

# Nachhaltigkeits- bericht.

Unsere Verantwortung.

Für Generationen.



**DIE WIENER  
STADTWERKE  
IM PROFIL**



**DER METROPOL-  
REGION  
VERPFLICHTET**



**DER UMWELT  
VERPFLICHTET**



**DER GESELL-  
SCHAFT  
VERPFLICHTET**

---

#### **MISSION STATEMENT**

Die Wiener Stadtwerke arbeiten daran, die Lebensqualität in Wien vorausschauend zu erhalten, zu verbessern und für ihre Kundinnen und Kunden und MitarbeiterInnen dauerhafte Werte zu schaffen. Sie stellen sich der Herausforderung Zukunft und wollen die Position als größter kommunaler Infrastrukturdienstleister Österreichs weiter ausbauen.

---

2017

# Nachhaltigkeits- bericht.

Unsere Verantwortung.

Für Generationen.

# Die Wiener Stadtwerke in Zahlen.



0

PROZENT ATOMSTROM

>33

UNTERSTÜTZTE KUNSTWERKE  
IM ÖFFENTLICHEN RAUM  
DURCH WIENER LINIEN

21,1

PROZENT ANTEIL AN  
ERNEUERBAREN ENERGIETRÄGERN  
ZUR STROMERZEUGUNG

21,5

PROZENT ANTEIL AN  
ERNEUERBAREN ENERGIETRÄGERN  
ZUR WÄRMEERZEUGUNG

53.539

WEITERBILDUNGSTAGE

# 778.162

VERKAUFTE JAHRESKARTEN  
2017

# 355

MIO. EURO AN INVESTITIONEN  
IN ERNEUERBARE ENERGIEN  
2018-2022

# 38

PROZENT ÖFFENTLICHER VERKEHR  
BEI VERKEHRSMITTELWAHL  
2017



# 82,8

PROZENT DER FAHRZEUGE  
DES ÖFFENTLICHEN  
VERKEHRS SIND BARRIEREFREI

# 15

NEUSICHTUNGEN VON  
WECHSELKRÖTEN AM  
WIENER ZENTRALFRIEDHOF



# 99,99

PROZENT NETZSICHERHEIT

# Inhalt.

<b>Vorwort</b>		Geschäftsführung der Wiener Stadtwerke	8
		Stadträtin Mag. <sup>a</sup> Ulli Sima	9
<b>01. Die Wiener Stadtwerke im Profil.</b>		<b>1. Die Wiener Stadtwerke im Profil.</b>	<b>10</b>
		<b>1.1 Das Unternehmen.</b>	<b>10</b>
		Smart City – Wesentlich für Wien.	
		Wesentlich für uns.	13
		1.1.1 Innovationsmanagement.	14
		1.1.2 Nachhaltigkeitsmanagement.	14
		1.1.3 Risiko und Kontrolle.	15
		<b>1.2 Die Konzernunternehmen der Wiener Stadtwerke.</b>	<b>16</b>
		1.2.1 Energie.	16
		1.2.2 Mobilität.	20
		1.2.3 Bestattung & Friedhöfe.	23
		1.2.4 WienIT.	25
		<b>1.3 Wesentlichkeitsanalyse.</b>	<b>26</b>
		1.3.1 Wesentlichkeitsmatrix.	28
<b>02. Der Metropolregion verpflichtet.</b>		<b>2. Der Metropolregion verpflichtet. Ziele und Leitsätze.</b>	<b>30</b>
		<b>2.1 Wirtschaftlichkeit und Regionalität.</b>	<b>34</b>
		2.1.1 Leistung & Wertschöpfung.	35
		2.1.2 Investitionen.	38
		2.1.3 Beschaffung.	41
		2.1.4 Kooperationen.	42
		<b>2.2 Produkte und Dienstleistungen.</b>	<b>44</b>
		2.2.1 Leistungsportfolio.	44
		2.2.2 Versorgungssicherheit.	48
		2.2.3 Service und Dialog.	54
		<b>Nachhaltigkeitsprogramm.</b>	<b>60</b>



### 03. Der Umwelt verpflichtet.



<b>3. Der Umwelt verpflichtet.</b>	<b>62</b>
<b>Ziele und Leitsätze.</b>	<b>64</b>
<b>3.1 Emissionen.</b>	<b>66</b>
3.1.1 Energie.	67
3.1.2 Mobilität.	68
3.1.3 Schutz und Förderung der Biodiversität.	69
<b>3.2 Energieeinsatz.</b>	<b>70</b>
<b>3.3 Energieeinsatz innerhalb der Organisation.</b>	<b>72</b>
<b>3.4 Energieeffizienz bei Kundinnen u. Kunden.</b>	<b>73</b>
<b>Nachhaltigkeitsprogramm.</b>	<b>74</b>

### 04. Der Gesellschaft verpflichtet.



<b>4. Der Gesellschaft verpflichtet.</b>	<b>76</b>
<b>Ziele und Leitsätze.</b>	<b>78</b>
<b>4.1 Unternehmensethik &amp; Compliance.</b>	<b>80</b>
4.1.1 Datenschutz.	82
4.1.2 Integrierte Managementsysteme.	83
<b>4.2 Rahmenbedingungen für optimales Arbeiten.</b>	<b>85</b>
4.2.1 Recruiting und Onboarding.	86
4.2.2 Führungskompetenz.	86
4.2.3 Arbeitgeberattraktivität.	87
4.2.4 Aus- und Weiterbildung.	89
4.2.5 Vielfalt.	90
4.2.6 Chancengleichheit.	91
4.2.7 Betriebsrat und Personalvertretung.	93
4.2.8 Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz.	93
4.2.9 Betriebliches Gesundheitsmanagement.	94
<b>4.3 Sozialer Zusammenhalt.</b>	<b>95</b>
<b>Nachhaltigkeitsprogramm.</b>	<b>98</b>

### 05. Anhang.

<b>5. Anhang. Zusätzliche Berichtsangaben.</b>	<b>100</b>
<b>5.1 Fortschrittsbericht UN Global Compact.</b>	<b>101</b>
Prinzipien.	103
<b>5.2 Weitere Mitgliedschaften.</b>	<b>104</b>
<b>5.3 Datenanhang.</b>	<b>105</b>
Wesentliche Leistungs- und Wirkungskennzahlen der Wiener Stadtwerke.	105
Überleitungstabelle der Wiener Stadtwerke.	110
<b>GRI-Index.</b>	<b>112</b>
GRI-Inhaltsindex.	113

Impressum	116
Bildnachweis	116

# Vorwort.

## Geschäftsführung der Wiener Stadtwerke.



Das Kerngeschäft der Wiener Stadtwerke ist die bestmögliche Versorgung der Bevölkerung mit Mobilität und Energie im Großraum Wien. Einen weiteren Bereich bilden die Bestattung und Friedhöfe. Es geht um die beste Lebensqualität für alle WienerInnen, und das bei größtmöglicher Ressourcenschonung, zu jeder Tages- und Nachtzeit. Wir legen höchsten Wert auf Versorgungssicherheit, Zugänglichkeit und leistbare Angebote, die es zum täglichen Leben braucht, und zwar für alle.

In den nächsten Jahren müssen große Herausforderungen gemeistert werden. Denn der Trend ist eindeutig: Wien wächst. In den nächsten Jahren wird unsere Stadt die Grenze

zu zwei Millionen EinwohnerInnen überschritten haben und in den darauffolgenden Jahren noch weiter wachsen. Der Ausbau der städtischen Infrastruktur, von der Erweiterung des U-Bahn-Netzes bis hin zum Ausbau und der Instandhaltung der Energienetze, trägt zum Wohlergehen der gesamten Bevölkerung bei. Als Unternehmen im öffentlichen Eigentum haben die Wiener Stadtwerke Vorbildfunktion. Das gilt bei Qualitäts-, Sicherheits- und Umweltstandards, doch vor allem, wenn es um die Zukunft der Stadt geht.

Dieser Nachhaltigkeitsbericht zeigt eindrucksvoll, wie die Wiener Stadtwerke wirken: Sie sind verlässlicher Arbeitgeber für rund 16.000 MitarbeiterInnen. Sie tragen mit ihren

Investitionen in die Infrastruktur der Zukunft wesentlich zum Erhalt der hohen Lebensqualität in Wien und zugleich auch in hohem Umfang zur regionalen Wertschöpfung bei. Das sorgt für mehr Wirtschaftswachstum und sichert weitere Arbeitsplätze in der Region. Wir haben unsere Strategie in den letzten Jahren kontinuierlich darauf ausgerichtet, im gesamten Unternehmen nachhaltig zu wirtschaften und unsere ökonomische, ökologische, soziale und ethische Verpflichtung wahrzunehmen.

Nachhaltiges wirtschaftliches Handeln ist nicht zuletzt ein wichtiger Standortfaktor im internationalen Wettbewerb. Wir leisten einen wesentlichen Beitrag zur Erreichung der Ziele der Smart City Wien Rahmenstrategie.

**DI Peter Weinelt**  
Generaldirektor-Stv.

**Dr.<sup>in</sup> Gabriele Domschitz**  
Direktorin

**Dr. Martin Krajcsir**  
Generaldirektor



# Vorwort.

Stadträtin Mag.<sup>a</sup> Ulli Sima.



Die Umweltmusterstadt Wien ist und bleibt internationales Vorbild. Die Stadt mit der weltweit höchsten Lebensqualität und hoher Zufriedenheit der Wienerinnen und Wiener mit der intakten Umwelt und den zentralen Bereichen der Daseinsvorsorge: All das bestätigt unseren Kurs.

Auch in Zukunft steht eine starke kommunale Daseinsvorsorge im Zentrum unserer Umweltpolitik. Wir schaffen für unsere wachsende Stadt vermehrt Synergien, da die hervorragende Wasserversorgung, die Hightech-Müllverbrennungsanlagen,

die moderne Abwasserbehandlung, die Energieversorgung und die top öffentlichen Verkehrsmittel seit 2015 in einem Ressort zusammengeführt sind. Dadurch gewährleisten wir auch in Zukunft die sichere und effiziente Versorgung der bald zwei Millionen Wienerinnen und Wiener auf höchstem Niveau.

Der vorliegende Nachhaltigkeitsbericht 2017 der Wiener Stadtwerke zeigt eindrucksvoll, dass Umweltschutz und Wirtschaftlichkeit kein Widerspruch sind. Ziel ist es, saubere Gewinne für Umwelt und

Unternehmen durch ökologisches Wirtschaften zu erzielen und mit Umweltschutz innerhalb der Unternehmen hohe Qualität und finanzielle Vorteile zu sichern. Die Wiener Stadtwerke leisten somit einen wesentlichen Beitrag zur hohen Lebens- und Umweltqualität in unserer Stadt.

Mein besonderer Dank ergeht an alle MitarbeiterInnen der Wiener Stadtwerke für ihr großes Engagement und hohes Fachwissen in den einzelnen wichtigen Sektoren der Nachhaltigkeit.

*Ulli Sima*

**Mag.<sup>a</sup> Ulli Sima**  
Stadträtin für Umwelt und  
Wiener Stadtwerke

# 1. Die Wiener Stadtwerke im Profil.

## 1.1 Das Unternehmen.

**Die Wiener Stadtwerke haben den Auftrag, die Wiener Bevölkerung mit wichtigen Dienstleistungen und Einrichtungen, die wir zum täglichen Leben brauchen, rund um die Uhr zu versorgen – und die Verantwortung, allen BürgerInnen einen gleichberechtigten Zugang zu Energie und Mobilität zu gewährleisten.**

**Für die Stadt Wien steht neben der positiven wirtschaftlichen Entwicklung und der Erfüllung der Smart City Wien-Ziele auch das Gemeinwohl im Vordergrund.**

Zur Wahrnehmung dieses gesellschaftlichen Auftrags müssen die Wiener Stadtwerke jedoch auch wirtschaftlich effizient arbeiten. Nur ein wirtschaftlich solider Konzern kann auch eine gesicherte Versorgung der WienerInnen mit qualitativ hochwertigen und ökologisch nachhaltigen Angeboten sicherstellen und vorausschauend in den Ausbau zukunftssicherer Infrastruktur investieren. Diese Investitionen in die Zukunft sind letztlich die Basis, um die Position als größter kommunaler Infrastrukturdienstleister Österreichs weiter auszubauen und die Lebensqualität in Wien vorausschauend zu erhalten und zu verbessern.

### **KONZERNSTRATEGIE UND SMART CITY WIEN RAHMENSTRATEGIE**

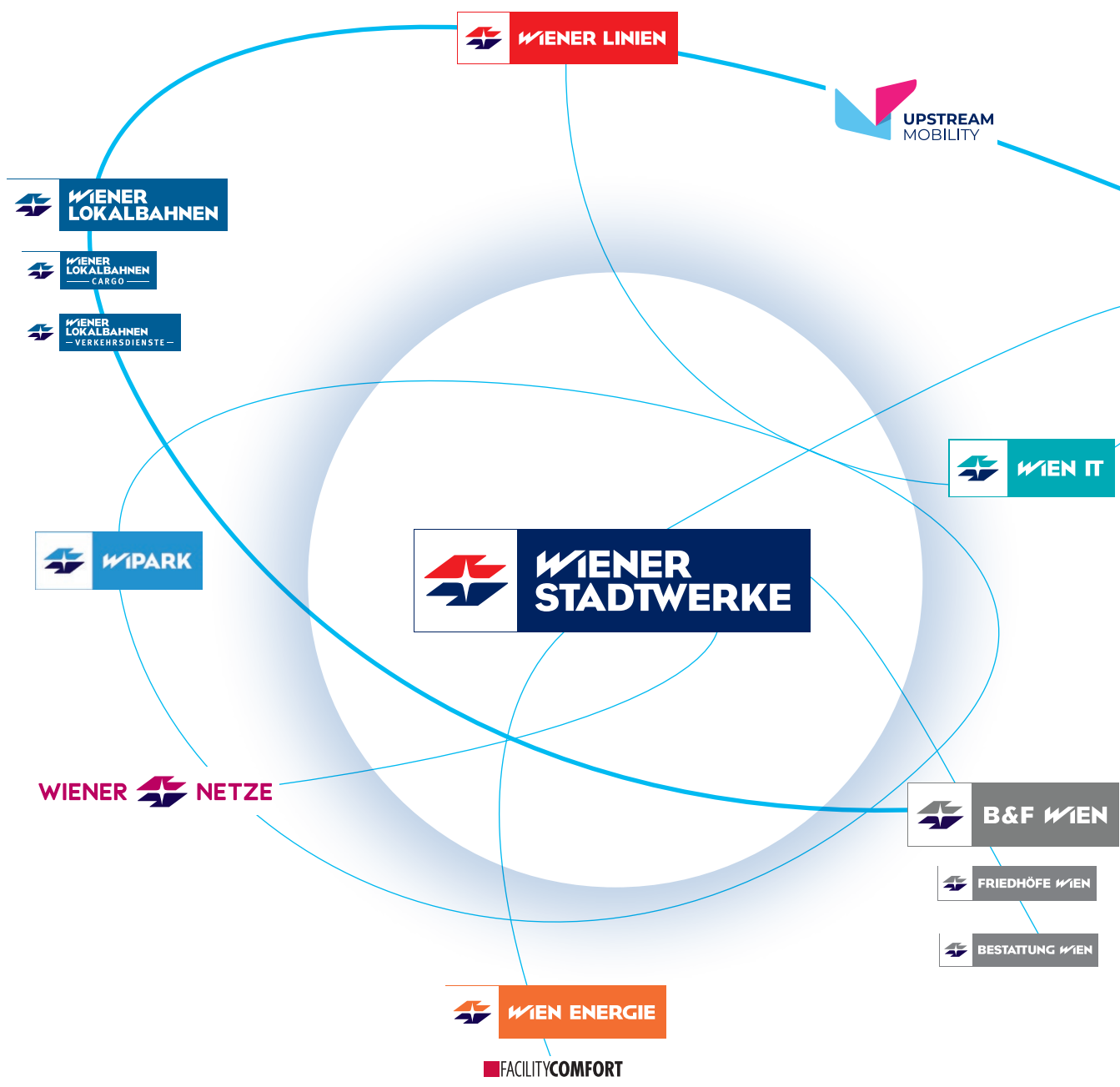
Im Mittelpunkt der im Jahr 2016 neu definierten Konzernstrategie stehen zwei zentrale Ziele: Erstens die nachhaltige Sicherung einer stabilen finanziellen Basis und zweitens das Ziel, die Stadt Wien auf ihrem Weg zur Smart City zu unterstützen. Dadurch soll einerseits die Grundlage für zukünftig notwendige Investitionen in den Bereichen Energie, Netze, Verkehr, Bestattung und Friedhöfe sowie Garagen geschaffen werden und andererseits ein wesentlicher Beitrag zur Steigerung der – bereits sehr hohen – Lebensqualität in Wien geleistet werden. Konkret setzen die Wiener Stadtwerke zur Umsetzung der Smart City Wien-Rahmenstrategie verschiedenste Maßnahmen in den Bereichen Infrastrukturentwicklung, Klimaschutz und Innovationsförderung.

Der Anspruch, Gesamtanbieter für Infrastrukturservices in Wien zu sein, wird durch verstärkte Zusammenarbeit im Konzern, Verbesserung der internen Prozesse und Effizienz sowie Verankerung der Leistungsorientierung als Teil der Unternehmens- und Führungskultur laufend ausgebaut. Als attraktiver Arbeitgeber wollen die Wiener Stadtwerke gemeinsam mit ihren MitarbeiterInnen die Zukunft der Smart City Wien maßgeblich mitgestalten.

### **ORGANISATIONSPROFIL**

Die Wiener Stadtwerke sind der bedeutendste Infrastrukturdienstleister im Großraum Wien. Zum Konzern gehören Wien Energie, Wiener Netze, Wiener Linien, Wiener Lokalbahnen, Wipark, Upstream, WienIT, Facilitycomfort sowie Bestattung und Friedhöfe Wien. Die Geschäftsaktivitäten der Wiener Stadtwerke werden operativ durch die Tochtergesellschaften geführt.

Die zentralen Dienstleistungen der Konzernunternehmen werden am und für den Standort Wien erbracht, weshalb sich auch die Unternehmenssitze in Wien befinden. Darüber hinaus gibt es weitere Betriebsstätten und Beteiligungen im Burgenland, in Niederösterreich sowie in den an Österreich angrenzenden Ländern wie Ungarn und Slowakei sowie in Rumänien. Eine Übersicht sämtlicher sich im Wiener Stadtwerke-Verbund befindlicher Unternehmen findet sich im aktuellen [Geschäftsbericht](#).



## MANAGEMENT DER WIENER STADTWERKE-KONZERNLEITUNG



## ORGANISATORISCHE ÄNDERUNGEN

Die Wiener Stadtwerke GmbH (Konzernleitung) bildet das organisatorische und strategische Dach der Konzernsegmente Energie, Mobilität, Bestattung und Friedhöfe. Seit Dezember 2017 tragen die Wiener Stadtwerke die Rechtsform einer GmbH. Mit dieser Struktur kann die Stadt Wien direkten Einfluss darauf nehmen, wie die Wiener Stadtwerke ihren Part bei der Umsetzung aller wichtigen Strategien und Programme der Stadt erfüllen, wie beispielsweise des Klimaschutzprogramms (KliP II), des Masterplans Verkehr (MPV) und des Stadtentwicklungsplans (STEP). Weitere strukturelle Änderungen wie Veräußerungen, Anwachung sowie Verschmelzung sind dem [Geschäftsbericht](#) zu entnehmen.

Im Aufsichtsrat eines jeden Konzernunternehmens ist mindestens ein Geschäftsführungsmitglied der Wiener Stadtwerke GmbH vertreten. Die Geschäftsführung der Wiener Stadtwerke GmbH verantwortet die in der Grafik oben angeführten Unternehmensmarken und Bereiche. Im Sinne des Management Approach bilden die hier dargestellten Segmente die unternehmensinterne Struktur der Finanzberichterstattung ab, wobei die branchengleichen Konzernbereiche Wiener Netze und Wien Energie zum Segment Energie sowie die Konzernbereiche Wiener Linien, Wiener Lokalbahnen Gruppe und Wipark zum Segment Mobilität zusammengefasst werden. Die Systemgrenzen für den Geschäftsbericht und den Nachhaltigkeitsbericht sind ident.

**Urbanisierung, Bevölkerungswachstum, demografischer Wandel, neue Konsum- und Verhaltensmuster – globale Megatrends stellen auch die Stadt Wien und die Wiener Stadtwerke vor große Herausforderungen. „Smart City“ steht für ein Bündel von Maßnahmen bei der Planung von Städten für morgen.**

**Dabei steht die effiziente und nachhaltige Nutzung von vorhandenen Ressourcen wie Energie, Verkehrsinfrastruktur, Wohnraum, (öffentlichem) Stadtraum, aber auch von Wissen und Daten im Vordergrund.**

## SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

2015 verabschiedeten die Mitgliedstaaten der Vereinten Nationen Ziele für eine nachhaltige Entwicklung (Sustainable Development Goals – SDG) auf ökonomischer, sozialer und ökologischer Ebene. Am 1. Jänner 2016 traten diese mit einer Laufzeit von 15 Jahren in Kraft. Bei der Umsetzung arbeiten Politik, Zivilgesellschaft und Wirtschaft zusammen, dementsprechend sind die SDGs auch für den Wiener Stadtwerke-Konzern von Bedeutung.

Beginnend mit dem Jahr 2017 wurden deshalb die Initiativen des Nachhaltigkeitsprogramms konkreten SDGs zugeordnet. Das Ziel der Wiener Stadtwerke ist, die nachhaltige Systemtransformation durch primär lokal initiierte Vorhaben global positiv mitzubeeinflussen.



## ZIELE FÜR NACHHALTIGE ENTWICKLUNG

17 ZIELE, DIE UNSERE WELT VERÄNDERN



## 1.1.1 Innovationsmanagement.

**Innovationen brauchen geeignete Rahmenbedingungen, welche im Konzern Anfang 2016 geschaffen wurde. Dafür wurden – gemeinsam mit allen Konzernunternehmen – ein konzernweiter Innovationsprozess, eine gemeinsame Innovationsstrategie sowie die erforderlichen organisatorischen Strukturen erarbeitet, definiert und implementiert – mit dem übergeordneten Ziel, ein lebendiges und innovationsförderndes Umfeld zu schaffen.**

Der Organisationsbereich treibt dafür Querschnittsthemen voran, beschleunigt Forschungs- und Innovationsvorhaben und schafft die für den Erfolg solcher Projekte erforderliche Struktur und Sichtbarkeit.

Im Mai 2017 wurden aus Synergie- und Effizienzgründen die Themen „Nachhaltigkeit“ und „Smart City“ (welche bis dahin in der Konzernleitung in eigenständigen Abteilungen betreut wurden) in die Abteilung Innovationsmanagement integriert. Die Rolle des Innovationsmanagers sowie Nachhaltigkeitsmanagers besteht nun in Personalunion.

Das Jahr 2017 war geprägt von der Auseinandersetzung mit für den Konzern relevanten Zukunftsthemen und neuen Technologien, den Start sowie die Umsetzung zahlreicher Innovations- und Forschungsprojekte sowie die verstärkte interne und externe Kollaboration. Die Konzernleitung und die Konzernunternehmen haben besonders viele zukunftsweisende Projekte initiiert. Der Innovationsfonds der Wiener Stadtwerke, der zur Förderung interner Innovations- und Forschungsprojekte dient, wurde 2017 mit insgesamt 1,38 Mio. EUR ausgestattet und erneut voll ausgeschöpft.

## 1.1.2 Nachhaltigkeitsmanagement.

Die Wiener Stadtwerke traten schon 2008 dem UN Global Compact bei, 2010 wurde Nachhaltigkeit in die Unternehmensstrategie integriert – seither sind Unternehmensstrategie und Nachhaltigkeitsstrategie eng miteinander verknüpft. Dementsprechend orientiert sich die Unternehmensstrategie nicht ausschließlich an ertragswirtschaftlichen Kriterien, sondern gesellschaftliche Verantwortung und Rentabilität bilden gleichwertige übergeordnete Ziele, an denen der Konzern sein Handeln ausrichtet. Die wesentlichen Themenbereiche der Nachhaltigkeitsstrategie der Wiener Stadtwerke sind in folgende Bereiche untergliedert, welche auch die zentralen Kapitel des vorliegenden Berichts darstellen:

- **Der Metropolregion verpflichtet**
- **Der Umwelt verpflichtet**
- **Der Gesellschaft verpflichtet**

Um jeden Themenbereich in sich schlüssig zu dokumentieren, werden die relevanten Maßnahmen des Nachhaltigkeitsprogramms am Ende des jeweiligen Kapitels dargestellt.

