und Infrastruktur. Den Erfolg unserer Maßnahmen und weitere Verbesserungspotenziale identifizieren wir regelmäßig durch die Ermittlung der Zufriedenheit unserer Kunden mit der angebotenen und erbrachten Leistung. Bis 2020 wollen wir die Kundenzufriedenheit deutlich steigern – sowohl bei unseren Privatkunden als auch bei unseren B2B-Kunden.

■ Pünktlichkeit

Die Verbesserung der Pünktlichkeit im Personen- und Güterverkehr ist ein wesentlicher Bestandteil unseres Leistungsversprechens. Die Herausforderungen liegen insbesondere in einem steigenden Bau- und Instandhaltungsvolumen der Schieneninfrastruktur bei gleichzeitig zunehmender Verkehrsnachfrage auf dem deutschen Schienennetz. Bis 2020 wollen wir im Fernverkehr eine Pünktlichkeit von 85 Prozent erzielen. Im Nahverkehr und bei DB Cargo wollen wir 95 Prozent Pünktlichkeit erreichen. Daher steht Pünktlichkeit im Fokus unseres Programms „Zukunft Bahn“. Bereits kurzfristig wollen wir mithilfe neuer digitaler Techniken sowie der Initiative PlanStart – das sind unsere mobilen Einsatzteams vor Ort – die Zahl der technischen Störungen deutlich reduzieren.

■ Kunden- und Transportinformation

Wir wollen unseren Kunden erstklassige Mobilitäts- und Logistiklösungen bieten. Der Wunsch der Kunden nach umfassender, verständlicher und aktueller Information spielt dabei eine wichtige Rolle. Aus diesem Grund verbessern wir die Kunden- und Transportinformation mit unserem Programm „Zukunft Bahn“ deutlich. Wir informieren unsere Kunden durch mehrzeilige Gleisanzeiger auf allen großen Fernbahnhöfen über Änderungen des Reiseablaufs und nachfolgende Züge. Auch Infos zu kurzfristigen Gleiswechseln werden künftig deutlich zuverlässiger über alle Kundenschnittstellen verfügbar sein. Der Anspruch einer verbesserten Kundeninformation und umfangreicher Transparenz über die gesamte Transportkette gilt auch im Güterverkehr. Mit unseren Track-and-Trace-Systemen sind unsere Waren online verfolgbar – weltweit und über alle Produkte, ob zu Land, zu Wasser oder in der Luft.

■ Produktqualität

Die Produktqualität spielt eine zentrale Rolle für die Zufriedenheit unserer Kunden – von modernen und verlässlich bereitgestellten Fahrzeugen über die Qualität von Dienstleistungen bis zu angemessenen Transportzeiten. Deswegen haben wir das Programm „Zukunft Bahn“ gestartet. Wir wollen mit pünktlichen Zügen, zuverlässigen Kundeninformationen sowie stabilem Internet- und Telefonempfang die Produktqualität deutlich erhöhen. Dazu investieren wir in den nächsten fünf Jahren gemeinsam mit Bund und Ländern 55 Mrd. Euro in die Eisenbahn in Deutschland, optimieren die Zusammenarbeit mit unseren Zulieferern und vereinfachen das Produktionssystem.

■ Innovation und Digitalisierung

Unsere Kunden können wir überzeugen, wenn wir ihnen digitale und innovative Lösungen bieten. Mit dem DB Navigator und weiteren Apps vereinfachen wir beispielsweise die Abläufe bei Reisen. Einfach, intelligent, vernetzt. Außerdem bieten wir mit Flinkster, Call a bike und Ökostrom im Fernverkehr eine CO₂-freie Reisekette an. Wir wollen die Mobilitätsplattform schlechthin für unsere Kunden sein. Das bedeutet auch, dass wir unseren Kunden mit dem „WLAN@DB“ bis 2020 das größte mobile WLAN-Netz innerhalb Deutschlands bereitstellen werden. Auch in der Logistik sind wir mit DB Schenker Vorreiter: Durch die exklusive Zusammenarbeit mit der Online-Frachtbörse uShip nutzen wir digitale Innovationen, um Fracht schneller und effizienter zu bewegen und den Service für Kunden und Partner zu verbessern.



Um weiterhin Treiber für Digitalisierung und Innovation zu sein, arbeiten wir im Rahmen unserer 4.0-Initiativen im Mobilitäts-, Logistik- und Infrastrukturbereich an kundennahen Lösungen. Mit der Initiative Arbeitswelten 4.0 und dem Aufbau von Innovationslaboren und Acceleratoren wollen wir Innovation noch tiefer in der Organisation verankern. Zudem investieren wir gezielt in Startups wie flinc und CleverShuttle – finanziell und mit Knowhow.