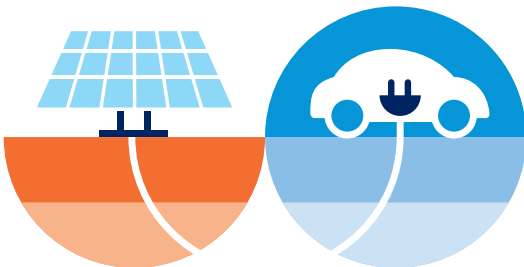
Die NachhaltigkeitsmanagerInnen der Konzernunternehmen berichten direkt an die verantwortlichen Geschäftsführungen. Die Wiener Stadtwerke Konzernleitung ist für die Genehmigung der Nachhaltigkeitsstrategie verantwortlich und legt gemeinsam mit den GeschäftsführerInnen der Konzernunternehmen die Ziele des Konzerns und deren operative Umsetzung fest.



## 1.1.3 Risiko und Kontrolle

### NACHHALTIGKEITSPROGRAMM

Das jährlich aktualisierte und mit den Geschäftsführungen gemeinsam beschlossene Nachhaltigkeitsprogramm dokumentiert die Zielsetzungen und zugehörigen Maßnahmen des gesamten Konzerns, um so als Planungs- und Kontrollinstrument implementiert zu werden. Es sind Maßnahmen dokumentiert, welche die Stakeholder-Interessen und Strategie des Konzerns unterstützen und auf diese Weise eine Priorisierung der Handlungsfelder der Nachhaltigkeit bestimmen. Das Nachhaltigkeitsprogramm soll die wesentlichen Zielhorizonte des Nachhaltigkeitsengagements in den kommenden Jahren aufzeigen und zugleich genügend Flexibilität aufweisen, um kurzfristig auf neue Herausforderungen reagieren zu können. Jedes Jahr wird der Stand der Realisierung der konkreten Maßnahmen evaluiert und veröffentlicht.



Die Unternehmensstrukturen und Prozesse der Wiener Stadtwerke zielen darauf ab, Transparenz gegenüber der Eigentümerin, den Kontrollinstanzen und der Öffentlichkeit zu gewährleisten, und bilden die Basis für einen angemessenen Umgang mit Risiken. Das umfassende Risikomanagementsystem des Konzerns folgt den international anerkannten Ansätzen von COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) und ermöglicht die frühzeitige Erkennung von Chancen und Risiken. Verantwortlich für die Einhaltung des Risikomanagementprozesses sind zum einen die in jedem Unternehmen etablierten Risikocontroller und zum anderen das Konzernrisikomanagement.

Die Wiener Stadtwerke sind sich ihrer Verantwortung bewusst, durch ihr Tun das ökologische Gleichgewicht im Großraum Wien maßgeblich mitzugestalten. Entsprechend wird bei der Errichtung von Infrastruktur, unter Einhaltung der rechtlichen Vorgaben, konsequent darauf abgezielt, die Auswirkungen auf die Umwelt so gering wie möglich zu halten. Darüber hinaus werden laufend alle Angebote vor Markteinführung auf Kundinnen- und Kundensicherheit und auf ökologische Aspekte geprüft.

Im Wiener Stadtwerke-Konzern ist eine interne Konzernrevision eingerichtet. Die Konzernrevision dient der Sicherung betrieblicher Vorgänge und stellt fest, ob bei der Ausrichtung der Arbeitsprozesse die Grundsätze der Wirtschaftlichkeit, Zweckmäßigkeit, Sicherheit und Ordnungsmäßigkeit beachtet werden. Die Wiener Stadtverfassung sieht eine Prüfung von Unternehmen vor, an denen die Gemeinde Wien mehrheitlich beteiligt oder in beherrschender Rolle ist. Wahrgenommen wird diese Aufgabe vom Stadtrechnungshof der Stadt Wien. Die Prüfberichte werden offengelegt und sind unter [www.stadtrechnungshof.wien.at](http://www.stadtrechnungshof.wien.at) einzusehen.

## 1.2 Die Konzernunternehmen der Wiener Stadtwerke.

**Der Wiener Stadtwerke-Konzern leistet mit seiner verlässlichen, sicheren und qualitativ hochwertigen Infrastruktur und seinen Dienstleistungen einen maßgeblichen Beitrag zur hohen Lebensqualität der Stadt Wien. Die wirtschaftliche Kerntätigkeit des Unternehmens lässt sich in die Bereiche Energie, Mobilität, Garagierung sowie Bestattung und Friedhöfe untergliedern.**

### 1.2.1 Energie.

Die Energieunternehmen der Wiener Stadtwerke bestehen aus den Unternehmen Wien Energie, Wiener Netze und den Wien Energie-Töchtern Wien Energie Vertrieb und Facilitycomfort.

Diese Energieunternehmen beschäftigen insgesamt rund 5.500 MitarbeiterInnen, die meisten von ihnen arbeiten bei Wien Energie und Wiener Netzen.

#### WIEN ENERGIE

Wien Energie ist der größte regionale Energieanbieter Österreichs und versorgt mehr als zwei Millionen Menschen, rund 230.000 Gewerbeanlagen, industrielle Anlagen und öffentliche Gebäude sowie rund 4.500 landwirtschaftliche Betriebe in Wien, Niederösterreich und im Burgenland mit Strom, Gas (Erdgas, Biogas), Wärme (Fern- und Nah-), Fernkälte und innovativen Energiedienstleistungen. Die Strom- und Wärmeproduktion stammt aus Müllverbrennung, hocheffizienter Kraft-Wärme-Kopplung und erneuerbaren Energiequellen wie Wind- und Wasserkraft sowie Biomasse und Photovoltaik. Strom und Wärme produziert Wien Energie aus erneuerbaren Energiequellen, thermischer Abfallverwertung und hocheffizienten Kraft-Wärme-Kopplungsanlagen (KWK-Anlagen).

Der Anteil der erneuerbaren Energien an der Stromerzeugung lag im Jahr 2017 bei 21%. Das Ziel, bis 2030 35% des Stroms aus erneuerbaren Energien zu erzeugen, wird konsequent mit entsprechenden Projekten verfolgt. So wird Wien Energie bis 2022 rund 355 Millionen EUR in den Ausbau der Nutzung erneuerbarer Energieträger

(Wind, Photovoltaik, Wasser) und in entsprechende Beteiligungen investieren.

#### PRODUKTION/DIENSTLEISTUNG

##### Produkte

###### Strom

Gas (Erdgas, Biogas)

Wärme (Fern- und Nah-)

Fernkälte (Kältezentrale bei Kundinnen und Kunden oder Kältenetz)

##### Erzeugung

Strom: 5.969 GWh

Wärme: 5.915 GWh

Kälte: 117,10 GWh

##### Absatz

Strom: 9.019 GWh

Erdgas: 6.528 GWh

Wärme: 6.134 GWh

##### Dienstleistungen (Auswahl)

Beteiligungs-Modell BürgerInnen-Kraftwerke

Energiedienstleistungen (Energieausweis, Messgeräteverleih)

Energieeffizienz-Analysen und -Beratung

Energiemanagement

Abfallentsorgung

Betrieb des größten rein auf Glasfaser basierenden Netzes in Wien

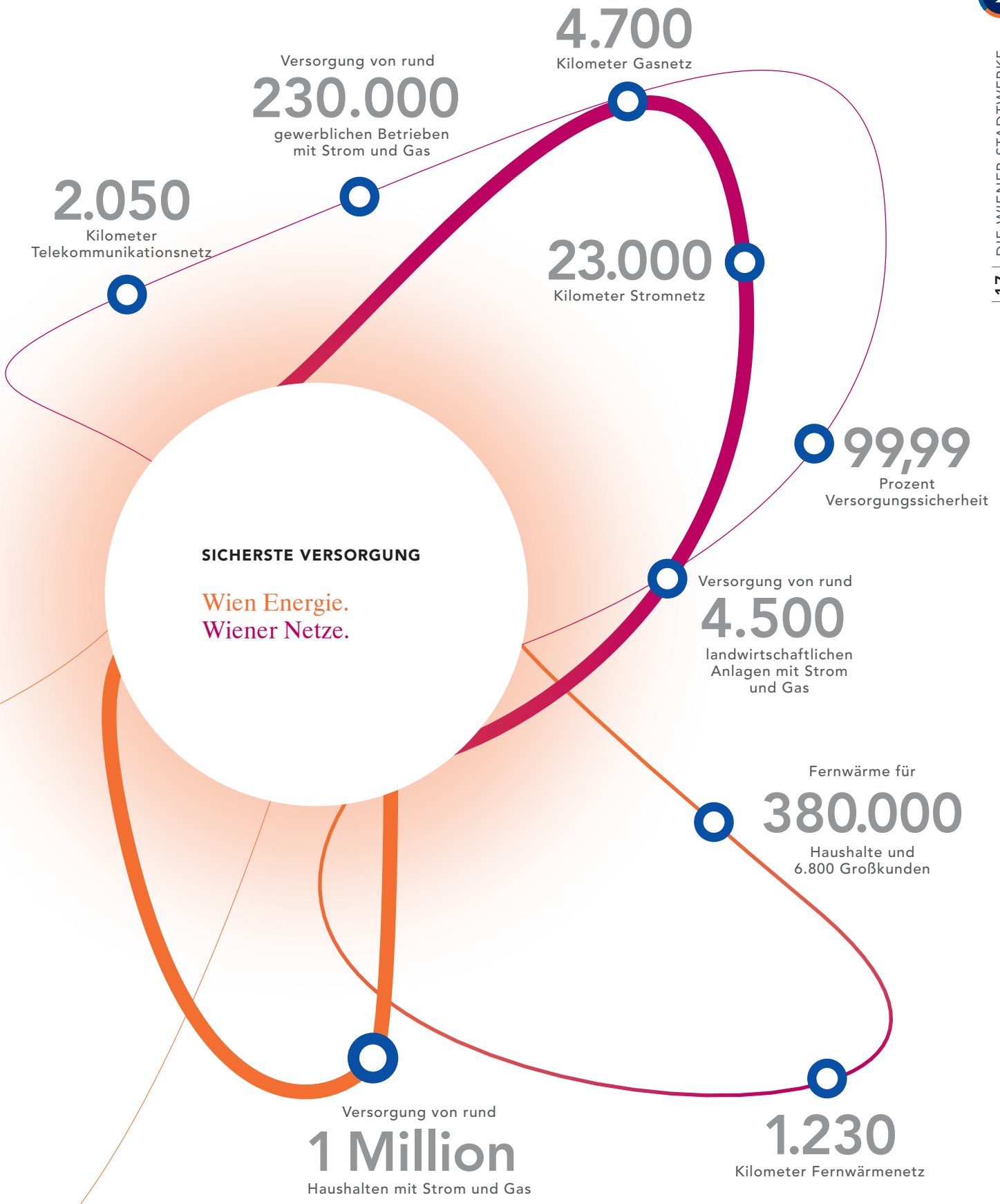
Telekommunikation

Facility Management

Der Anteil der Eigenerzeugung am gesamten Stromabsatz schwankt mit den energiewirtschaftlichen Rahmenbedingungen. 2017 betrug er 67%. Der Rest wurde an den nationalen und internationalen Strommärkten zugekauft. Dabei wird strikt auf die Stromherkunft geachtet. Wien Energie bezieht und vertreibt keinen Atomstrom.

Für gewerbliche Abnehmer bieten die Wiener Stadtwerke Dienstleistungen zur Unterstützung im Energie-Management, um bei vorhandenen Einrichtungen den Wirkungsgrad zu verbessern oder versteckte Einsparpotenziale zu finden. Die Wien Energie-Tochter Facilitycomfort bietet maßgeschneiderte All-inclusive Lösungen für die technische, infrastrukturelle, kaufmännische und bauliche Betreuung von Immobilien bzw. sämtlicher haustechnischer Anlagen.





**SICHERSTE VERSORUNG**

Wien Energie.  
Wiener Netze.

## WIENER NETZE

Die Wiener Netze GmbH betreibt das Verteilnetz für Strom, Gas, Fernwärme und sorgt damit für den sicheren Energietransport für mehr als 1,2 Millionen Kundinnen und Kunden in Wien, Teilen Niederösterreichs und des Burgenlands. Als hocheffizienter, moderner und Österreichs größter Kombinetzbetreiber arbeitet das Unternehmen tagtäglich für die höchste Versorgungssicherheit – so zählt das Energienetz der Wiener Netze mit einer Zuverlässigkeit von 99,99% zu einem der besten und sichersten weltweit. Damit diese Versorgungssicherheit auch künftig geboten werden kann, investieren die Wiener Netze bis 2020 über 1 Milliarde EUR in den innovativen Ausbau der Strom-, Gas- und Wärmenetze.



Smart Meter sind neue, elektronische Zähler, die den Blick auf den Energieverbrauch schärfen und zukünftig intelligente Netze ermöglichen.

Für eine lückenlose Versorgungssicherheit setzen die Wiener Netze nicht nur auf einen gezielten Ausbau, sondern investieren jedes Jahr weit über 100 Millionen EUR in die Modernisierung, Optimierung und stetige Wartung der Energie-Infrastruktur. Für den Umstieg auf die Smart Meter-Technologie werden in den nächsten fünf Jahren sogar 360 Millionen EUR investiert.

Die wesentlichen Dienstleistungen der Wiener Netze sind die Installation und Instandhaltung von Strom- und Erdgasanschlüssen, die Instandhaltung des Fernwärme-Primärnetzes in Wien, Wartung, Vermessung, technische Überprüfung und weitere Dienstleistungen, die Bereitstellung von Sicherheit und Services (Gasnotruf, Stromstörungsdienst) sowie der Einbau, die Instandhaltung und die Ablesung von Strom- bzw. Gaszählern. Der Rollout der neuen Stromzähler – Smart Meter – erfolgt schrittweise gemäß den regulatorischen Vorgaben.

---

### PRODUKTION/DIENSTLEISTUNG

---

#### Dienstleistungen

Stromanschluss

Erdgasanschluss

Instandhaltung des Fernwärme-Primärnetzes in Wien

Wartung, Vermessung, technische Überprüfung und weitere Dienstleistungen

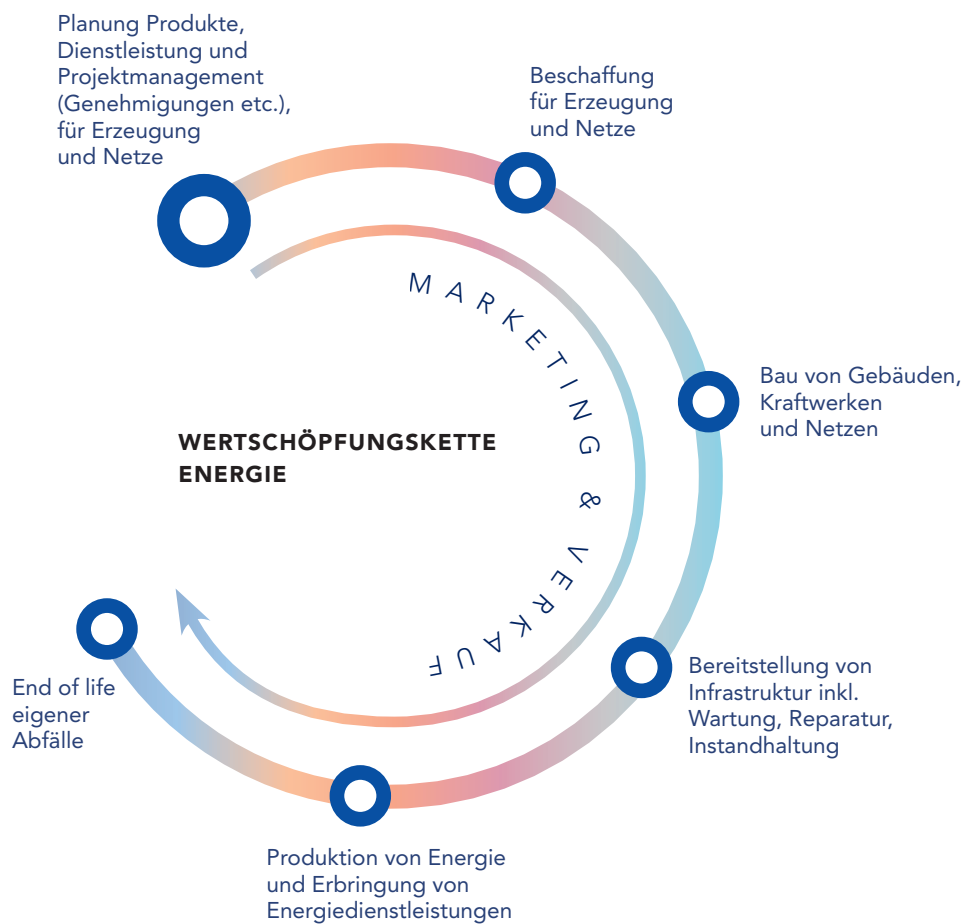
Sicherheit und Service (Gasnotruf, Stromausfall)

Zähler (Einbau, Instandhaltung und Ablesung des Strom- bzw. Gaszählers, Smart Metering)

---

## WERTSCHÖPFUNG ENERGIE:

Eine wichtige Komponente in der Wertschöpfung sind Dienstleistungen, aber auch das Projektmanagement und die Einholung von Genehmigungen für Bauprojekte. Weitere Schritte sind unter anderem der Bau von Gebäuden, Kraftwerken und Netzen und die Bereitstellung von Infrastruktur inklusive Wartung, Reparatur und Instandhaltung.



## 1.2.2 Mobilität

Die Wiener Linien GmbH & Co KG, die Wiener Lokalbahnen GmbH und die Wipark Garagen GmbH bilden mit über 9.000 MitarbeiterInnen – von denen der Großteil bei den Wiener Linien beschäftigt ist – die Verkehrsunternehmen der Wiener Stadtwerke.



### WIENER LINIEN

Die Wiener Linien GmbH & Co KG ist als Betreiber eines flächendeckenden öffentlichen Verkehrsnetzes der führende Mobilitätsdienstleister in Wien und fungiert als direkter Ansprechpartner für die Stadt Wien in Angelegenheiten des Öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV). Neben dem Betrieb von U-Bahn-, Straßenbahn- und Autobuslinien nimmt sie alle Aufgaben des Verkehrsmanagements wie Betriebszeiten und Intervallplanung, Linien- und Haltestellenplanung, Betriebslenkung sowie Marketing und Vertrieb wahr. Darüber hinaus stellt das Unternehmen die für den Betrieb erforderliche Infrastruktur und die

einzusetzenden Fahrzeuge bereit und ist auch für die Instandhaltung verantwortlich. Dieser umfassende Aufgabenbereich ermöglicht einerseits bestmögliche Effizienz unter Ausnutzung sämtlicher Optimierungspotenziale, und andererseits ein attraktives Preis-Leistungs-Verhältnis bei laufender Verbesserung des Kundinnen- und Kundenservice. Damit sind die Wiener Linien gut aufgestellt, um als leistungsfähiger Mobilitätsdienstleister die Anforderungen an die Mobilität von morgen erfolgreich zu gestalten.

### UPSTREAM – NEXT LEVEL MOBILITY

Upstream ist für die Sicherstellung des Ausbaus und der Verwaltung eigener digitaler Infrastrukturen, für die Erweiterung der digitalen Services und für die zentrale Integration von vernetztem urbanen Verkehr verantwortlich. Im Sinne der Daseinsvorsorge werden alle digitalen Mobilitätsservices auf einer kommunalen Plattform vereint und mit maßgeschneiderten Applikationen ergänzt.

---

### PRODUKTION/DIENSTLEISTUNG

---

#### WIENER LINIEN

5 U-Bahn-Linien, 83 km Betriebslänge, 109 Stationen

28 Straßenbahnlinien, 172 km Betriebslänge, 1.053 Haltestellen

128 Buslinien, 846 km Betriebslänge,  
4.197 Haltestellen (inkl. Auftragsverkehr und Nightline)

2.038 Fahrzeuge zur Personenbeförderung

20.235 Mio. Platz-km

---

#### WIENER LOKALBAHNEN

61 Fahrzeuge zur Personenbeförderung

535 Mio. Platz-km

---

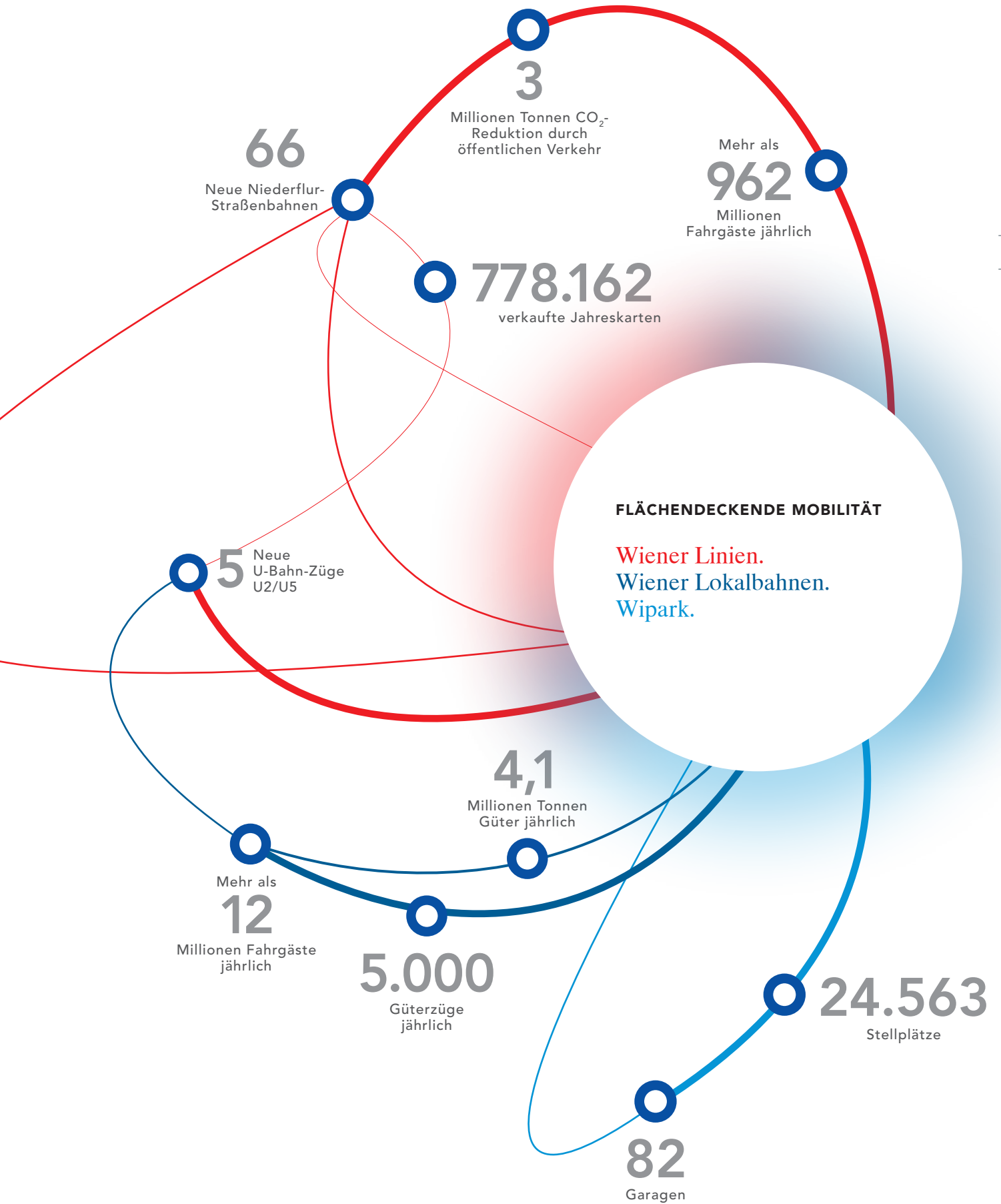
#### WIPARK

Garagierung/Stellplatzangebot

50 Garagen, 13.194 Stellplätze im Eigentum inkl. Pacht

32 Garagen, 11.369 Stellplätze Betriebsführung

---



## WIENER LOKALBAHNEN

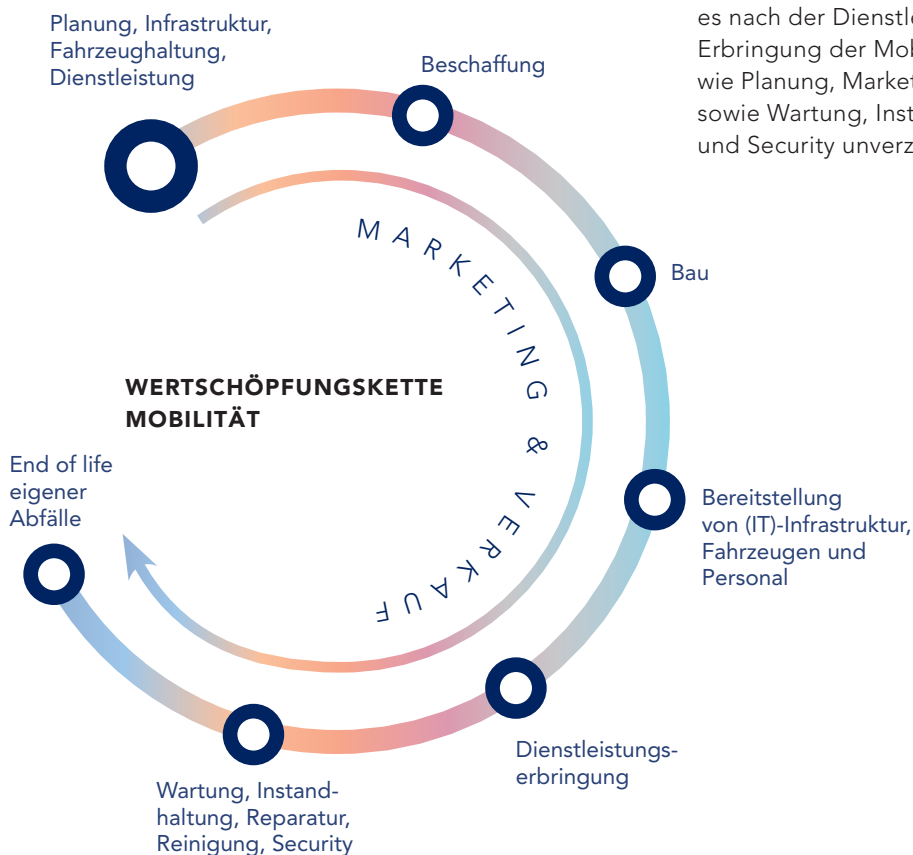
Die Wiener Lokalbahnen-Gruppe ist die Betreiberin einer zweigleisigen, voll elektrifizierten Bahnstrecke zwischen Wien und Baden. Im Stadtgebiet von Wien wird teilweise auch die Infrastruktur der Wiener Linien mitbenutzt. Daneben betreibt sie drei eigene Buslinien – wobei die Konzessionen dem Verkehrsverbund Ostregion (VOR) zur Verfügung gestellt wurden – und drei Citybus-Linien für die Stadt Baden (im Auftrag des VOR). Darüber hinaus ist die Wiener Lokalbahnen Gruppe im europaweiten Bahngüterverkehr sowie im Bereich der Beförderung von mobilitätseingeschränkten Personen aktiv.

## WIPARK

Die Wiener Stadtwerke bieten auch Dienstleistungen für den ruhenden Verkehr. Die Wipark Garagen GmbH zählt zu den führenden Garagenanbietern in Österreich und ist für den Betrieb und das Management von Garagen und Kraftfahrzeugabstellplätzen sowie die Planung und Durchführung von entsprechenden Bauprojekten zuständig. Das Unternehmen beschäftigt rund 80 MitarbeiterInnen und betreibt über 80 Garagen mit 24.500 Stellplätzen, von Hütteldorf bis Aspern, von Siebenhirten bis Heiligenstadt. Mit den dabei freigegebenen Flächen für Fußgängerzonen, Grünflächen, Spielplätze oder revitalisierte historische Plätze leisten die Parkgaragen einen wichtigen Beitrag zur Entlastung des öffentlichen Raums.

## WERTSCHÖPFUNGSKETTE MOBILITÄT:

Die Wertschöpfungskette im Bereich Mobilität zeigt die einzelnen Schritte, die es für die Erbringung der Dienstleistung benötigt und welche korrekten Abläufe es nach der Dienstleistungserbringung braucht. Für die Erbringung der Mobilitäts-Dienstleistung sind Schritte wie Planung, Marketing & Verkauf, Bau der Infrastruktur sowie Wartung, Instandhaltung, Reparatur, Reinigung und Security unverzichtbar.



## 1.2.3 Bestattung und Friedhöfe



Die Unternehmen Bestattung Wien GmbH und Friedhöfe Wien GmbH sind unter dem Dach der Bestattung und Friedhöfe Wien GmbH (B&F oder B&F Wien) zusammengefasst und beschäftigen insgesamt mehr als 700 MitarbeiterInnen.

### BESTATTUNG WIEN

Die Bestattung Wien ist das größte Bestattungsunternehmen Österreichs und eines der größten Europas. Das Traditionsunternehmen hat seit Bestehen rund

zwei Millionen Beerdigungen und weltweite Überführungen organisiert – von Trauerfeiern im engsten Familienkreis bis hin zu großen Staatsbegräbnissen. Der Erfahrungsschatz und der hohe Standard des Kundinnen- und Kundenservice wurden mit dem Zertifikat für Qualitätsmanagement, der ISO 9001, bestätigt.

Für den Anspruch, die Hinterbliebenen so persönlich wie möglich zu betreuen, bietet das Unternehmen unterschiedliche Leistungen an. Das Angebot reicht von Pferdeutschen über die Diamantbestattung bis hin zu DNA-Produkten. Für den direkten Kontakt zu

Karl-Borromäus-Kirche



550.000 46 8.414 12.478

GRABSTELLEN

FRIEDHÖFE

BESTATTUNGSLEISTUNGEN

BEISETZUNGEN

den Kundinnen und Kunden betreibt die Bestattung Wien fünfzehn Servicestellen im gesamten Stadtgebiet. Dort werden den Hinterbliebenen möglichst viele Wege im Zusammenhang mit einem Sterbefall abgenommen. Hinterbliebene können nach einem Sterbefall auch Unterstützung in der Trauerbewältigung erhalten, z. B. durch kostenlose Seminare.

### PRODUKTION/DIENSTLEISTUNG

#### Dienstleistungen

**Bestattung** (Erd-, Urnen-, Gruftbestattung u. a.)

**Organisation und Abwicklung von Bestattungsdienstleistungen**

**Kremation**

**Vermietung und Pflege von Grabstellen**

**Pflege der Friedhofsanlagen**

**Steinmetzarbeiten**

#### Produkte

**Metallsärge**

**Grabsteine, Grabplatten, Grabdenkmäler, Grabeinfassungen**

**Blumenschmuck**

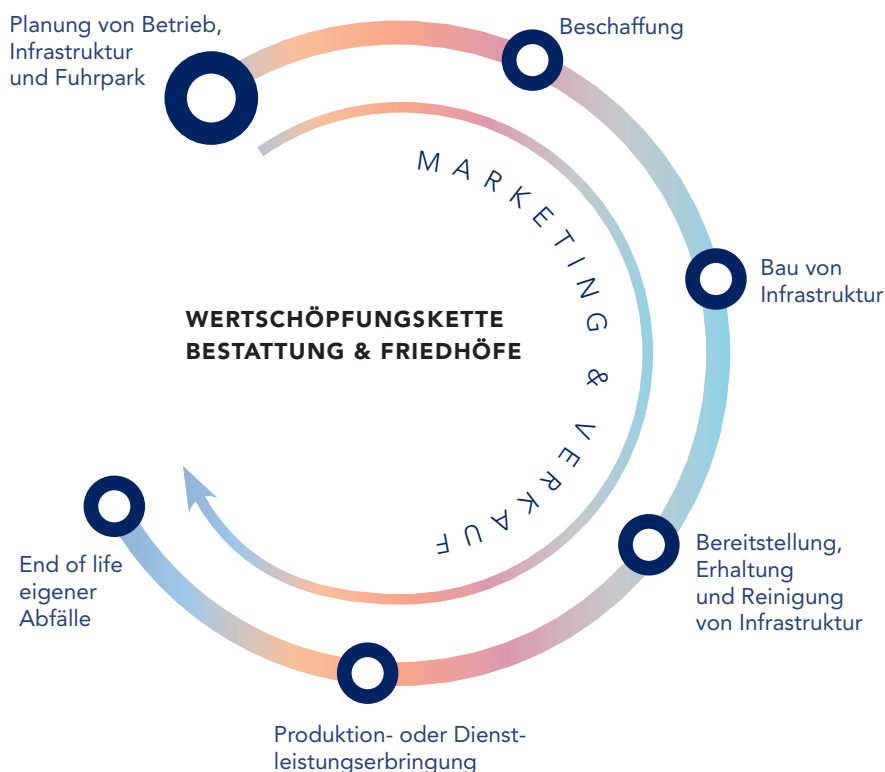
**Trauerdruckerzeugnisse**

### FRIEDHÖFE WIEN

Auf 46 Friedhöfen schaffen und pflegen die Friedhöfe Wien Orte des Gedenkens und Begegnens für die Lebenden. Mehr als 5 km<sup>2</sup> Fläche mit 550.000 Gräbern, 28.000 Bäumen und 490 km Wegenetz bieten Platz, um individuelle Wünsche traditionell oder alternativ zu erfüllen. Mit allen Services, die nützlich sind – von Grabstein und Gärtnerei bis zu digitalen Diensten. Aber das ist längst nicht alles: Die Wiener Friedhöfe sind Naturschützer und bewahren Kunstschatze, vermitteln Kultur und sind interkulturell. Sie bieten Leistungen an, die man auf einem Friedhof mit Sicherheit nicht erwartet: Einen E-Bike-Verleih, eine Konditorei, die Möglichkeit zu Fiakerfahrten über den Zentralfriedhof, Blumenschmuck für diverse Anlässe, Konzerte, Lesungen und vieles mehr.

### WERTSCHÖPFUNGSKETTE BESTATTUNG & FRIEDHÖFE

Die nachfolgende Grafik zeigt die Wertschöpfung des Konzernbereiches Bestattung & Friedhöfe von der Planung über die Produkt- und Dienstleistungserbringung bis zur Entsorgung und Verwertung der eigenen Abfälle.



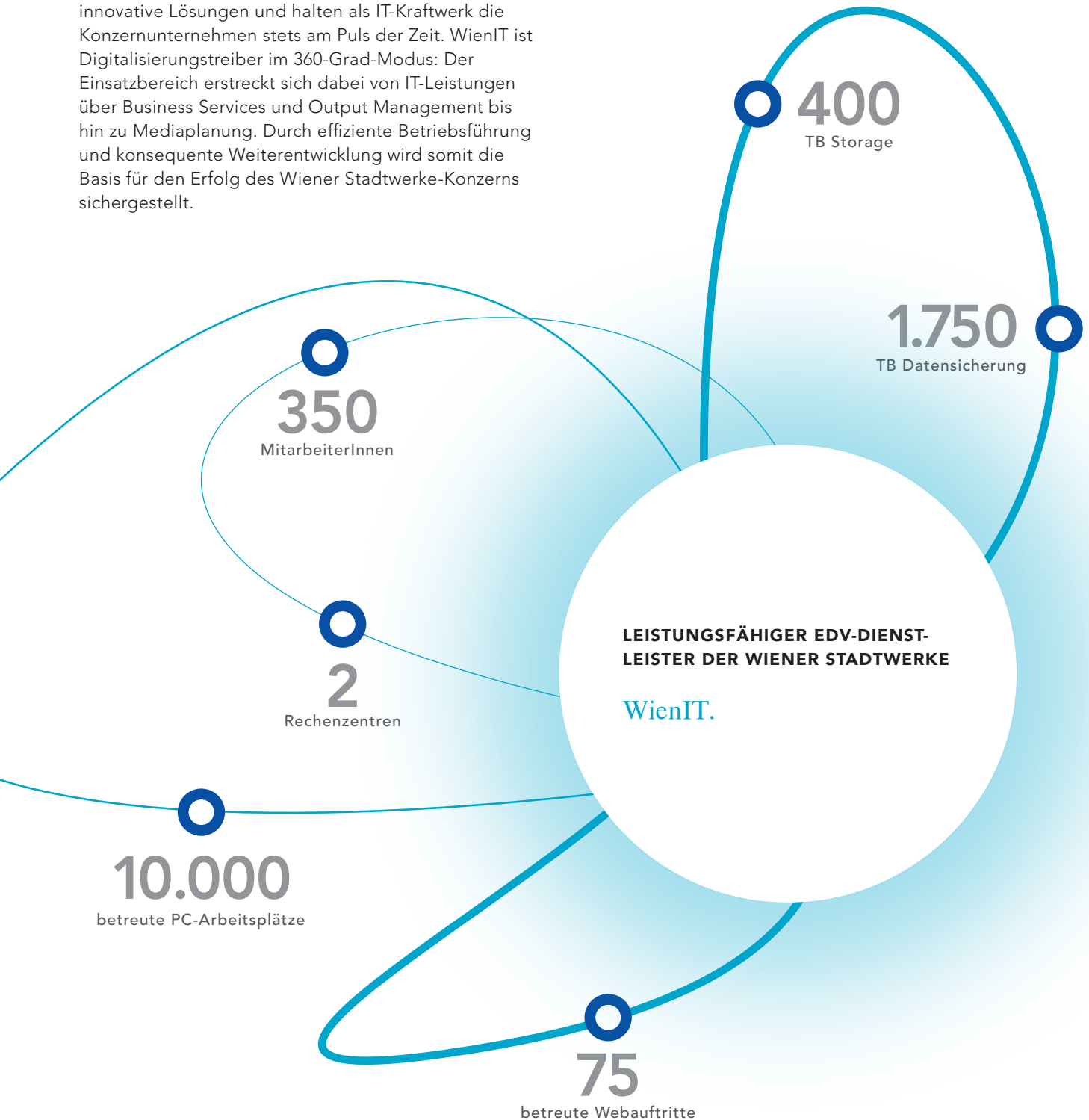


## 1.2.4 WienIT.



### IT & BUSINESS

WienIT ist der zentrale IT & Business Partner des Wiener Stadtwerke-Konzerns. Seit 2003 sorgen die mittlerweile 370 MitarbeiterInnen der WienIT für modernste Technologien, reibungslose Prozesse und innovative Lösungen und halten als IT-Kraftwerk die Konzernunternehmen stets am Puls der Zeit. WienIT ist Digitalisierungstreiber im 360-Grad-Modus: Der Einsatzbereich erstreckt sich dabei von IT-Leistungen über Business Services und Output Management bis hin zu Mediaplanung. Durch effiziente Betriebsführung und konsequente Weiterentwicklung wird somit die Basis für den Erfolg des Wiener Stadtwerke-Konzerns sichergestellt.



## 1.3 Wesentlichkeitsanalyse.

Die Wiener Stadtwerke berichten seit vielen Jahren transparent und nachvollziehbar über ihre Nachhaltigkeitsperformance und veröffentlichen seit 2004 regelmäßig Nachhaltigkeitsberichte. Der letzte Nachhaltigkeitsbericht wurde für das Jahr 2015 erstellt. Die Nachhaltigkeitsberichterstattung entspricht dem internationalen Standard der Global Reporting Initiative (GRI). Der vorliegende Nachhaltigkeitsbericht für das Jahr 2017 wurde erstmals nach den, seit 2018 geltenden, GRI Standards in Übereinstimmung mit der Berichtsoption „Kern“ erstellt. Der Berichtszyklus ist zweijährig.

Die Wesentlichkeitsmatrix zeigt die für die Wiener Stadtwerke relevanten Nachhaltigkeitsthemen. Die Auswirkungen der einzelnen Nachhaltigkeitsthemen auf die Umwelt und den Menschen bzw. die Gesellschaft wurden im Rahmen eines Workshops mit einem breit aufgestellten Nachhaltigkeitsteam ermittelt. Mittels einer Online-Befragung wurde die Wichtigkeit der einzelnen Themen aus Sicht der Stakeholder erhoben. Folgende Stakeholder-Gruppen wurden online befragt: MitarbeiterInnen, Kundinnen und Kunden und externe Expertinnen und Experten.

Im Zuge einer Neuorganisation des Nachhaltigkeitsmanagements wurde auch die Wesentlichkeitsanalyse neu durchgeführt, was zu einer geringfügigen Veränderung der wesentlichen Themen sowie deren Benennung geführt hat. Die vorhergegangene [Wesentlichkeitsmatrix findet sich nach wie vor im Nachhaltigkeitsbericht 2015](#).

Die relevanten Stakeholdergruppen der Wiener Stadtwerke wurden ebenfalls im Zuge eines Workshops identifiziert.

Die Wiener Stadtwerke werden in ihren Nachhaltigkeitsbemühungen versuchen, die unterschiedlichen Anspruchsgruppen entsprechend adäquat zu adressieren.



Die Stakeholder der Wiener Stadtwerke sind alle Personen oder Gruppen, bei denen davon ausgegangen werden kann, dass sie in beträchtlichem Umfang von den Aktivitäten, Produkten und Dienstleistungen der Wiener Stadtwerke betroffen sind und von deren Handlungen eine Beeinflussung des Unternehmens in Bezug auf die erfolgreiche Umsetzung von Strategien und die Erreichung von Zielvorgaben möglich ist. Als ihre wichtigsten Stakeholder betrachten die Wiener Stadtwerke die Stadt Wien als Eigentümerin, ihre MitarbeiterInnen, Kundinnen und Kunden und externe Expertinnen und Experten.

Der Dialog mit den EigentümervertreterInnen findet auf gesellschaftsrechtlicher Ebene mit den Aufsichtsratsmitgliedern und in Gesprächen der Geschäftsführung mit VertreterInnen der Stadt Wien statt. Im Rahmen von Stakeholder-Events werden die Entwicklungen des Nachhaltigkeitsmanagements interessierten Expertinnen und Experten vorgestellt. Das Event des Jahres 2018 stand im Zeichen der Neudimensionierung des Nachhaltigkeitsmanagements sowie der neuen wesentlichen Themen und fand breite Zustimmung.

Für den Dialog mit ihren Kundinnen und Kunden dienen den Wiener Stadtwerken vor allem der Fahrgastbeirat der Wiener Linien und der KundInnenbeirat der Wien Energie.

Der kontinuierliche Austausch zwischen MitarbeiterInnen und Führungskräften ist in den Führungsgrundsätzen der Wiener Stadtwerke festgeschrieben. Regelmäßige MitarbeiterInnen-Befragungen ermöglichen es, das Arbeitsumfeld noch besser entsprechend den Bedürfnissen der MitarbeiterInnen zu gestalten. Der Dialog mit den GeschäftspartnerInnen und Auftragnehmern (Lieferanten) findet im Rahmen des gewöhnlichen Geschäftskontaktes statt.

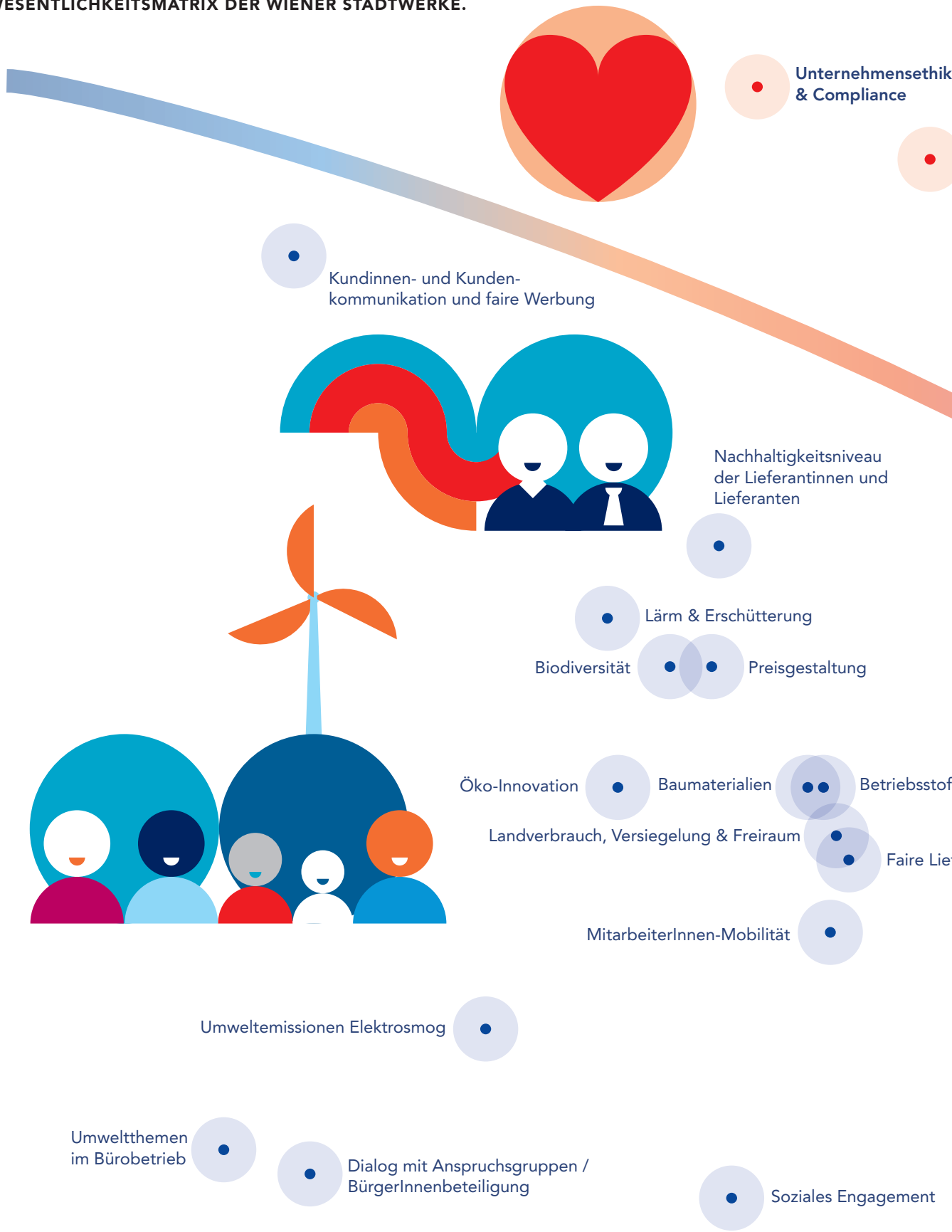


DIE WESENTLICHKEITSMATRIX DER WIENER STADTWERKE.

SEHR HOCH

ÖKOLOGISCHE & SOZIALE AUSWIRKUNGEN

GERING



GERING

RELEVANZ AUS SICHT DER STAKEHOLDER



SEHR HOCH





# 02

**Der Metropolregion  
verpflichtet.**

## 2. Der Metropolregion verpflichtet.



# Leitsätze

Wir sind ein wirtschaftlich agierendes, regionales Unternehmen, das mit seinen Investitionen und Innovationen einen zentralen Beitrag zur Entwicklung der Smart City Wien leistet.

Unsere Leistungen orientieren sich an den Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden und sind für diese verlässlich verfügbar.





**Wir steigern kontinuierlich unsere Innovationsleistung.**

**Wir werden langfristig sowohl von innen als auch von außen als Innovationsführer in unseren Tätigkeitsfeldern wahrgenommen.**

**Unsere jährlich erzielten Erfolge basieren auf einer lebendigen Innovationskultur.**

# Ziele

**Wir gewährleisten europaweit weiterhin höchste Versorgungssicherheit.**

**Wir erwirtschaften jährlich einen positiven Free Cashflow.**

**Die bereits initiierten Effizienzprogramme werden konsequent umgesetzt und tragen dazu bei, dass wir als nachhaltige Organisation laufend Fortschritte vorweisen können.**

**Wir sichern unsere Marktposition durch innovative und kundenorientierte Produkte und Services ab.**

## 2.1 Wirtschaftlichkeit und Regionalität.

Die Wiener Stadtwerke sind nicht nur der Garant für die Versorgung der Bevölkerung mit Energie und Mobilität im Großraum Wien, sondern auch ein wichtiger Wirtschaftsfaktor.