■ Vernetzte Mobilität

Für uns ist vernetzte Mobilität entscheidend, um den Kunden individuelle und bedarfsgerechte Lösungen zu bieten. Durch die Digitalisierung bieten sich hier neue Chancen für innovative Angebote. Dafür steht etwa die Mobilitätsplattform Qixxit, die eine verkehrsmittelübergreifende Reiseplanung ermöglicht. Bereits bestehende kombinierte Angebote wollen wir zudem verstärkt weiterentwickeln. Beispielsweise arbeiten wir im Personenverkehr an einem umfassenden Tür-zu-Tür-Mobilitätsangebot mit unseren Produkten Flinkster und Call a Bike, während wir im Logistikbereich unser verkehrsträgerübergreifendes Transportangebot auf der Schiene, der Straße, zu Wasser und in der Luft optimieren.

■ Leistungsfähige Infrastruktur

Eine leistungsfähige Infrastruktur ist die Grundlage für den Schienenverkehr in Deutschland. Investitionen für deren Erhalt und Ausbau sind deshalb unabdingbar. Laut Grundgesetz ist dafür die Bundesregierung verantwortlich. Wir beteiligen uns an der Finanzierung der Infrastruktur direkt durch unsere Eigenmittel für Instandhaltung sowie durch Ersatzinvestitionen. Darüber hinaus stellen wir das Nachsteuerergebnis der DB-Infrastrukturgesellschaften zu 100 Prozent als Zuschuss für das Bestandsnetz zur Verfügung. Mit der zweiten Leistungs- und Finanzierungsvereinbarung (LuFVII) haben der Bund und wir ein massives Modernisierungsprogramm für die Schiene in Höhe von 28 Mrd. Euro für die Zeit von 2015 bis 2019 auf den Weg gebracht und den Bestandserhalt solide aufgestellt.



Soziales

■ Mitarbeiterzufriedenheit

Nur mit zufriedenen, engagierten und dem Unternehmen verbundenen Mitarbeitern können wir Kunden begeistern und damit unseren nachhaltigen Unternehmenserfolg sichern. Vor uns liegen große Herausforderungen, auf die wir mit unserem Programm „Zukunft Bahn“ umfangreich reagieren. Wir werden erfolgreich sein, wenn wir Leistung, Qualität und Haltung übergreifend und gemeinsam verbessern. Dafür fördern wir ein hierarchie-, bereichs- und geschäftsfeldübergreifendes Miteinander und passen Regeln, Instrumente und Rahmenbedingungen an. Denn „Zukunft Bahn“ will Eigenverantwortung, Vernetzung und Engagement aller fördern – jeden Tag und über alle Ebenen hinweg. Ausschlaggebend für eine hohe Motivation unserer Mitarbeiter sind sinnstiftende Aufgaben und Tätigkeiten, ein attraktives Arbeitsumfeld und eine partnerschaftliche Unternehmenskultur, die von Offenheit, Vertrauen und gegenseitigem Respekt geprägt ist. Deshalb treiben wir den Kulturwandel weiter voran und berücksichtigen dabei die individuellen Bedürfnisse der Mitarbeiter. So lässt sich die Qualität des Konzerns und damit die Kundenzufriedenheit maßgeblich steigern.



Ökologie

■ Klimaschutz

Klimaschutz heißt für uns: Reduzierung der Treibhausgasemissionen durch den Einsatz von erneuerbaren Energien bei gleichzeitiger Erhöhung der Energieeffizienz. Durch verschiedene Maßnahmen wie effiziente Fahrzeuge, energiesparendes Fahren, Auslastungssteigerung oder Zukauf erneuerbarer Energien für grüne Angebote werden wir bis 2020 ausgehend vom Jahr 2006 unsere spezifischen CO₂-Emissionen um 30 Prozent verringern und den Anteil des Ökostroms auf 45 Prozent anheben. Damit leisten wir einen wichtigen Beitrag zu den Klimaschutzzielen der Bundesregierung und für die Attraktivität der Schiene. Unser neues Flaggschiff im Fernverkehr, der ICE4, ist ein wichtiger Meilenstein auf diesem Weg. Er verbraucht gegenüber der ersten ICE-Baureihe 22 Prozent weniger Energie.