Die Investitionen des Konzerns schaffen und erhalten Arbeitsplätze, bringen Einkommen und sorgen für wirtschaftliche Stabilität. Dabei müssen sich die Unternehmen des Wiener Stadtwerke-Konzerns in weiten Teilen in einem liberalisierten oder auch regulierten Umfeld behaupten. Während beispielsweise die Absatzmärkte der Wien Energie (sowie ihrer Tochter Wien Energie Vertrieb) vollständig dem Wettbewerb unterliegen, erfolgt die Tariffestlegung für die Strom- und Gasnetze der Wiener Netze durch den staatlichen Regulator Energie-Control Austria (ECA). Letztlich ist der wirtschaftliche Erfolg der Unternehmen des Wiener Stadtwerke-Konzerns eine Verpflichtung gegenüber der Stadt Wien als Eigentümerin.

<b>DIREKT ERWIRTSCHAFTETER UND VERTEILTER WIRTSCHAFTLICHER WERT</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
<b>Gesamtleistung</b>			
Umsatz + sonstige betriebliche Erträge	4.055.011.189	3.912.492.785	3.650.900.126
Personalaufwand	1.233.745.855	1.395.985.001	1.071.355.798
Aufwendungen: Materialaufwand + Aufwand für bezogene Leistungen + sonstige betriebliche Aufwendungen	2.158.618.756	2.183.402.910	1.910.782.526
Steuern	63.786.022	59.007.670	58.742.793
Zinsen und ähnliche Aufwendungen	162.029.148	161.567.949	103.469.359
Jahresüberschuss/-fehlbetrag	49.988.294	403.918.116	-29.834
Gewinnausschüttung	9.130.597	6.956.116	6.468.293
<b>Verteilter wirtschaftlicher Wert</b>	<b>3.677.298.671</b>	<b>4.210.837.761</b>	<b>3.150.788.934</b>
<b>Zurückbehaltener wirtschaftlicher Wert</b>	<b>377.712.518</b>	<b>-298.344.976</b>	<b>500.111.192</b>

## 2.1.1 Leistung und Wertschöpfung.



### OPERATIVER CASHFLOW

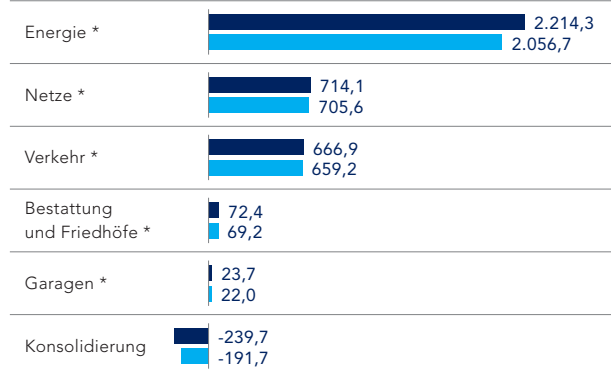
Der Wiener Stadtwerke-Konzern finanziert seine Investitionen aus dem operativen Cashflow sowie aus Investitionszuschüssen der Öffentlichen Hand, die in erster Linie dem Bereich Mobilität zu Gute kommen.

Der operative Cashflow betrug 2017 496,5 Millionen EUR, was eine Verbesserung gegenüber dem Vorjahr von rund + 80,4 Millionen EUR oder + 19,3% bedeutet. Eine detaillierte Darstellung der Finanzkennzahlen findet sich im aktuellen [Geschäftsbericht der Wiener Stadtwerke](#).

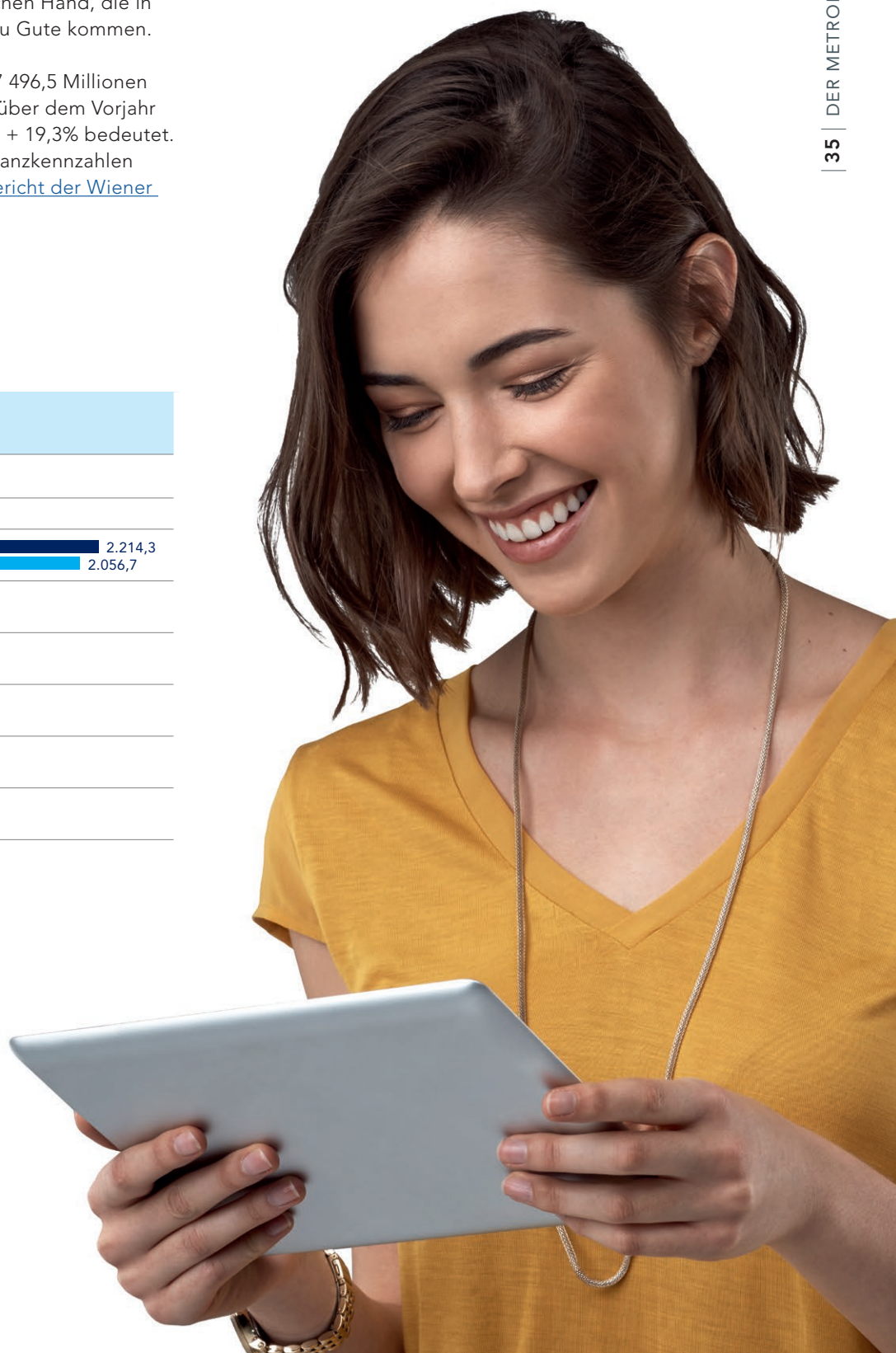
### UMSATZSTRUKTUR

in Mio. EUR

■ 2017 ■ 2016

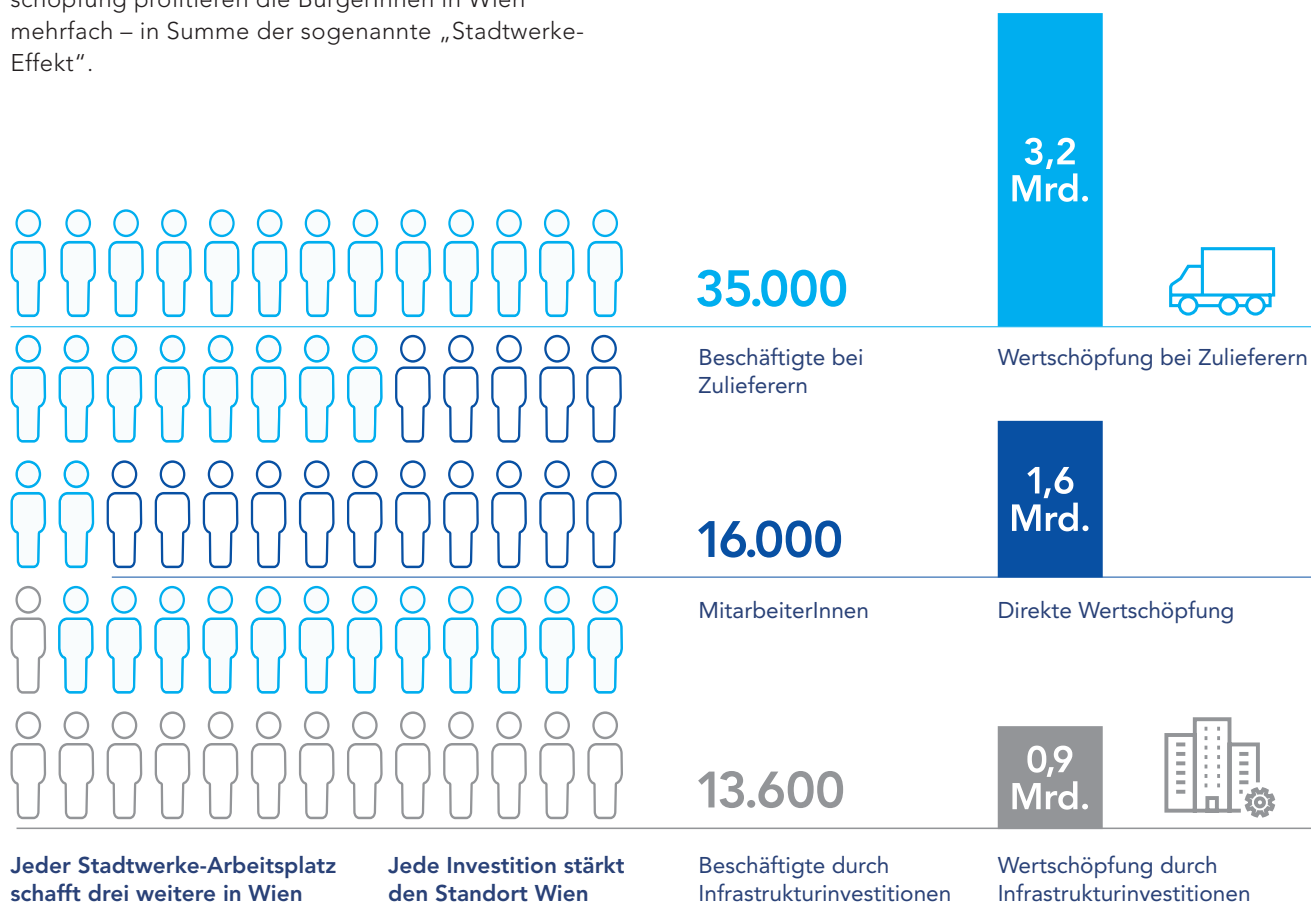


\* Konzernbereichssicht vor Konsolidierung



## WERTSCHÖPFUNG – DER STADTWERKE-EFFEKT\*

Die Wiener Stadtwerke lösen eine Wertschöpfung von 5,7 Mrd. EUR sowie in Summe 64.300 gesicherte Arbeitsplätze in Österreich aus. Von dieser Wertschöpfung profitieren die BürgerInnen in Wien mehrfach – in Summe der sogenannte „Stadtwerke-Effekt“.



Damit wird eindrucksvoll der hohe volkswirtschaftliche Wert des Konzerns belegt. Letztlich basieren diese positiven Effekte für den Wirtschaftsstandort Wien vor allem auch darauf, dass die Wiener Stadtwerke zu 100 Prozent in kommunalem Eigentum stehen und sich das unternehmerische Handeln nicht an bloßer Gewinnmaximierung orientiert.

\* F. Gütermann, A. Streissler-Führer: Die Wiener Stadtwerke: Der volkswirtschaftliche Impact, Wien 2014



---

#### DER STADTWERKE-EFFEKT

Das Unternehmen generiert einen Umsatz von 3 Milliarden EUR und damit eine direkte Wertschöpfung von rund 1,6 Milliarden EUR. Dieser direkte Effekt aus dem laufenden Betrieb erhöht sich durch Wertschöpfung bei Zulieferern und zusätzliche Konsumnachfrage um rund 3,2 Milliarden EUR – macht in Summe rund 4,8 Milliarden EUR Wertschöpfung und 50.000 Beschäftigte. Darüber hinaus investieren die Wiener Stadtwerke durchschnittlich rund 770 Millionen EUR im Jahr in die Infrastruktur, was laut WirtschaftsforscherInnen weitere 900 Millionen EUR und 13.600 Arbeitsplätze generiert. Das ergibt eine jährliche Wertschöpfung von rund 5,7 Milliarden EUR und 64.000 Arbeitsplätzen in Österreich.

---

## 2.1.2 Investitionen.

Gerade weil Wien wächst, ist der Ausbau der Energie- und Verkehrsnetze von enormer Bedeutung. Die Wiener Stadtwerke sind damit Wiens wichtigster Partner, wenn es um den Erhalt und Ausbau dieser Lebensadern der Stadt geht. Doch auf dem Weg zur

Smart City Wien geht es nicht nur darum, das Wachstum der Stadt zu begleiten, sondern auch die selbst gesteckten ambitionierten Ziele zu erreichen: Das Wien der Zukunft soll ökologisch, wirtschaftlich und sozial den höchsten Ansprüchen gerecht werden.

---

### INVESTITIONEN

**Der Wiener Stadtwerke-Konzern tätigte 2017 Investitionen mit einem Gesamtvolumen von 779,3 Millionen EUR, wobei 476,8 Millionen EUR (61,2%) auf Sachanlagen, 22,5 Millionen EUR (2,89%) auf Immaterielle Vermögensgegenstände sowie 280 Millionen EUR (35,93%) auf Finanzanlagen entfallen.**

---

### TREND-RANKING: WIENER STADTWERKE SIND VIERTGRÖSSTER INVESTOR DES LANDES

Das Wirtschaftsmagazin „trend“ erhebt jährlich die 500 umsatzstärksten Unternehmen des Landes. Der Wiener Stadtwerke-Konzern lag in den Jahren 2016 und 2017 auf dem hervorragenden Rang 21. Damit platzierten sich die Wiener Stadtwerke noch vor Branchen-Riesen wie Wienerberger, Verbund, Siemens, Infineon oder Austrian Airlines. Im Detailranking der größten Investoren lagen die Wiener Stadtwerke im Jahr 2017 mit einem Investitionsvolumen von 779,3 Mio. EUR sogar auf dem beachtlichen vierten Platz – gleich hinter OMV, ÖBB und voestalpine.

Generaldirektor Martin Krajcsir sieht die gute Arbeit der Wiener Stadtwerke honoriert: *„Damit die Stadt noch in vielen Jahren so lebenswert ist wie heute, investieren wir hunderte Millionen EUR in den Ausbau und Erhalt der Wiener Infrastruktur. Allein 2018 bis 2022 werden es vier Milliarden EUR sein, also 800 Millionen EUR pro Jahr. Investitionen in die Wiener Infrastruktur tragen zum Wohlergehen der gesamten Bevölkerung bei. Gleichzeitig sichern sie zehntausende Arbeitsplätze im Unternehmen sowie bei externen Partnern und damit die Zukunft unserer nachfolgenden Generationen.“*



2,2

MILLIARDEN EUR  
GESAMTINVESTITION  
IM ZEITRAUM  
2018 – 2022

355

MILLIONEN EUR  
IN ERNEUERBARE  
ENERGIEFORMEN

398

MILLIONEN EUR  
IN DEN AUSBAU  
DER NETZE

360

MILLIONEN EUR  
IN SMART  
METERING

175

MILLIONEN EUR  
IN TRAFOSTATIONEN  
U. UMSpanNWERKE

195

MILLIONEN EUR  
IN FERNWÄRME-  
UND -KÄLTE-  
ANSCHLÜSSE

Geplante Investitionen im Energiebereich 2018 – 2022 (auszugsweise)

## ENERGIE

Im Bereich Energie umfassen die Investitionen vor allem das Strom- und Gasnetz sowie den Ausbau erneuerbarer Energien. Große Investitionsprojekte sind die Errichtung von Windparks, die Power-2-Heat-Anlage, der Ausbau von Fernwärmeanschlüssen, Kälte- und Heizzentralen sowie Photovoltaikanlagen und betriebsnotwendige Erweiterungen in der thermischen Produktion. Dabei ist der Anstieg gegenüber dem Jahr 2016 sowohl auf die erneuerbaren Energien,

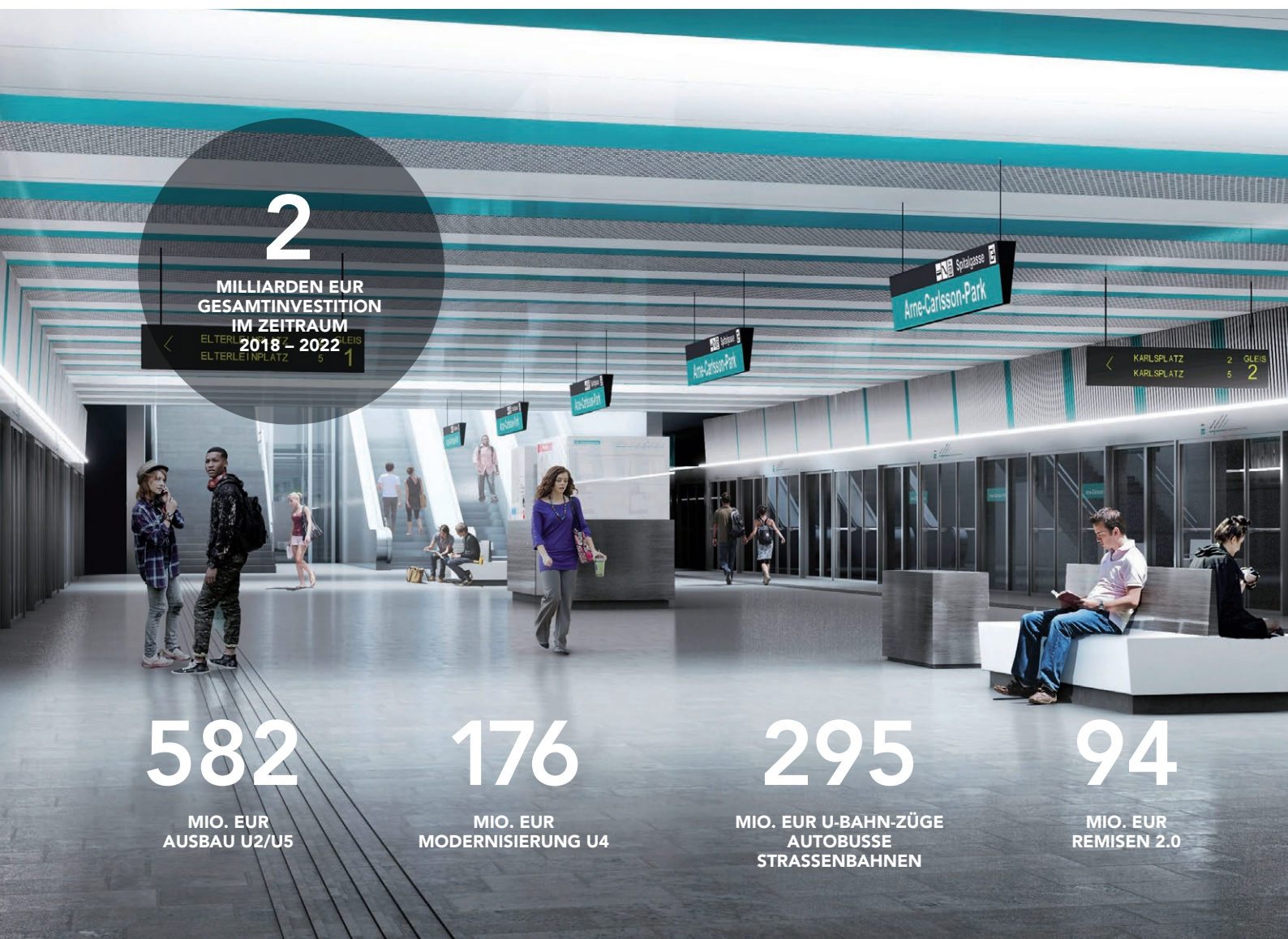
die kalorische Erzeugung als auch auf Wärme- und Kälteprojekte zurückzuführen. Mit diesen Investitionen und entsprechenden innovativen Energielösungen verfolgt Wien Energie konsequent das selbst gesetzte Ziel: bis 2030 einen Anteil erneuerbarer Energieträger von mindestens 35% in der Stromerzeugung und rund 40% im Bereich Wärme zu erreichen.

## MOBILITÄT

Im Bereich Mobilität investieren die Wiener Linien vor allem in den U-Bahn-Neubau und modernste Fahrzeuge sowie Infrastruktur. Ein wichtiger Meilenstein ist das Projekt Linienkreuz U2/U5 bzw. die neue Linie U5. Die größte Modernisierung in der Geschichte der Wiener U-Bahn „NEU4“ läuft noch bis 2024. Neben der laufenden Modernisierung des gesamten Fuhrparks (von Elektrobussen bis zur neuen Niederflur-Straßenbahn „Flexity“) treiben die Wiener Linien

Zukunftsprojekte wie die Echtzeit-Information in den Stationen oder die selbstfahrende U-Bahn (2024 ist die geplante Inbetriebnahme der U5) voran. Mit diesem Ausbau der Infrastruktur und mit der laufenden Verbesserung des Kundinnen- und Kundenservices sind die Wiener Linien gut aufgestellt, um im Jahr 2020 die angestrebte Fahrgastmilliarde und einen Modal-Split von 40% zu erreichen. Die Wiener Lokalbahnen investieren laufend insbesondere in Sanierungs- und

Geplante Investitionen im Mobilitätsbereich 2018 – 2022 (auszugsweise)







## 2.1.3 Beschaffung.

Neubauprojekte, um die Leistungsfähigkeit des Unternehmens zu erhöhen und den Komfort für die Fahrgäste weiter zu verbessern. So wurde eine neue Remise für die Badner Bahn sowie ein neues Betriebsgebäude (WLB-Zentrum) in Inzersdorf errichtet. Mit diesen beiden neuen Gebäuden und der bestehenden Werkstätte konzentrieren die Wiener Lokalbahnen wichtige betriebliche Bereiche an einem Ort – das verkürzt Wege und optimiert Abläufe.

**Als ein durch die öffentliche Hand finanzierter Unternehmensverbund sind die Wiener Stadtwerke zu wirtschaftlich verantwortungsvollem Handeln und einem sparsamen Umgang mit den vorhandenen finanziellen Möglichkeiten verpflichtet. Den Rahmen für das Bestellwesen innerhalb der Wiener Stadtwerke bilden das Vergabehandbuch und die Beschaffungsleitlinien.**

### LIEFERANTEN

Aufgrund der unterschiedlichsten Infrastrukturdienstleistungen des Wiener Stadtwerke-Konzerns und des großen Vergabeumfangs einzelner Konzernunternehmen sind die Einkaufs- bzw. Beschaffungsorganisationen im Konzern dezentral organisiert. Deshalb ist eine standardisierte Darstellung des Beschaffungsprozesses und des Kreditorenmanagements nicht möglich.

### REGIONALITÄT

Eine 2017 konzernintern durchgeführte SAP Kreditorenauswertung der hinterlegten Adressdaten und Zahlungsflüsse zeigte, dass 90 Prozent der Zulieferer der Wiener Stadtwerke aus Österreich stammen. Der prozentuelle Anteil an Lieferanten aus Wien und Niederösterreich reicht von 73 bis 95%, je nach Unternehmensgegenstand und Unternehmensgröße.

### NACHHALTIGKEIT

Nach dem geltenden Bundesvergabegesetz ist bei Vergabeverfahren im Sektorenbereich nach Möglichkeit auf die Umweltgerechtigkeit der Leistung Bedacht zu nehmen. Dementsprechend agieren die Unternehmen der Wiener Stadtwerke als verantwortungsvolle und ökologisch bewusste EinkäuferInnen. Dies kann insbesondere durch die Berücksichtigung ökologischer Aspekte bei der Beschreibung der Leistung, bei der Festlegung der technischen Spezifikationen oder durch die Festlegung konkreter Zuschlagskriterien mit ökologischem Bezug erfolgen. So findet die Initiative ÖkoKauf der Magistratsabteilung MA 22 bei diversen Beschaffungsprozessen der Wiener Stadtwerke seit Jahren Anwendung, speziell beim Einkauf von Büromaterialien bzw. Büroinfrastruktur oder Reinigungsmitteln.



# 74

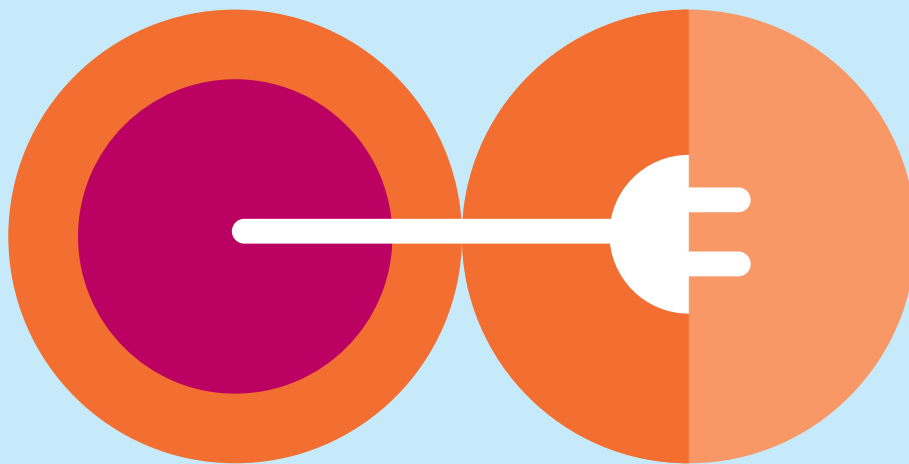
MIO. EUR WIENER  
LOKALBAHNEN  
TRIEBWAGEN UND  
FAHRZEUGE

# 7,2

MIO. EUR  
WIENER LOKALBAHNEN  
BETRIEBSZENTRALE UND  
REMISE INZERSDORF

## 2.1.4 Kooperationen.

(auszugsweise)



### WISSENSCHAFTSKOOPERATION

Die Technische Universität Wien und die Wiener Stadtwerke haben ihre erfolgreiche Forschungs-kooperation bis 2022 verlängert. Größter Erfolg der bisherigen Zusammenarbeit ist das Doktorats-Kolleg URBEM: die Entwicklung eines interaktiven Prototyps zur Modellierung der städtischen Infrastruktur in den Bereichen Energie und Mobilität. Damit wird nun im aktuell laufenden Projekt URBEM-live ein digitales Planungs- und Entscheidungsunterstützungswerkzeug für den Ausbau künftiger Infrastrukturen geschaffen.

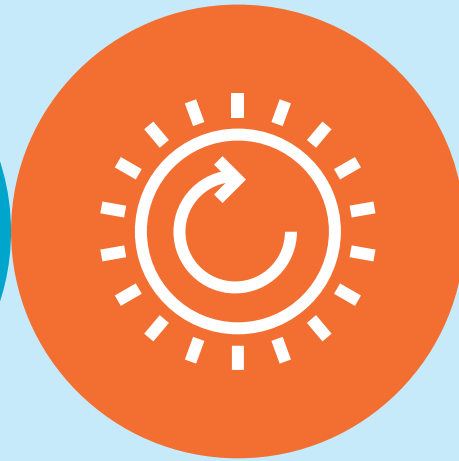
[www.tuwien.ac.at](http://www.tuwien.ac.at)

### WIEN ENERGIE-INNOVATION CHALLENGE

Wien Energie geht bei der Entwicklung neuer Geschäftsmodelle in die Offensive und arbeitet mit Start-ups an neuen, innovativen Energie-Lösungen. Im Rahmen der Innovation Challenge bekommen junge Unternehmen aus der ganzen Welt die Möglichkeit, sich mit ihren Ideen zu präsentieren. In einem dreitägigen Innovation Camp denken MitarbeiterInnen von Wien Energie zusammen mit Start-ups intensiv über innovative Ansätze und Zukunftskonzepte in den Bereichen E-Mobilität, Innovative Services, Facility Management und Maintenance nach. Für die von einer hochkarätigen Jury gekürten Sieger-Projekte wird danach in einer zwei-monatigen Entwicklungsphase ein Prototyp samt Business-Plan erstellt. Wie erfolgreich die erste Innovation Challenge 2017 war, zeigt sich auch an den Bewerber-Zahlen für 2018: 330 Start-ups aus drei Kontinenten und Ländern wie Indien, Israel, USA, Deutschland und England wollen nun ihre Ideen gemeinsam mit Wien Energie weiterentwickeln und bei der Innovation Challenge präsentieren. Vier von fünf Bewerbungen stammen nicht aus Österreich. Die Zahl der Bewerber ist insgesamt gegenüber dem Vorjahr um 80 Prozent in die Höhe geschossen.

[www.innovation-challenge.wienenergie.at](http://www.innovation-challenge.wienenergie.at)





### **BÜRGERINNENSOLARKRAFTWERK AM WIENER HAFEN**

Der Hafen Wien (ein Unternehmen der Wien Holding) hat gemeinsam mit Wien Energie eine Photovoltaikanlage auf dem Dach des Autoterminals im Hafen Freudenau errichtet. Damit wird ab sofort beinahe ein Viertel des gesamten Strombedarfs am Standort aus Sonnenenergie gedeckt. Die gesamte Anlage wurde mittels BürgerInnenbeteiligung realisiert und stellt damit bereits das 25. BürgerInnen-Solarkraftwerk von Wien Energie dar.

[www.buergerkraftwerke.at](http://www.buergerkraftwerke.at)

### **ASCR**

Der Wiener Stadtwerke-Konzern ist mit seinen Tochterunternehmen Wien Energie und Wiener Netze Teil der Forschungsgesellschaft „ASCR“ (Aspern Smart City Research GmbH & Co KG, tätig seit Oktober 2013). In diesem Joint Venture mit Siemens, der wien3420 und der Wirtschaftsagentur Wien werden Innovationen für die neue Energiewelt entwickelt, und zwar mit realen Endkundinnen und -kunden der Seestadt Aspern. Die erste Kooperationsphase der ASCR war für 2013 bis Ende 2018 festgelegt und wurde mittlerweile bis 2023 verlängert. Die Vorbereitungen auf ASCR 2.0 sind damit in vollem Gange: neue Gebäude als Testbeds werden gesucht und neue Forschungsfragen definiert.

[www.ascr.at](http://www.ascr.at)

### **GREEN ENERGY LAB**

„Green Energy Lab“ ist das größte, jemals genehmigte Innovationsprojekt für die Entwicklung und Demonstration grüner Energietechnologien auf dem Weg zu 100% erneuerbarem Strom und Wärme in Österreich. In einer großflächigen Testregion bündeln dafür die vier Bundesländer Burgenland, Niederösterreich, Steiermark und Wien ihre Kräfte. Diese Vorzeigeregion des Klima und Energiefonds soll insgesamt über 100 Unternehmens und Forschungspartner in 31 Teilprojekten im Wert von 150 Millionen EUR umfassen. Das Green Energy Lab wird von Energie Burgenland, Energie Steiermark, EVN und Wien Energie getragen, sowie von der Energie- und Umweltagentur Niederösterreich und dem steirischen Green Tech Cluster unterstützt.

[www.greenenergylab.at](http://www.greenenergylab.at)

## 2.2 Produkte und Dienstleistungen.

### 2.2.1 Leistungsportfolio.

#### Energie.

Wien Energie erzeugt und vertreibt Wärme, Kälte und dezentrale Angebote (im Zuge von BürgerInnen-Beteiligungsmodellen oder als virtueller Mobilfunk-provider). Daneben erbringt Wien Energie Energieberatungsleistungen und initiiert regelmäßige Informationskampagnen zur Senkung des Energieverbrauchs.

Der Vertrieb von Strom und Gas erfolgt über die Tochter Wien Energie Vertrieb GmbH & Co KG. Bau und Erhaltung des Strom-, Gas- und Fernwärmenetzes in Wien und die Installation von Strom- und Erdgasanschlüssen liegt bei den Wiener Netzen.

---

#### **BÜRGERINNEN- UND BÜRGER-KRAFTWERKE**



BürgerInnen-Solkraftwerk Rosiwalgasse

Wien Energie bietet bereits seit 2012 die Möglichkeit, sich direkt an Solar- und Windkraftwerken zu beteiligen und gleichzeitig den Ausbau erneuerbarer Energie zu unterstützen.

In Summe betreibt Wien Energie 32 BürgerInnen-Kraftwerke im Großraum Wien, (Stand 2018: 28 Solarkraftwerke, 4 Windkraftwerke mit BürgerInnenbeteiligung), insgesamt haben bereits 10.000 Personen rund 35 Millionen EUR investiert. Vorzeigeprojekte sind die größte innerstädtische Photovoltaikanlage in Wien Mitte oder auch das BürgerInnen-Solkraftwerk in der Rosiwalgasse in Wien Liesing mit einem Biotop für bedrohte Tierarten.

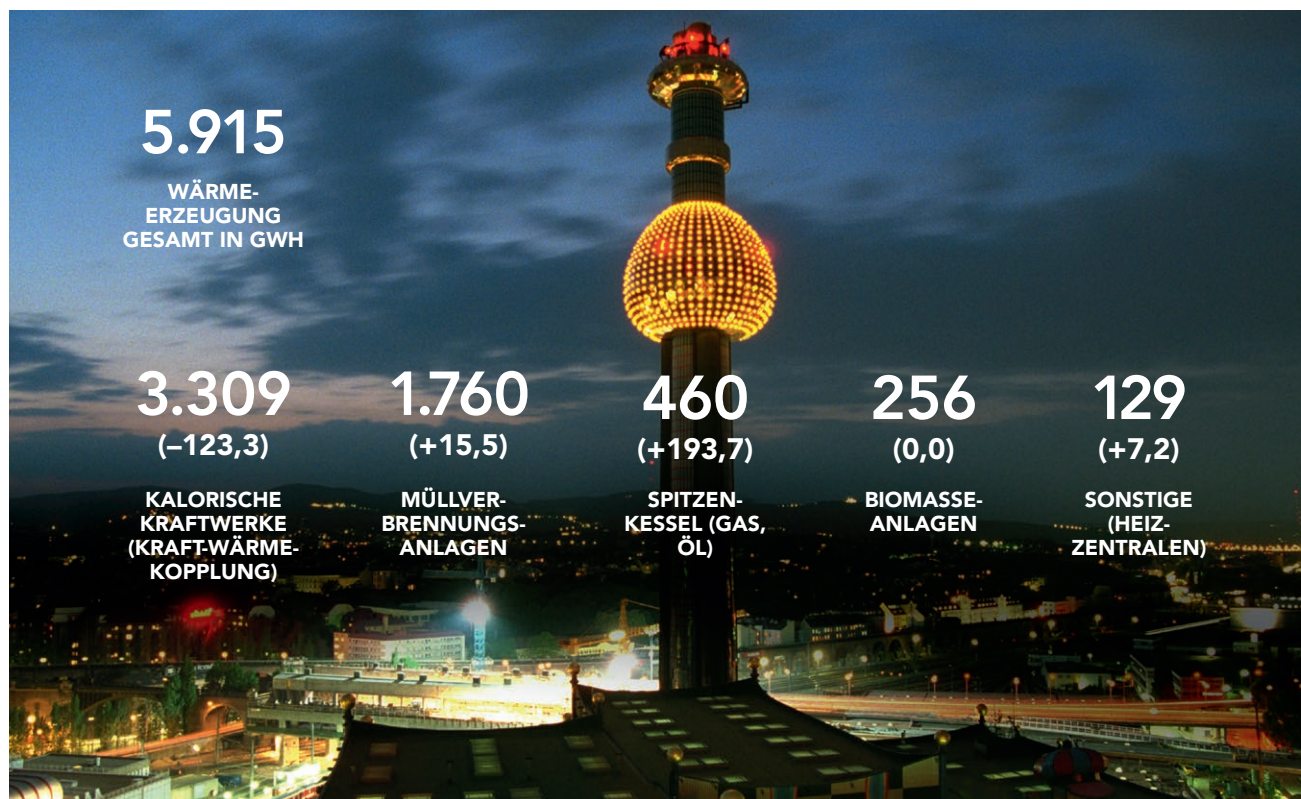
---

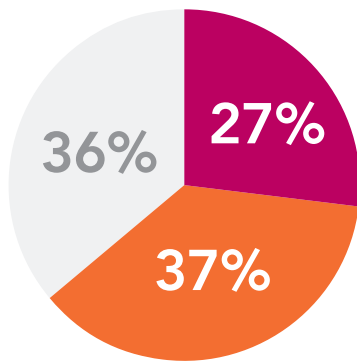


## STROMERZEUGUNG IN GWH 2017 (Werte in Klammern = Veränderung zu 2016)



## WÄRMEERZEUGUNG IN GWH 2017 (Werte in Klammern = Veränderung zu 2016)





Von dem Preis, den die Kundinnen und Kunden für eine Kilowattstunde Strom zahlen, entfallen nur rund 36% auf den tatsächlichen Energiepreis. Rund 37% entfallen auf Steuern und Abgaben, die restlichen rund 27% auf das regulierte Netzentgelt. Um dem Kundinnen- und Kundenbedürfnis nach flexiblen Tarifen entgegen zu kommen, hat Wien Energie den Tarif OPTIMA Float eingeführt (monatliche Anpassung entsprechend der Marktpreisentwicklung).

## PRODUKTION/DIENSTLEISTUNG

### Produkte

#### Strom

Gas (Erdgas, Biogas)

Wärme (Fern- und Nah-)

Fernkälte (Kältezentrale bei Kundinnen und Kunden oder Kältenetz)

### Erzeugung

Strom: 5.969 GWh

Wärme: 5.915 GWh

Kälte: 117,10 GWh

### Absatz

Strom: 9.019 GWh

Erdgas: 6.528 GWh

Wärme: 6.134 GWh

### Dienstleistungen (Auswahl)

Beteiligungs-Modell BürgerInnen-Kraftwerke

Energiedienstleistungen (Energieausweis, Messgeräteverleih)

Energieeffizienz-Analysen und -Beratung

Energiemanagement

Abfallentsorgung

Betrieb des größten rein auf Glasfaser basierenden Netzes in Wien

Telekommunikation

Facility Management

Neben der Erzeugung bzw. dem Vertrieb von Strom, Gas, Wärme und Kälte bieten Wien Energie und Wiener Netze den WienerInnen umfangreiche Dienstleistungen an:

## KUNDENKOMMUNIKATION



### Chatbot BotTina

Wien Energie bietet als erster österreichischer Energiedienstleister seit 2017 einen Chatbot als Service, um Anfragen rund um die Uhr beantworten zu können: BotTina.



Seit BotTina aktiv ist, hat der selbstlernende Chatbot über 20.000 Interaktionen mit Kundinnen und Kunden geführt und wickelt jeden Tag zwischen 80 und 100 Anfragen ab. BotTina hilft bei Fragen zu Umzug, Anmeldung und E-Rechnung. Der Kundinnen- und Kundenservice übernimmt, wenn BotTina drei Anfragen hintereinander nicht versteht. Es besteht die Möglichkeit, auch gleich zum Live-Chat zu wechseln, wenn man lieber von einer Mitarbeiterin oder einem Mitarbeiter persönlich betreut werden möchte.

### Servicecenter und Wien Energie-Welt Spittelau

Bereits seit 2012 betreibt Wien Energie das Servicecenter Spittelau, eine halbe Million BesucherInnen haben das Servicecenter seither bereits besucht. Über 20 MitarbeiterInnen unterstützen in den Bereichen Strom, Erdgas und Wärme bei allen Anliegen, von Rechnungsauskünften bis zu Informationen rund um Energieberatung und Energieeffizienz. Zusätzlich stehen moderne Selbstbedienungsterminals, Anmelde- und Kassenautomaten für Einzahlungen zur Verfügung. Seit 2017 wird die Wien Energie-Welt in der Spittelau durch die Wien Energie-Erlebnisswelt komplettiert. Dort werden an 19 interaktiven Stationen komplexe Themen rund um Energie, Strom, Wärme und Effizienz spielerisch und unterhaltsam erklärt.

# Mobilität.



Die Wiener Linien sind die erste Adresse für Mobilität in der Millionenstadt Wien und verantworten das größte Verkehrsnetz Österreichs. Es umfasst rund 83 Kilometer U-Bahn, 172 Kilometer Straßenbahn (das ist das sechstgrößte Straßenbahnnetz der Welt) und Buslinien in der Gesamtlänge von knapp 850 Kilometern und schaffen es somit, dass täglich 2,6 Millionen Fahrgäste an ihr Ziel kommen. 2017 haben die Fahrzeuge der Wiener Linien über 77 Millionen Kilometer zurückgelegt, das entspricht 210.000 Kilometern täglich. Anders gesagt: Die Wiener Linien fahren mit ihren Fahrgästen täglich fünf Mal rund um die Welt.

Im Zeitraum 2018 bis 2022 investieren die Wiener Linien weitere zwei Milliarden EUR in Erhalt und Ausbau der Öffi-Infrastruktur. Dazu gehören die Verlängerung ausgewählter Strecken und die Ergänzung des Öffi-Angebots mit neuen, flexiblen und attraktiven Mobilitätsangeboten.

## LEOMOBIL

Das Stadtentwicklungsgebiet „Neu Leopoldau“ auf dem Areal des ehemaligen Gaswerks Leopoldau soll ein Vorzeigeprojekt der Smart City Wien-Initiative werden. Mit LeoMobil wird künftig den ca. 3.000 Bewohnerinnen und Bewohnern von Neu Leopoldau ein breites Mobilitätsangebot im gesamten Wohngebiet zur gemeinschaftlichen Nutzung zur Verfügung stehen. Eine innovative Applikation wird die einfache Administration, Reservierung und Buchung ermöglichen. Zudem fördert LeoMobil durch eine digitale Plattform die gemeinschaftliche Weiterentwicklung des Mobilitätsangebots im Wohngebiet.

## SMARTER TOGETHER

Im Rahmen der Initiative „Smarter Together“ werden in den Metropolen Wien, Lyon und München soziale und technische Innovationen für lebenswerte Stadtviertel erforscht. Das Wiener „Smarter Together“-Stadterneuerungsgebiet liegt zwischen Simmeringer Hauptstraße und Ostbahn. Dort werden insgesamt 21.000 Wienerinnen und Wiener von „smarten“ Lösungen in den Bereichen Energie, Mobilität und Informations- und Kommunikationstechnologie profitieren. Die Wiener Stadtwerke sind mit Projekten ihrer Konzernunternehmen in den Bereichen Energie und Mobilität maßgeblich vertreten.

## WIENMOBIL-APP

Immer mehr Menschen kombinieren verschiedene Mobilitätsformen, um ihre Wege in Wien und im Umland zurückzulegen. Mit WienMobil, der Mobilitäts-App der Wiener Linien, ist dies nun einfach möglich. Sie setzt auf die Vernetzung der Mobilitätsangebote verschiedenster Anbieter – von Öffis über Taxi, Carsharing, Bikesharing bis zu Garagen und Ladestellen.

Dafür werden über einen zentralen Schnittstellenzugang alle digitalen Mobilitätsdienstleistungen auf einer kommunalen Plattform vereint. WienMobil ermöglicht das Routing und die Buchung unterschiedlicher Verkehrsmittel und berücksichtigt beispielsweise Mitgliedschaften bei Carsharing-Anbietern. Nützliche Zusatzinformationen wie Preis und Umweltfreundlichkeit einer gewählten Route ergänzen die Ergebnisse. Der Kauf und die Anzeige von Wiener Linien-Tickets funktionieren direkt und einfach über die App. Wer schon eine Jahreskarte hat, kann sie in der App hinterlegen und anzeigen lassen.



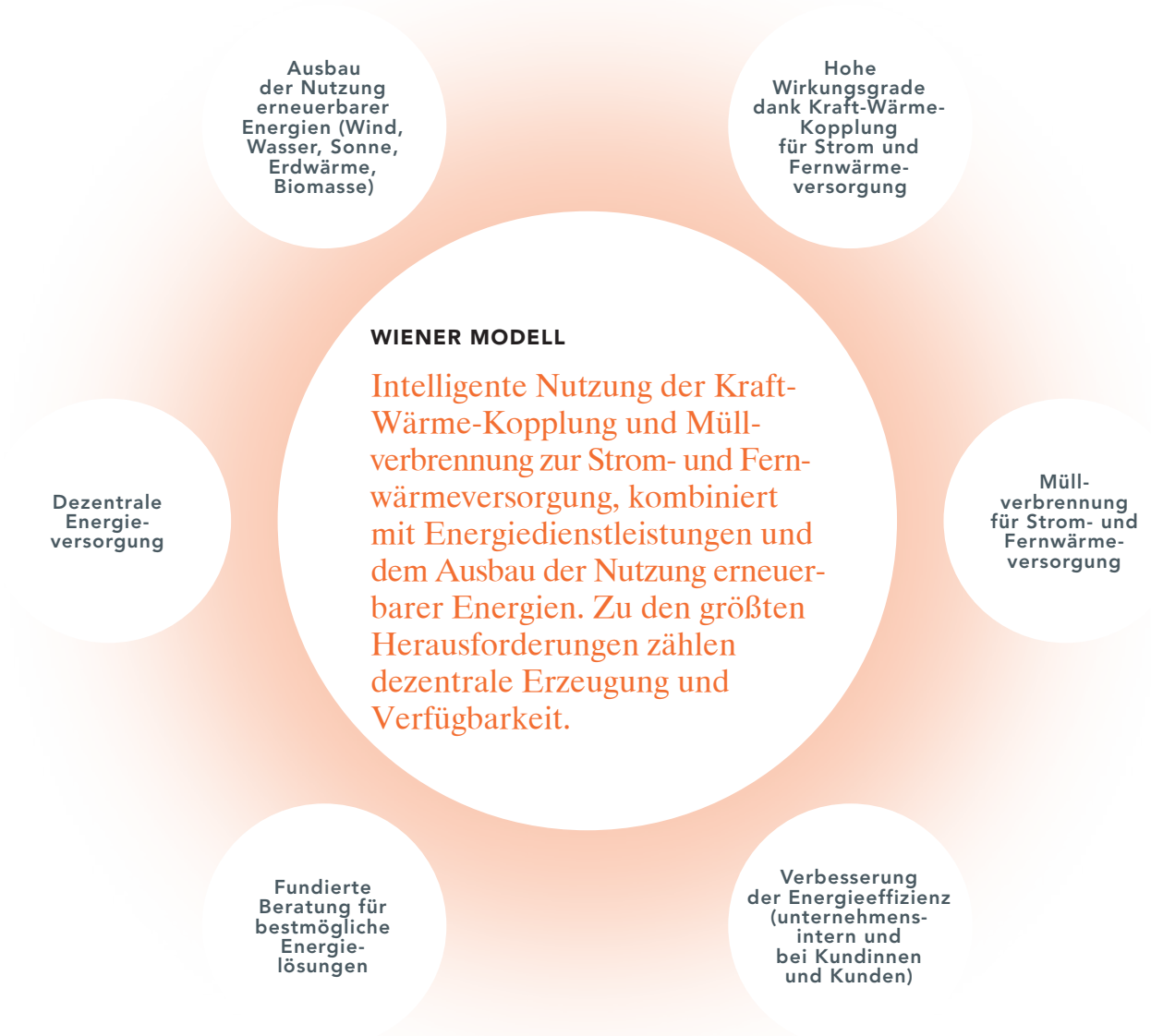
## 2.2.2 Versorgungssicherheit.