Übergreifendes

■ Sicherheit

Sicherheit ist ein hohes Gut und der Schutz vor Gefahren ein Grundbedürfnis unserer Kunden und Mitarbeiter. Als Mobilitäts- und Logistikdienstleister tragen wir eine große Verantwortung für viele Menschen und Güter – und das rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr. Sicherheit ist ein wichtiger Bestandteil unseres Leistungsversprechens. Dafür sorgen wir mit einer professionellen Security-Organisation, gut ausgebildeten Mitarbeitern, anspruchsvollen technischen Sicherheitslösungen und einer engen Zusammenarbeit mit den Sicherheitsbehörden. Aktuell beschäftigen wir hierfür 3.700 Sicherheitskräfte. In den kommenden Jahren werden wir 500 weitere einstellen. Um unsere Sicherheitskräfte vor Angriffen zu schützen, testen wir beispielsweise in Berliner Bahnhöfen den Einsatz von Bodycams.

■ Leistungsfähigkeit

Wir leben in einer Welt, die sich schneller verändert als jemals zuvor. Die Digitalisierung revolutioniert unsere Umwelt in einer atemberaubenden Geschwindigkeit. Märkte, Kundenbedürfnisse und Technologien entwickeln sich in hohem Tempo weiter. Wir bei der DB müssen mit dieser Schnelligkeit Schritt halten. Um den Herausforderungen in unseren Geschäftsmodellen zu begegnen und die sich verändernden Bedürfnisse unserer Kunden zu befriedigen, müssen wir unsere Umsetzungsgeschwindigkeit erhöhen. Unsere Kunden erwarten von uns innovative Mobilitäts- und Logistiklösungen in hoher Zuverlässigkeit und Qualität. Hierfür müssen wir unsere Leistungsfähigkeit als Organisation weiter verbessern – um schlagkräftig und agil auf Veränderungen reagieren zu können.

Unser Bekenntnis zu den **Sustainable Development Goals**

Als Unterzeichner des UN Global Compact fühlen wir uns in besonderer Weise den Zielen der Agenda 2030 und den Sustainable Development Goals (SDGs) der Vereinten Nationen verpflichtet. Mit unserer Strategie DB2020+ wollen wir unseren Beitrag zur Erreichung der SDGs leisten. Als internationaler Anbieter von Mobilitäts- und Logistikdienstleistungen mit über 300.000 Beschäftigten weltweit zählt die DB in vielfältiger Weise auf die SDGs ein. Wir fokussieren uns dabei auf sechs SDGs, bei denen wir unserer Ansicht nach den größten Impact entfalten können.

Diese Beiträge unterstützen unsere Vision eines nachhaltigen Verkehrs der Zukunft, der sich für uns wie folgt gestaltet:

- Er ist individuell – wir wollen noch kundenspezifischere Lösungen anbieten, die der Vielfalt unserer Kunden Rechnung tragen.
- Er ist flächendeckend – wir wollen Transport noch effizienter gestalten und für mehr Menschen den Zugang zu Mobilität ermöglichen.
- Er ist ökologisch – wir wollen die Ökobilanz unserer Verkehre weiter verbessern.

Die Digitalisierung ist dabei ein enormer Hebel hin zu mehr Nachhaltigkeit. Dafür müssen beide Themen von Anfang an zusammengedacht werden. Denn wir sind sicher: Innovationen sind der Schlüssel, um die ambitionierten Ziele der Agenda 2030 zu erreichen.



Mehr Informationen über unseren Beitrag zu den SDGs finden Sie unter folgendem Link:
www.deutschebahn.com/sdg



Kontakt

Wir freuen uns, wenn Sie uns Feedback geben. Durch den Dialog mit unseren Stakeholdern erhalten wir regelmäßig Rückmeldung, wo wir aktuell stehen und in welchen Bereichen wir besser werden können. Unter folgendem Link finden Sie eine Liste der fachlichen Ansprechpartner: www.deutschebahn.com/stakeholderkontakt

Impressum

Deutsche Bahn AG
Nachhaltigkeitsmanagement
Konzernkommunikation
Potsdamer Platz 2
10785 Berlin

Änderungen vorbehalten
Einzelangaben ohne Gewähr
Stand: Oktober 2016

Bildnachweis

(von links nach rechts):

Seite 1: Max Lautenschläger,
Seite 2: Oliver Lassen,
Seite 5: Oliver Lang,
Seite 7: Oliver Lang,
Seite 10: Michael Neuhaus,
Seite 12: Michael Neuhaus,
Seite 13: Kai Michael Neuhold,
Seite 13: Oliver Lang,
Seite 14: Volker Emersleben,
Seite 15: Oliver Lang
Seite 16. Max Lautenschläger

Weitere Informationen unter:

[http://deutschebahn.com/
nachhaltigkeit](http://deutschebahn.com/nachhaltigkeit)
<http://ib2015.deutschebahn.com>