### Energie.

Wien Energie versorgt mehr als eine Million Haushalte und etwa 230.000 gewerbliche Betriebe sowie 4.500 landwirtschaftliche Anlagen in Wien und der näheren Umgebung mit elektrischer Energie und Erdgas. Hinzu kommen rund 350.000 Haushalte und Großkundinnen und -kunden für Raumwärme. Der Grad der Versorgungssicherheit liegt bei 99,99%, die Nichtverfügbarkeit des Stromnetzes in Wien liegt seit mehreren Jahren bei unter 30 Minuten im Jahr – damit gehört die Stromversorgung Wiens zu den sichersten in ganz Europa. Dennoch arbeiten die Wiener Netze kontinuierlich an der weiteren Optimierung des Netzes: Bis 2022 werden über zwei Milliarden EUR in den Ausbau und Erhalt der Energie-Infrastruktur investiert.

#### Das „Wiener Modell“

Zur Versorgung des Großraums Wien mit Strom und Wärme setzt Wien Energie seit über 50 Jahren auf das „Wiener Modell“ – die intelligente Nutzung der Kraft-Wärme-Kopplung (KWK) und Müllverbrennung zur Strom- und Fernwärmeversorgung, kombiniert mit Energiedienstleistungen und dem Ausbau der Nutzung erneuerbarer Energien. Das Herzstück des Wiener Modells, die hocheffizienten KWK-Anlagen von Wien Energie, erreichen in der Heizperiode Brennstoffnutzungsgrade von bis zu 86% – ein absoluter Spitzenwert, der europäische Durchschnittswert beträgt nicht einmal die Hälfte davon.





## SMART GRIDS



Eine der größten Herausforderungen der zukünftigen Energiegewinnung ist die dezentrale Erzeugung und ihre Verfügbarkeit und, denn die Stromproduktion einer Photovoltaik- oder Windkraft-Anlage richtet sich nicht nach dem Verbrauch der Endkundin/des Endkunden. Zusätzlich werden Haushalte mit Solar-Anlagen auf dem Dach auch zu Stromproduzenten. Nur ein intelligentes Stromsystem, ein Smart Grid, kann die Steuerung dieser flexiblen Energieproduktion effizient und sicher übernehmen und damit den optimalen Einsatz der

erneuerbaren Energien gewährleisten. Die Wiener Netze haben bereits über 100 Smart Grid-Anlagen installiert, weitere Umstellungen erfolgen laufend. Durch diverse Forschungsaktivitäten wird der Übergang vom klassischen Stromnetz zum Smart Grid unterstützt.

## SMART METER

Neben Smart Grids sind Smart Meter („Intelligente Zähler“) wichtige Wegbereiter für die Energiewende. Für eine intelligente Steuerung bedarf es Basisinformationen wie z. B. Energieverbräuche. Darüber hinaus tragen Smart Meter zu einer besseren Netzsteuerung und -planung, und damit zu einem effizienteren Ausfalls- und Störungsmanagement bei.

Kundinnen und Kunden erhalten einen Einblick in ihren persönlichen Verbrauch und haben damit die Kontrolle über ihren Energiebedarf. Die Wiener Netze setzen mit dem Tausch der alten 1,6 Millionen Ferraris-Zähler bzw. einer Rollout-Quote von 80% bis 2020 den größten Austausch im deutschsprachigen Raum um.

Um eine sichere Erdgasverteilung zu gewährleisten, werden jährlich mehr als 50% des gesamten Netzes einer Inspektion durch die Rohrnetzüberwachung unterzogen und auch laufend Investitionen in den Ausbau getätigt und die Sanierung des Gasnetzes investiert. Dank dieser Maßnahmen lag die durchschnittliche ungeplante Ausfallszeit im Gasnetz im Jahr 2017 (wie in den Jahren zuvor) bei unter zwei Minuten pro Zählpunkt.

Um die Gasversorgung bei Leistungsspitzen, Versorgungsausfällen und Lieferengpässen zu gewährleisten, besteht am Standort Leopoldau ein moderner Röhren-Erdgasspeicher, in dem Erdgas unter hohem Druck gelagert wird. So lassen sich größere Gas-mengen auf relativ geringem Raum speichern. Bei

plötzlich auftretendem Mehrverbrauch, etwa bei einem Kälteeinbruch, können dann sehr schnell sehr große Mengen Erdgas (bis zu 100.000 m<sup>3</sup> pro Stunde) an Haushalte abgegeben werden.

Das von den Wiener Netzen betriebene Fernwärmenetz ist eines der größten in Europa. Fernwärme ist zuverlässig, von der Handhabung bequem und zeichnet sich durch ein besonders attraktives Preis-Leistungs-Verhältnis aus. Darüber hinaus schont Fernwärme wertvolle Ressourcen, vermeidet Feinstaub und senkt den CO<sub>2</sub>-Ausstoß: In Wien erspart der Einsatz von Fernwärme Jahr für Jahr 1,5 Millionen Tonnen CO<sub>2</sub> – das entspricht dem jährlichen Schadstoffausstoß aller Wiener Privat-PKWs.

# Energie.

## VERSORGUNGSSICHERHEIT

An das Rohrleitungssystem sind alle Wiener Bezirke angeschlossen. Über das Fernwärme-Verbundnetz gelangt das Heißwasser der Erzeugeranlagen zu den sogenannten Umformerstationen an zentralen Orten in Wien und den mit Fernwärme versorgten Häusern. Dort wird die Wärme dann an den getrennten Heizkreislauf der Haushalte abgegeben.



## POWER-2-HEAT

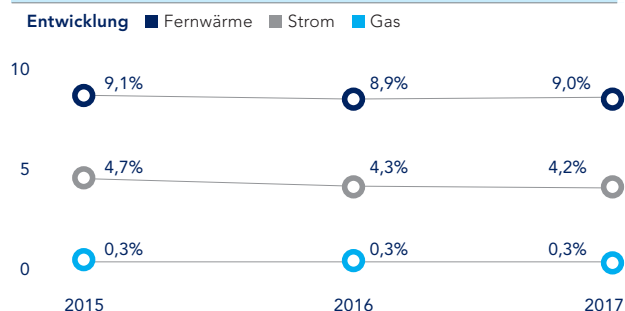
Die neue Power-2-Heat-Anlage der Wien Energie in der Leopoldau ist eine Art überdimensionaler Wasserkocher, der überschüssigen Strom in umweltfreundliche Wärme umwandelt. Mit dieser hochmodernen Anlage mit einer Gesamtleistung von 20 Megawatt schafft Wien Energie die Möglichkeit, das Fernwärmenetz weiter zu verdichten und setzt einen wichtigen Schritt für die Energiewende: Die Power-2-Heat-Technologie erleichtert die Integration erneuerbaren Stroms ins Energiesystem und kann Strom von bis zu zehn Windkraftanlagen aufnehmen und in Wärme umwandeln. Die neue Anlage versorgt künftig bis zu 20.000 Haushalte mit Fernwärme.

VERSORGUNGSSICHERHEIT	EINHEIT	2017	2016	2015
Strom: Nichtverfügbarkeit Mittelspannung, ungeplant	min/Jahr	29,00	19,20	31,80
Gas: Ausfallzeit pro Kundin/Kunde, ungeplant	min/Jahr	1,17	1,04	2,08
Fernwärme: Verfügbarkeit der Versorgung, geplant und ungeplant	%	99,99	99,98	99,98

## NETZVERLUSTE

Der Netzverlust ist die Differenz zwischen im Kraftwerk erzeugter elektrischer Leistung und der an die VerbraucherInnen abgegebenen Leistung. Netzverluste sind ein wichtiger Indikator für die Effizienz der Fernleitungen und Verteilungsnetze und damit den technischen Zustand der Netze. Sie variieren je nach Energieträger. Im Fernwärmenetz schwanken die Netzverluste mit dem Wärmeabsatz.

## NETZVERLUSTE IN% (ENTWICKLUNG 2015–2017)



Die Zuverlässigkeit der öffentlichen Verkehrsmittel erreichte in den letzten Jahren einen Spitzenwert von 99%. Bei der Anschlusssicherheit erreichen die Wiener Linien seit Jahren ebenfalls regelmäßig Werte über 99%. Um die Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit der Öffis noch weiter zu verbessern, werden in Zusammenarbeit mit der Stadt Wien laufend zahlreiche Beschleunigungsmaßnahmen für den öffentlichen Verkehr umgesetzt, wie z. B. das Optimieren von Ampelschaltungen oder neue Busspuren. Für die Versorgungssicherheit ist insbesondere ein dichtes Intervall sehr wichtig, so ist

die Wiener U-Bahn zu Spitzenzeiten in der Früh und am Nachmittag im 2-Minuten-Takt und in allen Nächten vor Samstagen, Sonn- und Feiertagen durchgehend unterwegs. Neben der Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit ist die Tarifgestaltung ein wesentlicher Faktor für die hohe Attraktivität der Öffis in Wien. So sind die Tarife nicht nur erschwinglich und fair, sondern orientieren sich auch gezielt an den unterschiedlichen Bedürfnissen der Fahrgäste. Für einkommensschwache Personen bieten die Wiener Linien spezielle Sondertarife.

### DIE WIENER LINIEN

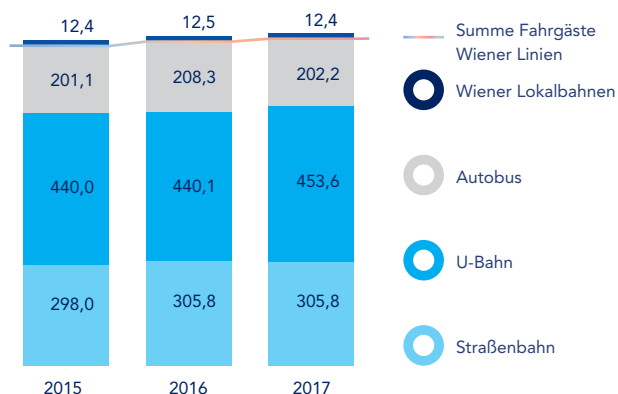
Im Jahr 2017 beförderten die Wiener Linien **962 Millionen Fahrgäste** und konnten mit dieser Steigerung von **1,23%** einen neuen Rekord erzielen. Hinzu kommen noch **12,4 Millionen Fahrgäste** der Wiener Lokalbahnen. Die Zuwächse sind vor allem auf die weiterhin steigenden Verkaufszahlen bei den Jahreskarten (**+6,1%**) und Angebotsverbesserungen zurückzuführen. Die Platzkilometer der Mobilitätsunternehmen konnten gegenüber dem Vorjahr um **434,2 Millionen km** bzw. **2,14%** auf **20.769,8 Millionen km** gesteigert werden. Der Öffi-Anteil am Modal Split lag 2017 bei **38%** (ein geringfügiger Rückgang zugunsten des Fußgängeranteils). Im Vergleich zu anderen europäischen Großstädten nimmt Wien damit weiterhin eine führende Position ein. Ziel der Wiener Linien bleibt, bis 2020 den Anteil des öffentlichen Verkehrs am Modal Split auf **40%** zu erhöhen und das ambitionierte **Ziel von einer Milliarde Fahrgästen** pro Jahr zu erreichen.

# Mobilität.

STAMMKUNDINNEN UND -KUNDEN	EINHEIT	2017	2016	2015
Verkaufte Jahreskarten	Stk.	778.162	733.212	698.968
VERKEHRSMITTELWAHL				
ÖPNV	%	38	39	39
Fahrrad	%	7	7	7
zu Fuß	%	28	27	27
Individualverkehr	%	27	27	27
<b>Gesamt</b>	<b>%</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

## ANZAHL DER FAHRGÄSTE IN MIO.

Entwicklung nach Verkehrsmitteln



## 1.000 E-LADESTELLEN

Bis Ende 2020 werden in Wien im öffentlichen Raum 1.000 neue E-Ladestellen errichtet. Den Zuschlag für die Errichtung und den Betrieb der neuen Ladestellen hat Wien Energie im Zuge einer Ausschreibung der MA 33 erhalten. Wien Energie hat bereits heute über 500 Ladestellen im Großraum Wien in Garagen, Park & Ride-Anlagen, bei Supermärkten oder am Flughafen Wien in Betrieb. Und dafür ein eigenes Beteiligungsmodell entwickelt.

## KENNZAHLEN WIPARK

	2017	2016	2015
Stellplätze (Stückzahl)	24.563	21.135	20.064

## MEHR PLATZ

Durch die Übernahme neuer Betriebsführungs- und Pachtstandorte mit insgesamt rund 4.200 Stellplätzen konnte die Wipark ihren Marktanteil im Jahr 2017 deutlich ausbauen und hält nach wie vor die Marktführerschaft unter den Garagenbetreibern in Wien. Von besonderer Bedeutung waren in diesem Zusammenhang die Übernahme der Betriebsführung der Garage des AKH Wien sowie die Eröffnung der neuen Pachtstandorte P&R Oberlaa und P&R Neulaa im Zuge der U1-Verlängerung.



Die Friedhöfe Wien GmbH stellt auf 46 Wiener Friedhöfen unabhängig von Religion und Herkunft eine würdevolle Grabstätte zur Verfügung. Außerdem werden durch die Friedhöfe Wien Straßen und Wege, Grünflächen und Bäume, Aufbahnhallen und Kirchen, Gedenkstätten und Friedhofskreuze, historische Gebäude und Kulturdenkmäler erhalten. Denn Friedhöfe sind Orte der Kultur, Teil der Stadtgeschichte, Rückzugs- und Naherholungsraum für Ruhesuchende und nicht zuletzt auch grüne Lunge für die Stadt.

---

### **BESTATTUNGS- UND FRIEDHOFSL EISTUNGEN**

Bei den Erd- und Feuerbestattungen verzeichnet die Bestattung Wien GmbH mit 8.414 Durchführungen gegenüber 8.306 im Vorjahr, ein Plus von 1,3%. 2017 wurden in Summe 12.478 Beisetzungen durchgeführt, was eine Steigerung von 292 Leistungen gegenüber 2016 bedeutet.

Der Rückgang der Grabverlängerungen ist auf den langfristigen Trend zur Abnahme der Wertigkeit im Umgang mit dem Tod und den daraus resultierenden Dienstleistungen zurückzuführen.

---

## 2.2.3 Service und Dialog.

### Kundinnen- und Kunden-Feedback.

Der Wiener Stadtwerke-Konzern bietet nicht nur ein umfangreiches Angebot an Produkten und Dienstleistungen unter Einhaltung hoher Qualitäts-, Sicherheits- und Umweltstandards. Die Unternehmen des Wiener Stadtwerke-Konzerns setzen auch konsequent auf den persönlichen Dialog mit Kundinnen und Kunden.



#### **WIENER NETZE**

nutzt die Smart Meter-Implementierung für Transparenz und Dialog. Denn künftig können die Kundinnen und Kunden über das Smart Metering-Webportal detaillierte Informationen über ihren Energieverbrauch benutzerfreundlich und sicher abrufen. Bis zum Jahr 2020 werden 80% aller Haushalte im Versorgungsgebiet der Wiener Netze über diesen Smart Meter-Service der neuen Zählergeneration verfügen.

#### **WIEN ENERGIE**

hat einen Kundenbeirat bestehend aus 27 unabhängigen, ehrenamtlichen Mitgliedern eingerichtet. Dabei steht der persönliche Dialog mit dem Management im Vordergrund. Dieses zweimal im Jahr stattfindende Format leistet damit einen wichtigen Beitrag für die laufende Verbesserung von Angebot und Service von Wien Energie. Ebenso stellen Kundinnen- und Kundenbefragungen im Bereich Kundenservice ein wichtiges Element zur Qualitätssicherung der Prozesse dar. 84% der Kundinnen und Kunden sind sehr zufrieden bzw. eher zufrieden. (Stand 2017)



### **WIENER LINIEN**

haben mit dem Fahrgastbeirat ein Feedback-Instrument installiert. Die Protokolle der alle zwei bis drei Monate stattfindenden Sitzungen sind auf der Website der Wiener Linien einsehbar. Zusätzlich werden jährlich rund 2.000 telefonische Fahrgastbefragungen sowie Online-Interviews mit JahreskartenbesitzerInnen zu diversen Themenbereichen durchgeführt. Die Ergebnisse der Befragung werden in gezielte Verbesserungsmaßnahmen umgesetzt, wie insb. die Installierung von Serviceteams oder die Optimierung der Störungsinformation für die Fahrgäste (neben Website und Twitter insb. durch die WienMobil-App). Die hohe Zufriedenheit mit Angebot und Service der Öffis spiegelt sich letztlich im Modal Split von 38% wider.

### **WIENER LOKALBAHNEN**

investieren konsequent in Serviceleistungen und den Dialog. 2017 wurde das Kundinnen- und Kundenzentrum Baden als offener Beratungsraum neu gestaltet.

### **BESTATTUNG UND FRIEDHÖFE**

Für den Anspruch, die Hinterbliebenen so persönlich wie möglich zu betreuen, bietet das Unternehmen auch Services in vorgelagerten (z. B. Vorsorge) und nachgelagerten Bereichen (Nachbetreuung, wie z. B. Gratisseminare zur Trauerbewältigung). Die mittels Fragebogen ermittelte Kundinnen- und Kundenzufriedenheit der Bestattung Wien lag 2017 bei 98%. Die Friedhöfe Wien führen zyklisch Kundinnen- und Kundenzufriedenheitsanalysen durch.

# Beschwerdemanagement.

Für die Wiener Stadtwerke und ihre Konzernunternehmen sind Beschwerden wertvoll. Denn sie helfen nicht nur Fehlerquellen zu beseitigen und die Qualität der Abläufe zu optimieren, sondern zeigen auch notwendige Verbesserungen bei Produkten und Services auf. Daher ist in den Konzernunternehmen ein entsprechendes Beschwerdemanagement implementiert. Sämtliche Prozesse leiten sich dabei von den Vorgaben des konzernweit gültigen internen Kontrollsystems ab.

## **WIENER NETZE**

Der im Unternehmen standardisierte Beschwerdeprozess ist seit vielen Jahren etabliert und bewährt. Im Jahr 2017 wurde die Vorgabe, 85% der Beschwerdefälle innerhalb von fünf Tagen zu erledigen, zu 92% eingehalten. Insgesamt wurden 7.067 Kundinnen- und Kundenanliegen erledigt, wobei in dieser Zahl 764 „Smart Meter Geschäftsfälle“ enthalten sind (gegenüber 2016 in etwa gleich geblieben). 342 Fälle betrafen Anfragen bzw. Streitschlichtungsverfahren der Schlichtungsstelle der Energie-Control Austria und weitere 47 Fälle wurden über Ombudsstellen (Arbeiterkammer, Kronen Zeitung, Konsumentenschutz) gemeldet. Die Hauptthemen sind Zählerstand/Verbrauch, Inhalt/Richtigkeit der Abrechnungen sowie Netzangelegenheiten.

## **BESTATTUNG UND FRIEDHÖFE**

Auch diese Unternehmen orientieren sich an dem internen Kontrollsystem und den dadurch vorgegebenen standardisierten Prozessen. Kundenbeschwerden werden im Sinne einer persönlichen Betreuung und einer raschen Reaktionszeit individuell durch Fachpersonal betreut.

## **WIEN ENERGIE**

Eine entsprechende Unternehmensrichtlinie und Leitsätze geben den Servicestandard für den Umgang mit Beschwerden und Verbesserungsvorschlägen mittels bewährten Prozessen vor. Die vorgegebene Erledigungsdauer sind max. fünf Tage. Die praktizierte abgestufte Beschwerdebetreuung (mit dem Kundinnen- und Kundenservice als 1st Level und dem Beschwerdemanagement als eigener Organisationseinheit als 2nd Level) hat sich über die vielen Jahre bewährt und wird auch von Schlichtungsstellen positiv anerkannt. Im 2nd Level-Beschwerdebereich wurden 2017 rund 2.800 Beschwerden zur Sparte Strom/Gas und rund 2.300 Beschwerden zur Sparte Wärme dokumentiert. Die Hauptthemen sind Zahlungen, Mahnungen, Stundungen und Ratenvereinbarungen. Wien Energie bietet für Beschwerden alle Kommunikationskanäle an, diese teilen sich wie folgt auf: 53% Telefon, 34% E-Mail, 9% Website, 2% Brief und 2% persönlicher Kontakt. Die Zufriedenheit mit dem Beschwerdemanagement ist von den sich ergebenden Lösungsmöglichkeiten abhängig.





### **WIENER LINIEN**

Das Verbesserungsmanagement bei den Wiener Linien wird ebenso durch klar definierte interne Abläufe geregelt. Ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess sieht dabei u. a. einen wöchentlichen Bericht an Abteilungen sowie die Geschäftsführung vor. Ebenso erhalten die Fachabteilungen zeitnah Informationen über die Rückmeldungen der Kundinnen und Kunden. Im Jahr 2017 wurde das Verbesserungsmanagement der Wiener Linien 19.578 Mal kontaktiert. Die Hauptthemen sind Störanfälligkeiten der Linien, Beschwerden über MitarbeiterInnenverhalten bis hin zu Beschwerden zu Bauten und Einrichtungen. Der Großteil der Anfragen konnte direkt ohne Rückfrage in den Fachabteilungen beantwortet werden. Bei erforderlicher Recherche vergehen im Durchschnitt nur 5,1 Kalendertage bis zur Beantwortung.

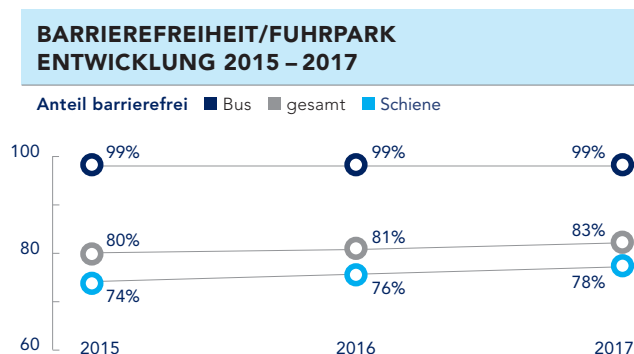
### **WIENER LOKALBAHNEN**

Kundenbeschwerden werden bei den Wiener Lokalbahnen grundsätzlich schriftlich entgegengenommen, IT-mäßig dokumentiert und an die zuständige Abteilung zur Stellungnahme weitergeleitet. Danach folgt die Beantwortung durch den Kundinnen- und Kundendienst. Die Auswertung der Kundinnen- und Kundenbeschwerden erfolgt quartalsweise und wird mittels Reporting an die Geschäftsführung weitergeleitet bzw. im Rahmen der Abteilungsleitersitzungen besprochen. Im Jahr 2017 hat es in Summe 617 Kundinnen- und Kundenrückmeldungen gegeben. Die Hauptthemen sind hier die VOR-Tarifreform und die damit verbundenen Auswirkungen auf die Fahrscheinautomaten sowie Probleme aufgrund manipulierter Fahrscheinautomaten. Kundinnen- und Kundenanfragen werden innerhalb von maximal 3,71 Tagen beantwortet.



## Barrierefreiheit.

Die Wiener Stadtwerke und ihre Konzernunternehmen verfügen über barrierefreie Räumlichkeiten für den Kundinnen- und Kundenkontakt und arbeiten konsequent an der Ausweitung der Barrierefreiheit ihrer Dienstleistungen. Dies umfasst auch die Schulung von MitarbeiterInnen in Sprechtechnik sowie Gebärdensprache. Die Wiener Linien kooperieren seit über 20 Jahren eng mit Behindertenverbänden und zuständigen Magistratsabteilungen – mit dem Ziel, sämtlichen Personen mit Handicap die Nutzung der öffentlichen Verkehrsmittel selbstbestimmt und ohne fremde Hilfe zu ermöglichen.



### MOBILITÄT BARRIEREFREI

Alle U-Bahnstationen bzw. U-Bahnzüge sowie sämtliche Busse der Wiener Linien sind für Gehbehinderte, Rollstuhlfahrerinnen und Rollstuhlfahrer, Kinderwagen etc. barrierefrei zugänglich. Im Bereich der Straßenbahn ist der überwiegende Teil aller Triebfahrzeuge bereits barrierefrei bzw. werden die Hochflurstraßenbahnen sukzessive durch neue und barrierefreie Modelle ersetzt. 95% der Bushaltestellen verfügen über Bahnsteigkanten für einen stufenfreien Einstieg. Das Modell FLEXITY ist der letzte Baustein für eine 100%-Niederflur-Flotte. Nach den U-Bahnen und den Bussen wird damit auch die Bim vollständig barrierefrei sein. Zusätzlich sind fast alle U-Bahnstationen mit einem visuellen und taktilen Orientierungssystem für Personen mit eingeschränkter Sehkraft ausgestattet – lediglich einige denkmalgeschützte Bereiche können erst sukzessive nachgerüstet werden.

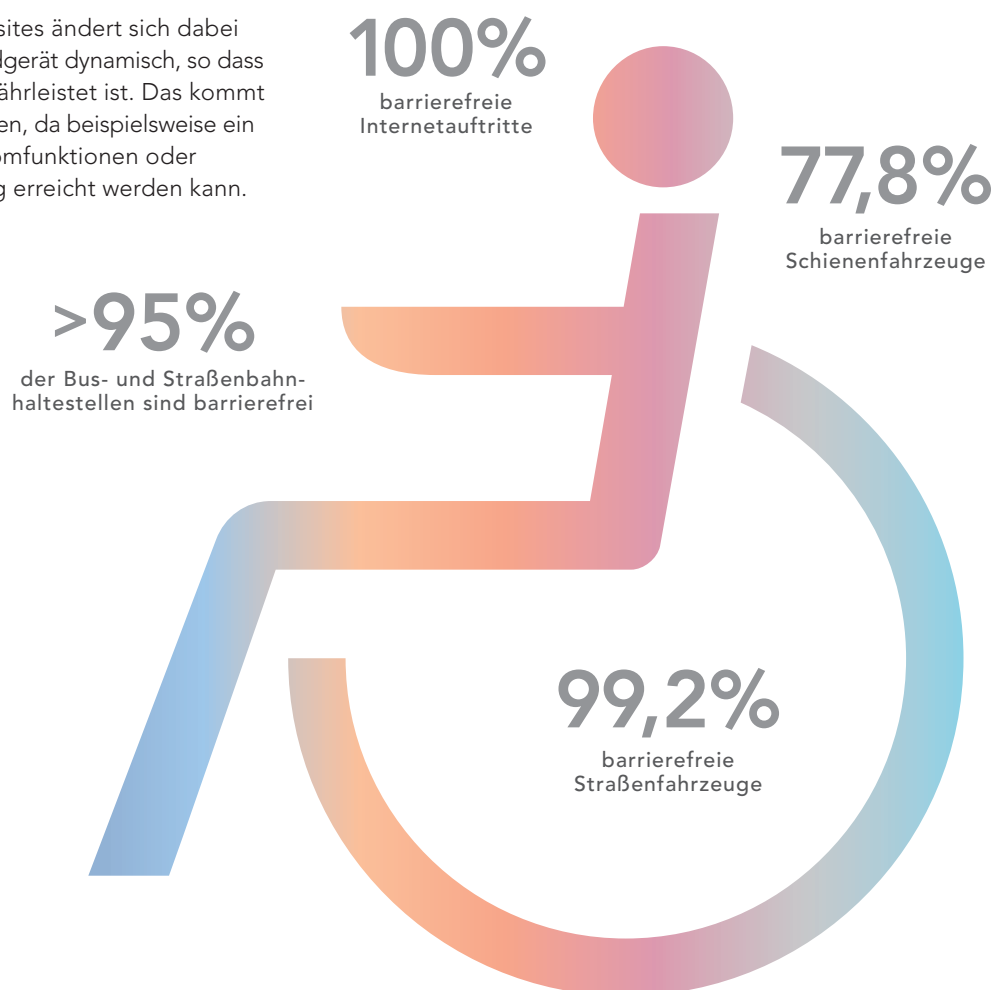
[Weitere Informationen bietet der Folder „Barrierefrei: Selbstbestimmt durch die Stadt“](#)

FUHRPARK BARRIEREFREI	EINHEIT	2017	2016	2015
Summe Fahrzeuge WL	Stk.	2.038	2.038	2.030
Summe Fahrzeuge WLB	Stk.	61	61	61
Fuhrpark gesamt	Stk.	2.099	2.099	2.091
davon Niederflur	Stk.	1.738	1.703	1.670
Anteil barrierefreier Schienenfahrzeuge (Bahnen)	%	77,8	75,9	74,2
Anteil barrierefreier Straßenfahrzeuge (Busse)	%	99,2	99,2	99,2
<b>Anteil barrierefrei gesamt</b>	%	<b>82,8</b>	<b>81,1</b>	<b>79,9</b>

### BARRIEREFREIHEIT INTERNETAUFTRITT

Die Darstellung der Leistungen der Unternehmen der Wiener Stadtwerke im Internet zielt nicht nur auf Transparenz, sondern auch auf Barrierefreiheit für alle NutzerInnengruppen ab. Alle Unternehmensauftritte wurden mittlerweile auf ein Responsive Webdesign umgestellt.

Der grafische Aufbau von Websites ändert sich dabei abhängig vom verwendeten Endgerät dynamisch, so dass eine optimale Darstellung gewährleistet ist. Das kommt auch der Barrierefreiheit entgegen, da beispielsweise ein Vergrößerungseffekt durch Zoomfunktionen oder reduzierter Bildschirmauflösung erreicht werden kann.



# Nachhaltigkeitsprogramm 2018.

## Der Metropolregion verpflichtet.

Die nachfolgende Tabelle stellt die konsolidierten Maßnahmen des Themenbereichs „Der Metropolregion verpflichtet“ für das Jahr 2018 dar:

KONZERN UNTERNEHMEN	UN GLOBAL COMPACT PRINZIP	SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOAL
Facility Comfort	Prinzip 9 (Verbreitung umweltfreundlicher Technologien)	SDG 8 (Nachhaltiges Wirtschaftswachstum und menschenwürdige Arbeit für alle)
Facility Comfort	Prinzip 9 (Verbreitung umweltfreundlicher Technologien)	SDG 9 (Widerstandsfähige Infrastruktur und nachhaltige Industrialisierung)
Upstream	Prinzip 7 (Vorsorgeprinzip im Umgang mit Umweltproblemen)	SDG 9 (Widerstandsfähige Infrastruktur und nachhaltige Industrialisierung)
Upstream	Prinzip 7 (Vorsorgeprinzip im Umgang mit Umweltproblemen)	SDG 9 (Widerstandsfähige Infrastruktur und nachhaltige Industrialisierung)
Wien Energie	Prinzip 8 (Umweltbewusstsein fördern)	SDG 13 (Bekämpfung des Klimawandels und seiner Auswirkungen)
Wien Energie	Prinzip 9 (Verbreitung umweltfreundlicher Technologien)	SDG 7 (Nachhaltige und moderne Energie für alle)
Wien Energie	Prinzip 9 (Verbreitung umweltfreundlicher Technologien)	SDG 7 (Nachhaltige und moderne Energie für alle)
Wien Energie	Prinzip 7 (Vorsorgeprinzip im Umgang mit Umweltproblemen)	SDG 8 (Nachhaltiges Wirtschaftswachstum und menschenwürdige Arbeit für alle)
Wien Energie	Prinzip 9 (Verbreitung umweltfreundlicher Technologien)	SDG 8 (Nachhaltiges Wirtschaftswachstum und menschenwürdige Arbeit für alle)
Wien Energie	Prinzip 9 (Verbreitung umweltfreundlicher Technologien)	SDG 9 (Widerstandsfähige Infrastruktur und nachhaltige Industrialisierung)
Wiener Linien	Prinzip 9 (Verbreitung umweltfreundlicher Technologien)	SDG 11 (Nachhaltige Städte und Siedlungen)
Wiener Linien	Prinzip 8 (Umweltbewusstsein fördern)	SDG 9 (Widerstandsfähige Infrastruktur und nachhaltige Industrialisierung)
Wiener Linien	Prinzip 7 (Vorsorgeprinzip im Umgang mit Umweltproblemen)	SDG 9 (Widerstandsfähige Infrastruktur und nachhaltige Industrialisierung)
Wiener Linien	Prinzip 7 (Vorsorgeprinzip im Umgang mit Umweltproblemen)	SDG 11 (Nachhaltige Städte und Siedlungen)
Wiener Linien	Prinzip 9 (Verbreitung umweltfreundlicher Technologien)	SDG 11 (Nachhaltige Städte und Siedlungen)
Wiener Linien	Prinzip 9 (Verbreitung umweltfreundlicher Technologien)	SDG 11 (Nachhaltige Städte und Siedlungen)
Wiener Linien	Prinzip 9 (Verbreitung umweltfreundlicher Technologien)	SDG 11 (Nachhaltige Städte und Siedlungen)
Wiener Linien	Prinzip 7 (Vorsorgeprinzip im Umgang mit Umweltproblemen)	SDG 9 (Widerstandsfähige Infrastruktur und nachhaltige Industrialisierung)
Wiener Lokalbahnen	Prinzip 9 (Verbreitung umweltfreundlicher Technologien)	SDG 8 (Nachhaltiges Wirtschaftswachstum und menschenwürdige Arbeit für alle)
Wiener Netze	Prinzip 9 (Verbreitung umweltfreundlicher Technologien)	SDG 7 (Nachhaltige und moderne Energie für alle)
Wiener Netze	Prinzip 9 (Verbreitung umweltfreundlicher Technologien)	SDG 7 (Nachhaltige und moderne Energie für alle)
Wiener Netze	Prinzip 9 (Verbreitung umweltfreundlicher Technologien)	SDG 7 (Nachhaltige und moderne Energie für alle)
Wiener Netze	Prinzip 9 (Verbreitung umweltfreundlicher Technologien)	SDG 11 (Nachhaltige Städte und Siedlungen)
Wiener Stadtwerke	Prinzip 9 (Verbreitung umweltfreundlicher Technologien)	SDG 11 (Nachhaltige Städte und Siedlungen)
Wiener Stadtwerke	Prinzip 9 (Verbreitung umweltfreundlicher Technologien)	SDG 11 (Nachhaltige Städte und Siedlungen)
Wiener Stadtwerke	Prinzip 9 (Verbreitung umweltfreundlicher Technologien)	SDG 11 (Nachhaltige Städte und Siedlungen)
Wiener Stadtwerke	Prinzip 9 (Verbreitung umweltfreundlicher Technologien)	SDG 11 (Nachhaltige Städte und Siedlungen)
Wiener Stadtwerke	Prinzip 9 (Verbreitung umweltfreundlicher Technologien)	SDG 7 (Nachhaltige und moderne Energie für alle)
Wiener Stadtwerke	Prinzip 6 (Beseitigung von Diskriminierung)	SDG 8 (Nachhaltiges Wirtschaftswachstum und menschenwürdige Arbeit für alle)
Wipark Garagen	Prinzip 9 (Verbreitung umweltfreundlicher Technologien)	SDG 11 (Nachhaltige Städte und Siedlungen)



MASSNAHME	STATUS 2018	FRIST Maßnahme
Aufbau Geschäftsfeld „interner Servicedienstleister“	★	2019
<b>Predictive Maintenance</b> – Optimierung von Wartung und Inspektionen	★	2019
<b>LEO Mobil</b> – Mobilität in der Neu Leopoldau	🔄	2018
<b>JÖ – Betriebliches Mobilitätsmanagement</b> – Aufbau einer digitalen B2B-Plattform zur Vernetzung multimodaler Verkehre und Schaffung neuer vernetzter Mobilitätsangebote	✓	2017
Errichtung der Energie-Erlebniszelt am Standort Spittelau.	✓	2017
Etablierung und Ausbau einer Innovationskultur und eines Innovationsmanagements, welche laufend zu neuen Produkten und Dienstleistungen führen	🔄	2030
<b>Weiterentwicklung des neuen Geschäftsfelds Elektromobilität</b> – Infrastruktur und Dienstleistungen	🔄	2030
Steigerung des Kundinnen- und Kundenvertrauens	🔄	2030
Nutzung des Potenzials der Digitalisierung entsprechend der Digitalisierungsstrategie	🔄	2030
Aspern Smart City Research 2.0 (ASCR 2.0)	🔄	2018
<b>WienMobil 2.0</b> – Erstellung eines funktionalen multi-modalen digitalen Services für Kundinnen und Kunden mit folgenden Eigenschaften: Information, Routing, einheitlicher Registrierungsprozess und Log-In, Kauf von ÖV-Tickets und Buchung von Mobilitätspartnern.	✓	2017
<b>Smarter Together</b> – Konzeption und Umsetzung von einer bis zwei Mobilitätsstation(en) im öffentlichen Raum (Simmering)	🔄	2018
<b>Autonomes Fahren Schiene</b> – Errichtung einer fahrerlosen U-Bahn für die U5 von Karlsplatz bis Frankplatz bei Ausbau des Linienkreuzes U2/U5.	🔄	2023
<b>Netzausbau</b> – Verlängerung der U-Bahn-Linie U1 nach Süden bis Oberlaa.	✓	2017
<b>Netzausbau</b> – Verlängerung der Straßenbahnlinie O in das Stadtentwicklungsgebiet Nordbahnhof.	🔄	2018
<b>Netzausbau</b> – Verlängerung der Straßenbahnlinie D in das neue Stadtentwicklungsgebiet Hauptbahnhof.	🔄	2019
<b>Autonomes Fahren Straße</b> – Abschätzen der Auswirkungen von autonomen Fahrzeugen auf die Stadt Wien und den Betrieb des ÖPNV	🔄	2020
<b>Predictive Maintenance</b> – Zustandsorientierte Instandhaltung für Fahrwege und Fahrzeuge	🔄	2021
Neubau Remise Wien sowie Betriebsgebäude WLB-Zentrum Inzersdorf.	🔄	2018
Erstellung eines Konzepts zur möglichen Gestaltung eines monatlichen Verbrauchsbilds für Smart Meter	🔄	2019
Flächendeckender Rollout Smart Metering für Strom im Bediengebiet	🔄	2020
Druckanhebung im Gasnetz aufgrund technischer Notwendigkeit	🔄	2024
Urbanes Energie- und Mobilitätssystem (URBEM) / Simultan	🔄	2018
Projektportfolio „Internet of Things“	★	2020
<b>e-Taxi Wien</b> – Infrastruktur für den Betrieb der Wiener eTaxi-Flotte	🔄	2018
<b>„Smarter Together“</b> – WSTW Projektportfolio „gemeinsam g'scheiter“ – soziale und technische Innovationen für ein lebenswertes Stadtviertel	🔄	2020
Wissenschaftskooperation mit Technischer Universität Wien und Universität Wien	🔄	2022
Vorzeigeregion Energie WIVA (Wasserstoffinitiative Austria Power & Gas)	🔄	2025
Brain Kunde 360 Grad	🔄	2018
Bereitstellung von geeigneten Flächen für Schnellladestationen an fünf Standorten im Rahmen des Projekts eTaxi.	🔄	2018

★ neu    🔄 in Planung    ✓ umgesetzt





# 03

**Der Umwelt  
verpflichtet.**



### 3. Der Umwelt verpflichtet.



# Leitsätze

Durch unsere Services und Produkte ermöglichen wir unseren Kundinnen und Kunden nachhaltiges Handeln.

Klimaschutz und Energieeffizienz sind uns wichtig, um die größtmögliche CO<sub>2</sub>-Reduktion zu erreichen.





**Die Wiener Stadtwerke tragen mit ihren Angeboten und Dienstleistungen (insbesondere) in den Bereichen Energie und Mobilität zum Schutz der Umwelt bei. Die dabei auftretenden unvermeidlichen Umweltbelastungen sollen grundsätzlich möglichst gering ausfallen.**

# Ziele

**Der Anteil erneuerbarer Stromerzeugung liegt 2030 über 35%.**

**Der Anteil erneuerbarer Wärmeerzeugung liegt 2030 bei 40%.**

**Im Jahr 2020 befördern die Öffis mehr als 1 Milliarde Menschen.**

**Entsprechend leistet der Wiener Stadtwerke-Konzern erhebliche Minderungsbeiträge durch Energieeffizienz-Maßnahmen, sowohl bei der Erzeugung, als auch beim eigenen Verbrauch und dem seiner Kundinnen und Kunden. Eine weitere Umweltentlastung wird durch den kontinuierlichen Ausbau der Erzeugung aus erneuerbaren Energieträgern erreicht.**

## 3.1 Emissionen.

Die Emissionen des Wiener Stadtwerke-Konzerns an Treibhausgasen (SCOPE 1) beinhalten vor allem die Freisetzung von fossilem CO<sub>2</sub> sowie weiteren Treibhausgasen. Sie werden anhand ihres Treibhauspotenzials auf CO<sub>2</sub>-Äquivalente umgerechnet.

Sie stammen in weitaus überwiegendem Maß aus der Erzeugung von Strom und Fernwärme in den mit Erdgas betriebenen KWK-Anlagen. Hinzu kommen die CO<sub>2</sub>-Emissionen aus weiteren fossil befeuerten Heizwerken, den vier Müllverbrennungsanlagen (anteilig fossil), aus nationalen und internationalen Strombezugsrechten an anderen Kraftwerken sowie in geringem Umfang aus dem Wald-Biomassekraftwerk Simmering (aus fossiler Stützfeuerung). Weiters trägt der Verkehrsbereich mit dem Einsatz fossiler Treibstoffe neben der energetischen Nutzung von primären Energieträgern zu den direkten CO<sub>2</sub>-Emissionen des Wiener Stadtwerke-Konzerns bei.

Umweltrelevant sind weiters der Umgang mit Abfällen, die Sanierung von Altlasten, die Entnahme von Wasser und die Einleitung von Kühl- bzw. die Ableitung von Abwasser. Die Aktivitäten der Tochtergesellschaften zur Reduzierung dieser Umweltbelastungen variieren mit der Ausrichtung ihrer operativen Geschäftsfelder.

CO <sub>2</sub> -EMISSIONEN (IN TONNEN)	2017	2016	2015
Strom und Wärmeerzeugung	3.337.075,2	2.612.883,5	2.763.095,5
Fuhrpark	42.200,0	43.457,5	37.744,2
CO <sub>2</sub> -Emissionen gesamt	3.379.275,2	2.656.341,1	2.800.839,7

### MODERNISIERUNG MÜLLVERBRENNUNGSANLAGE SPITTELAU

Nach 40 Jahren Betrieb hat Wien Energie rund 130 Millionen EUR in die Modernisierung der Müllverbrennungsanlage Spittelau investiert. Der Standort Spittelau ist mit einer installierten Gesamtleistung von 400 MW der zweitgrößte Erzeuger im Fernwärmeverbundnetz (nach dem Gaskraftwerk Simmering Block 1).

## 3.1.1 Energie.



Wien Energie verfolgt mit erneuerbaren Energielösungen, Innovationen und Digitalisierung konsequent das Ziel, den CO<sub>2</sub>-Ausstoß in Wien drastisch zu senken. Sowohl emissionsarme Technologien (z. B. im Bereich der kalorischen Kraftwerke, Heizwerke und Müllverbrennungsanlagen) als auch die Beendigung des Einsatzes von Heizöl haben bereits entsprechend zur Senkung der Luftschadstoffemissionen beigetragen. Weiters tragen Wien Energie und die Wiener Netze durch den kontinuierlichen Ausbau ihrer Dienstleistungen, wie z.B. BürgerInnen-Solkraftwerke, Infrastruktur für Elektromobilität, Netzausbau Fernwärme und Smart Meter Rollout, zur Senkung der direkten CO<sub>2</sub>-Emissionen und damit wesentlich zur Verbesserung der Luftqualität in Wien bei.

Bei Neubau, Umbau und Modernisierung der Wien Energie-Anlagen gilt von der strategischen Planung bis hin zur Bauüberwachung stets der optimale Betrieb der Anlagen über ihre gesamte Lebenszeit als oberste Maxime, um beispielsweise durch die Auswahl der Erzeugungstechnologie höhere Wirkungsgrade und geringere Emissionen zu erzielen. Sämtliche Anlagen vermeiden durch entsprechende Rauchgasreinigungsanlagen Staub so effektiv, dass der Staubgehalt der Abgase weit geringer ist als jener im Straßenverkehr. Kritische Schadstoffe im Abgas der thermischen Abfallbehandlungsanlagen und Kraftwerksanlagen (KWK) werden permanent überwacht und die Konzentrationen laufend gemessen. Die Schadstoffkonzentrationen der drei Müllverbrennungsanlagen von Wien Energie sind im Internet nahezu in Echtzeit publiziert bzw. werden die Schadstoffkonzentrationen der Kraftwerke monatlich mittels Aushängen veröffentlicht. Zusätzlich erfolgt eine externe Prüfung der Schadstoffkonzentrationen, die nicht laufend gemessen werden.

Durch die städtische Lage der thermischen Abfallbehandlungsanlagen beträgt der Anfahrtsradius der Müllabfuhrwagen der MA 48, welche für die Belieferung mit kommunalem Hausmüll verantwortlich ist, meist nur ein paar hundert Meter bis zu wenigen Kilometern. Die kurzen Transportwege führen zu erheblicher CO<sub>2</sub>-Einsparung und entsprechend weniger Lärmbelastung. Auch die Waldbiomasse für das Werk in Simmering stammt größtenteils aus einem Einzugsgebiet im Umkreis von 100 Kilometern.

Mit dem Einsatz von integrierten Managementsystemen baut Wien Energie die ambitionierte Vorreiterrolle in den Bereichen Arbeitssicherheit, Umwelt und Qualität weiter aus – mit dem erklärten Ziel, die gesetzlich vorgegebenen – Anforderungen zu übertreffen. In der Umwelterklärung der Wien Energie sind die Bemühungen im Bereich Umweltschutz, erneuerbarer Energieproduktion sowie Effizienzsteigerung bestehender Anlagen inkl. relevanter Kennzahlen im Detail beschrieben. [Umwelterklärung](#)

### KRAFT-WÄRME-KOPPLUNG

Die kombinierte Erzeugung von Strom und Wärme erfolgt durch Kraft-Wärme-Kopplung (KWK), die Nutzung von Energie aus Müllverbrennung und den Einsatz erneuerbarer Energieträger. Zur Abdeckung der durchschnittlichen Wärmenachfrage (Mittellast) dient die Wärme aus den KWK-Anlagen der Kraftwerke Donaustadt und Simmering, des Biomassekraftwerks Simmering sowie die Abwärme der OMV-Raffinerie in Schwechat.

Wenn der Wärmebedarf die Kapazitäten der Müllverbrennungsanlagen und der KWK-Anlagen übersteigt, werden die mit Gas oder mit Heizöl befeuerten Fernheizwerke (Spitzenkessel) zugeschaltet. Bei der Eigenerzeugung von Strom dominieren die eigenen KWK-Anlagen. Je nach Bedarf können diese auch rein stromgeführt betrieben werden (Kondensationsbetrieb), wodurch allerdings ihr energetischer Wirkungsgrad sinkt. Die vier Wiener Müllverbrennungsanlagen verwerten im Regelbetrieb jährlich rund 900.000 Tonnen Hausmüll, gefährliche Abfälle („Sondermüll“) und Klärschlamm. Sie gewährleisten damit nicht nur die Entsorgungssicherheit Wiens, sondern decken damit auch die Grundlast des Wiener Wärmebedarfs.

## 3.1.2 Mobilität.

Wie in vielen Großstädten ist auch in Wien der Straßenverkehr die mit Abstand größte Quelle an Feinstaub und Stickoxiden.

### WIENER LINIEN

Aufgrund des hohen Modal Split-Anteils von mittlerweile 38% und des weiterhin kontinuierlichen Ausbaus sowie der laufenden Modernisierung der Wiener Öffis leisten die Wiener Linien einen beachtlichen Beitrag zum Klimaschutz. So vermeidet das U-Bahn Netz schon heute mehr als 22% des PKW-Verkehrs. Aufgrund der konsequenten Umrüstung von Dieselnissen auf umweltfreundliche EURO6-Dieselnisse sowie Elektrobusse konnten die Emissionen der Luftschadstoffe in den letzten Jahren, trotz Erhöhung der Fahrgastzahlen, auf einem konstanten Niveau gehalten werden.

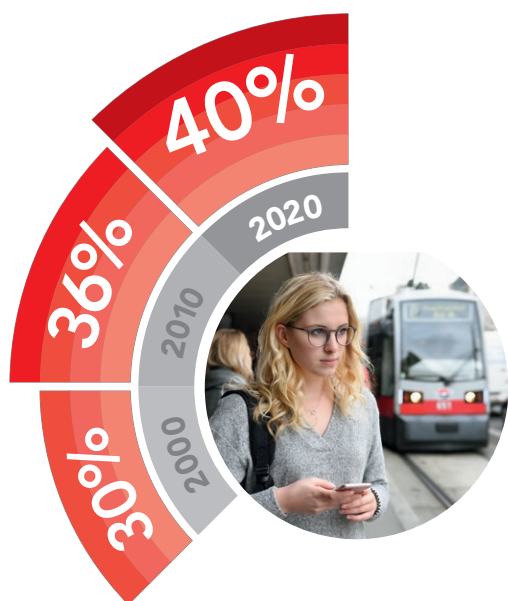
### WIENER LOKALBAHNEN

Durch das Angebot der Wiener Lokalbahnen können viele EinpendlerInnen ihr Auto stehen lassen und tragen so ebenfalls maßgeblich zur guten Luftqualität der Stadt Wien bei.

### INTERNER FUHRPARK

Auch beim internen Fuhrpark streben die Wiener Stadtwerke die größtmögliche Emissionsenkung an. So wird seit Jahren der Fuhrpark in sämtlichen Konzernunternehmen elektrifiziert und auch eine deutliche Flottenreduktion verfolgt.

EMISSIONEN FUHRPARK WIENER LINIEN	EINHEIT	2017	2016
Schwefeldioxid SO <sub>2</sub>	t	18,6	16,0
Stickoxide NOx	t	56,4	65,0
Methan	t	121,0	145,9
Nicht Methan Kohlenwasserstoffe	t	8,3	7,8
Feinstaub/Partikel	t	1.890	1.863



Der Anteil der Öffis am Modal Split soll bis 2020 bei 40% liegen.

### JÖ

Die betriebliche Mobilitätslösung „JÖ“ kombiniert alle öffentlich zugänglichen Mobilitätsangebote wie öffentliche Verkehrsmittel, Car-Sharing oder Taxi-anbieter mit dem firmeneigenen Fuhrpark. Dadurch wird ein bestehender Fuhrpark effizienter ausgelastet und gleichzeitig erweitert. Auch Betriebe ohne eigenen Fuhrpark können „JÖ“ nutzen und somit ihren MitarbeiterInnen einen breiten Zugang zu Mobilität bieten. Der Mobilitätsassistent liefert auf Knopfdruck Informationen, welches Verkehrsmittel gerade verfügbar und am günstigsten und schnellsten ist. Zudem kann mit einem Klick reserviert und zentral über das Unternehmen abgerechnet werden.

### 3.1.3 Schutz und Förderung der Biodiversität.



#### WIPARK

Am Dach des WIPARK-Parkhauses in der Windmühlgasse hat der Verein „Operation Grüner Daumen“ die ursprüngliche Schotterfläche von ca. 2.000 m<sup>2</sup> in einen blühenden Dachgarten verwandelt.



#### BESTATTUNG & FRIEDHÖFE

Die Friedhöfe leisten einen wichtigen Beitrag zum städtischen Mikroklima und sind in urbanen Gebieten auch ein Rückzugsraum für Tier- und Pflanzenarten. So leben am Wiener Zentralfriedhof unter anderem Rehe, Dachse, Hamster, Eulen und Fledermäuse sowie zahlreiche Bienenvölker.



Im Zuge eines Igelschutzprojekts auf sieben Wiener Friedhöfen werden seit 2015 eigens gekennzeichnete Winterquartiere errichtet und dort, wo es möglich ist, auch kleine „Wäldchen“ erhalten, um Rehen, Fasanen und anderen Tierarten einen ungestörten Rückzugsort zu bieten.

#### DIE WIENER „SOLAR-BIENEN“

Das Solarkraftwerk in der Rosiwalgasse (Liesing) ist Wiens größtes BürgerInnenkraftwerk. Auf einer Fläche von zwei Fußballfeldern produzieren rund 4.000 Photovoltaik-Paneele Naturstrom für 400 Wiener Haushalte. Um den Platz zwischen den Solarmodulen nachhaltig zu nutzen, entstanden hier auch wertvolle Flächen für eine reichhaltige Fauna und Flora. Im Zuge dieses Artenschutzprojekts wurde hier 2016 auch ein Bienenschutzprogramm umgesetzt.



In Kooperation mit dem Verein „Stadtwerker“ betreibt Wien Energie mittlerweile elf Bienenstöcke mit einer Jahres-Ernte von rund 300 Kilogramm Honig. Erhältlich ist der Wiener „Solar-Honig“ im Stadtwerker-Onlineshop oder im Abo für Bienenpaten.

## 3.2 Energieeinsatz.

### 3.2.1 Wien Energie.

Wien Energie leistet durch sparsamen Einsatz von fossilen Energieträgern und den Ausbau der erneuerbaren Energien einen entsprechenden Beitrag zu Umwelt- und Klimaschutz. So erfordert die Nutzung von Kraft-Wärme-Kopplung (KWK) zur gleichzeitigen Erzeugung von Strom und Wärme einen deutlich geringeren Primärenergiebedarf als eine getrennte Bereitstellung dieser Energieträger. Wien Energie hat sich zum Ziel gesetzt, in der Stromerzeugung bis 2030 einen Anteil erneuerbarer Energieträger von mindestens 35% zu erreichen. Im Bereich Wärme wird ein erneuerbarer Anteil von rund 40% angestrebt.

#### ERNEUERBARE ENERGIEFORMEN

Die kalorische Stromerzeugung und die Stromerzeugung aus Wasserkraft blieben im Vergleich zum Vorjahr nahezu unverändert, die Stromgewinnung aus Windkraft stieg gegenüber dem Vorjahr stark an (Inbetriebnahme des Windparks Andlersdorf, ganzjähriger Betrieb Anlage Glinzendorf 2, Inbetriebnahme Windpark Oberwaltersdorf). Die Stromproduktion aus Sonnenenergie wurde 2017 durch die Inbetriebnahme zahlreicher Photovoltaikanlagen und weiterer BürgerInnen-Solarkraftwerke ebenfalls gesteigert. Die Stromerzeugung aus Biomasse lag aufgrund von mehr Einsatzstunden über der Vorjahresmenge.

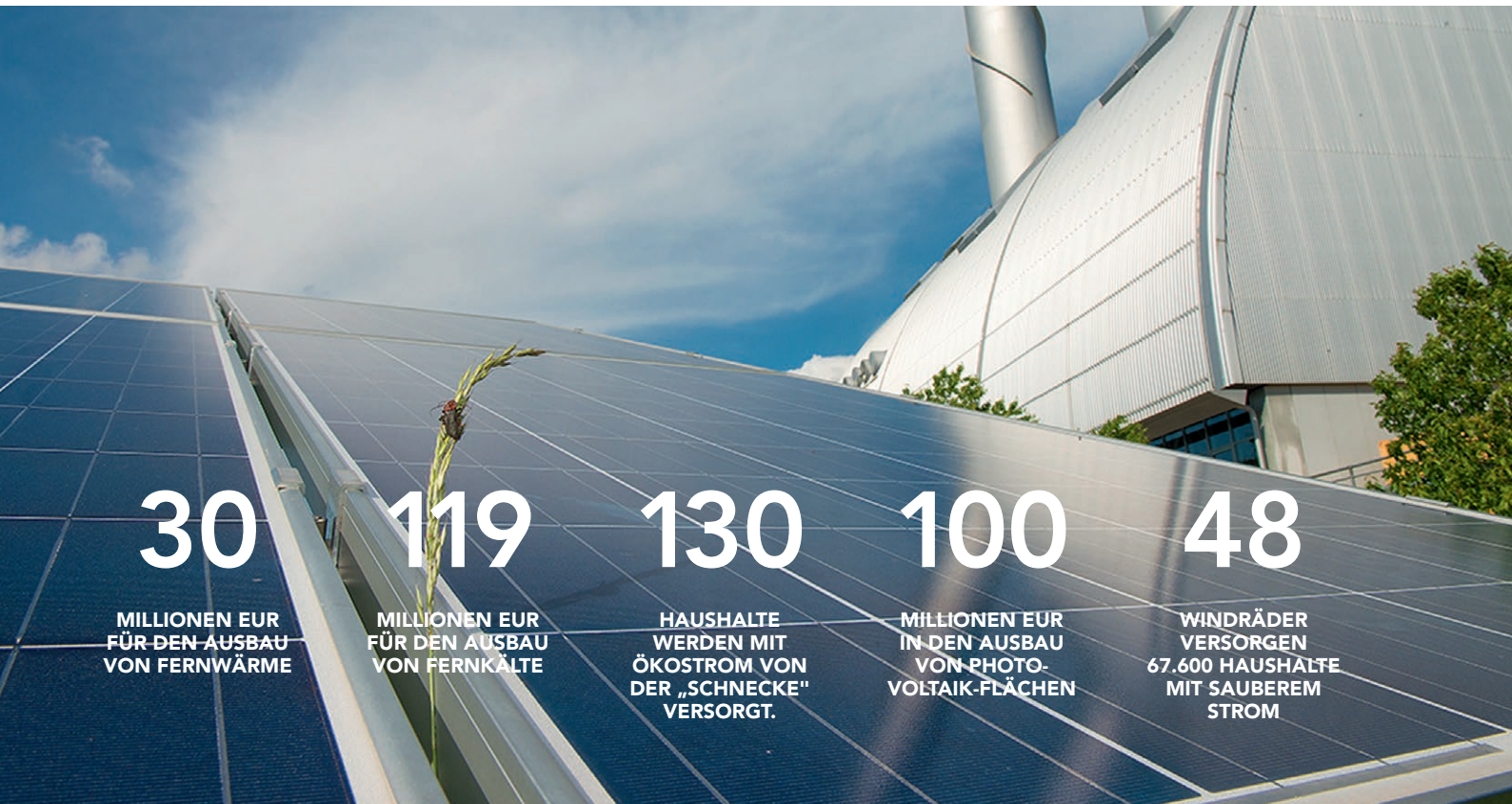
ENERGIETRÄGER (BRENNSTOFFEINSATZ STROM- UND WÄRMEERZEUGUNG)	EINHEIT	2017	2016	2015
Erdgas	GWh	10.094,9	8.652,8	9.940,8
Heizöl	GWh	425,7	913,7	490,4
Abfall	GWh	2.777,1	2.917,7	2.673,7
Biomasse	GWh	670,5	625,1	671,3
<b>Brennstoffeinsatz gesamt</b>	<b>GWh</b>	<b>13.968,2</b>	<b>13.109,2</b>	<b>13.776,2</b>
Anteil erneuerbare Energieträger an Erzeugung Strom (Konsolidiert + Beteiligungen)	%	21,1	20,3	20,4
Anteil erneuerbare Energieträger an Erzeugung Wärme (Konsolidiert + Beteiligungen)	%	21,5	21,5	22,4

#### FERNWÄRME

Wien Energie verfolgt ambitioniert den Ausbau dieser umweltfreundlichen Heizmethode (Investitionen 2018 bis 2022 rund 30 Millionen EUR). Ein Erfolgsprojekt: Das Wiener Traditionsunternehmen Manner speist in Wien-Hernals die bei der Waffelproduktion entstehende Abwärme seit Oktober 2017 in das lokale Fernwärmenetz ein. 600 Haushalte und Betriebe werden so mit Wärme versorgt.

#### FERNKÄLTE

In den letzten Jahren wurden mehrere große Fernkälte-Projekte realisiert: die Fernkältezentrale Spittelau, das Kälteprojekt Renngasse, die Kältezentralen in TownTown, am Schottenring und am neuen Hauptbahnhof. Aufgrund der steigenden Nachfrage nach Raumkühlung sind entsprechend große Investitionen (2018 bis 2022 rund 119 Millionen EUR) vorgesehen.



30

MILLIONEN EUR  
FÜR DEN AUSBAU  
VON FERNWÄRME

119

MILLIONEN EUR  
FÜR DEN AUSBAU  
VON FERNKÄLTE

130

HAUSHALTE  
WERDEN MIT  
ÖKOSTROM VON  
DER „SCHNECKE“  
VERSORGT.

100

MILLIONEN EUR  
IN DEN AUSBAU  
VON PHOTO-  
VOLTAIK-FLÄCHEN

48

WINDRÄDER  
VERSORGEN  
67.600 HAUSHALTE  
MIT SAUBEREM  
STROM



## WASSERKRAFT

Wien Energie hat über 100 Jahre Erfahrung in der Planung, Errichtung und im Betrieb von Wasserkraftwerken. Das Kraftwerk an der Neuen Donau am Wehr 1, die sogenannte „Schnecke“, erzeugt seit Frühjahr 2017 Ökostrom für 130 Haushalte. Es wurde vom Europäischen Fonds für Regionale Entwicklung (EFRE) gefördert.

## SOLAR

Wien Energie ist Österreichs größter Solaranlagen-Betreiber (aktuell 150 Anlagen in Betrieb) und investiert bis 2022 rund 100 Millionen EUR in den Ausbau von Photovoltaikflächen. Ein Vorzeige-Projekt: Auf dem Dach des Wirtschaftsgebäudes am Wiener Zentralfriedhof ist seit 2016 eine Photovoltaik-Anlage mit einer jährlichen Leistung von rund 52.500 Kilowattstunden Solarstrom in Betrieb, das entspricht einer Versorgung von rund zwölf Haushalten. Überschüssige bzw. außerhalb der Betriebszeiten erzeugte Energie wird ins Stromnetz eingespeist.

## WINDENERGIE

In den Wien Energie Windparks von Pottendorf und Tattendorf erzeugen 15 Windräder sauberen Strom für 28.600 Haushalte; in Steinriegel 21 Windräder für 24.000 Haushalte; in Oberwaltersdorf sechs Windräder für 12.000 Haushalte und in Level (Ungarn) zwölf Windräder für 15.000 Haushalte.

## 3.3 Energieeinsatz innerhalb der Organisation

Der überwiegende Teil (rund 85%) des Energieeinsatzes innerhalb des Wiener Stadtwerke-Konzerns entfällt auf den Traktionsstrom für die U-Bahnen, Straßenbahnen und Elektrobusse der Wiener Linien sowie der Wiener Lokalbahnen. Hinzu kommt der Stromverbrauch der Verwaltungen und der Werkstätten. Der Eigenstromverbrauch der Kraftwerke von Wien Energie ist in diesen Werten nicht enthalten, da hier nur die durchgängige Nettoerzeugung ausgewiesen wird.

### SMART CAMPUS

Mit modernster Technik wird von hier aus das Energienetz im Großraum Wien überwacht und gesteuert. Knapp 1.400 MitarbeiterInnen der Wiener Netze arbeiten (seit 2016) in der neuen, bewusst ressourcenschonenden Unternehmenszentrale „Smart Campus“ in Wien Simmering. Eine Photovoltaik-Anlage auf dem Dach sorgt für den Strom, das Grundwasser wird über Solarthermie erwärmt, ein ausgeklügeltes Heizsystem mit Grundwassernutzung regelt die Temperatur in den Büros. Das Ziel: Der in passivhausnaher Bauweise errichtete Smart Campus soll den Großteil seines Energieverbrauchs selbst decken.



Leitwarten-Cluster am Smart Campus Simmering

### BRAKE ENERGY

Egal ob Bim oder U-Bahn – fast alle Schienenfahrzeuge sind bereits kleine „Kraftwerke“! Die Energie, die beim Bremsen frei wird, fließt zurück ins Gleichstrom-Netz und kann somit andere Fahrzeuge in der Umgebung beim Anfahren mit dieser freigewordenen Energie antreiben. Mit dem Forschungsprojekt „Brake Energy“ haben die Wiener Linien in der U2-Station Hardeggasse eine Anlage getestet, mit der Bremsenergie künftig auch für die Versorgung der Stationen (für Licht, Aufzüge, Rolltreppen, Lüftung) genutzt werden kann. Neben dem Standort Hardeggasse ist in den kommenden Jahren ein Rollout von bis zu fünf weiteren Anlagen im Wiener Linien-Netz geplant.

### WIPARK

Bereits 2016 wurden die Beleuchtungssysteme der Votivpark-Garage sowie der Garagen Stiftgasse und Freyung, auf LED umgerüstet bzw. werden seit 2017 zur Energieeinsparung defekte Leuchtmittel in Wipark-Garagen kontinuierlich durch LED-Leuchten ersetzt.



## 3.4 Energieeffizienz bei Kundinnen und Kunden



Die Energieversorgungsunternehmen des Wiener Stadtwerke-Konzerns sind lt. § 10 des Energieeffizienzgesetzes (EEffG) bis 2020 zu einer jährlichen Einsparung von 0,6% der im Vorjahr abgesetzten Endenergiemenge durch Umsetzung von Energieeffizienzmaßnahmen bei sich selbst, den Kundinnen und Kunden oder anderen Endenergieverbrauchern verpflichtet. Mindestens 40% dieser generierten Energieeffizienzmaßnahmen sind zudem im Haushaltsbereich umzusetzen. Zudem werden bis zum Ende des definierten Verpflichtungszeitraums 2020 diverse Maßnahmen im Umfeld der Stadt Wien gesetzt (z.B. Projekt EOS der Hauptkläranlage Wien).

Aufgrund der intensiven Bemühungen konnte die Gesamtverpflichtung des Wiener Stadtwerke-Konzerns bereits frühzeitig und vor Ablauf der gesetzlichen Frist 2020 erfüllt und die erforderlichen jährlichen Einsparungsmengen nachweislich generiert werden. Wien Energie positioniert sich weiterhin als Dienstleistungs-Experte im Bereich Energieeffizienzgesetz und versucht, entsprechende Maßnahmen bestmöglich zu initiieren und Know-how zu transferieren.

### VIERTEL ZWEI

Mit dem Stadtentwicklungsgebiet VIERTEL ZWEI wurde ein optimales Projektumfeld geschaffen, um mit neuen Technologien wie Smart Meter und Blockchain mitten in der Stadt verschiedene Versuchsreihen zu starten. Angestrebt wird die Harmonisierung aller Services zwischen Anwendungen wie Photovoltaik im Mehrfamilienhaus, Elektromobilität und Speicher. Das Thema „Solarstrom im Wohnhaus“ wird seit der Ökostrom-Novelle 2017 von Wien Energie entsprechend vorangetrieben.

### ENERGIEEFFIZIENZ-AKTIONEN

Ein wesentlicher Beitrag zur Erfüllung dieser Einsparungsverpflichtung wurde bereits 2016 durch die Umsetzung unterschiedlicher Energieeffizienz-Aktionen erreicht, wie beispielsweise die Ausgabe von Energiespar-Paketen, eine Kooperation mit der MA 40 zur Ausgabe von kostenlosen Wasserspar-Sets an einkommensschwache Haushalte oder die Förderung unterschiedlicher energieeffizienter Anlagen in Form von Gutscheinen. Durch Wien Energie Vertrieb GmbH & Co KG wurde die Neuanschaffung bzw. der Tausch unterschiedlichster Anlagentechnologien (wie z.B. Brennwertkessel, Gas-Kombithermen, Luft- und Erdwärmepumpen sowie Solarthermie und Photovoltaik) in einem Ausmaß von bis zu EUR 200,- je gesetzter Maßnahme gefördert.

Um das Bewusstsein bei den Haushaltskundinnen und -kunden für das Thema Energieeffizienz zu steigern, setzt man vor allem auf den direkten Kontakt im Wien Energie Servicecenter. Auch auf der [Website der Wien Energie](#) werden unterschiedliche Services zum Thema Energieeffizienz angeboten:

- **Energiecoaching für daheim**
- **Energieausweis**
- **Strommessgerät ausleihen**
- **Heizkosten im Vergleich**
- **Energiespar-Tipps**
- **Tipps zum Sanieren und Bauen**
- **Online Shop**
- **Online EnergieSpar Check**

# Nachhaltigkeitsprogramm 2018.

## Der Umwelt verpflichtet.

Die nachfolgende Tabelle stellt die konsolidierten Maßnahmen des Themenbereichs „Der Umwelt verpflichtet“ für das Jahr 2018 dar:

KONZERN UNTERNEHMEN	UN GLOBAL COMPACT PRINZIP	SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOAL
Bestattung und Friedhöfe Wien	Prinzip 8 (Umweltbewusstsein fördern)	SDG 13 (Bekämpfung des Klimawandels und seiner Auswirkungen)
Bestattung und Friedhöfe Wien	Prinzip 8 (Umweltbewusstsein fördern)	SDG 13 (Bekämpfung des Klimawandels und seiner Auswirkungen)
Bestattung und Friedhöfe Wien	Prinzip 8 (Umweltbewusstsein fördern)	SDG 13 (Bekämpfung des Klimawandels und seiner Auswirkungen)
Bestattung und Friedhöfe Wien	Prinzip 8 (Umweltbewusstsein fördern)	SDG 13 (Bekämpfung des Klimawandels und seiner Auswirkungen)
Bestattung und Friedhöfe Wien	Prinzip 8 (Umweltbewusstsein fördern)	SDG 13 (Bekämpfung des Klimawandels und seiner Auswirkungen)
Wien Energie	Prinzip 9 (Verbreitung umweltfreundlicher Technologien)	SDG 7 (Nachhaltige und moderne Energie für alle)
Wien Energie	Prinzip 9 (Verbreitung umweltfreundlicher Technologien)	SDG 13 (Bekämpfung des Klimawandels und seiner Auswirkungen)
Wien Energie	Prinzip 9 (Verbreitung umweltfreundlicher Technologien)	SDG 13 (Bekämpfung des Klimawandels und seiner Auswirkungen)
Wien Energie	Prinzip 9 (Verbreitung umweltfreundlicher Technologien)	SDG 13 (Bekämpfung des Klimawandels und seiner Auswirkungen)
Wien Energie	Prinzip 9 (Verbreitung umweltfreundlicher Technologien)	SDG 7 (Nachhaltige und moderne Energie für alle)
WienIT*	Prinzip 9 (Verbreitung umweltfreundlicher Technologien)	SDG 7 (Nachhaltige und moderne Energie für alle)
Wiener Linien	Prinzip 9 (Verbreitung umweltfreundlicher Technologien)	SDG 11 (Nachhaltige Städte und Siedlungen)
Wiener Linien	Prinzip 9 (Verbreitung umweltfreundlicher Technologien)	SDG 9 (Widerstandsfähige Infrastruktur und nachhaltige Industrialisierung)
Wiener Linien	Prinzip 8 (Umweltbewusstsein fördern)	SDG 13 (Bekämpfung des Klimawandels und seiner Auswirkungen)
Wiener Linien	Prinzip 8 (Umweltbewusstsein fördern)	SDG 9 (Widerstandsfähige Infrastruktur und nachhaltige Industrialisierung)
Wiener Lokalbahnen	Prinzip 9 (Verbreitung umweltfreundlicher Technologien)	SDG 9 (Widerstandsfähige Infrastruktur und nachhaltige Industrialisierung)
Wiener Lokalbahnen	Prinzip 8 (Umweltbewusstsein fördern)	SDG 13 (Bekämpfung des Klimawandels und seiner Auswirkungen)
Wiener Netze	Prinzip 8 (Umweltbewusstsein fördern)	SDG 7 (Nachhaltige und moderne Energie für alle)
Wipark Garagen	Prinzip 9 (Verbreitung umweltfreundlicher Technologien)	SDG 7 (Nachhaltige und moderne Energie für alle)
Facility Comfort	Prinzip 9 (Verbreitung umweltfreundlicher Technologien)	SDG 11 (Nachhaltige Städte und Siedlungen)

\* Das WienIT-Competence Center Output Management verfügt über das Österreichische Umweltzeichen (UW1116).



MASSNAHME	STATUS 2018	FRIST Maßnahme
Durchführung eines Pilotprojekts zur Förderung der Biodiversität auf dem Friedhof Simmering	✓	2017
Ausdehnung des Bienenschutzprojekts am Wiener Zentralfriedhof auf weitere Friedhöfe	✓	2017
Energieeffizienzprogramm bei den Gebäuden auf den Friedhöfen der Friedhöfe Wien	★	2023
Nutzwasseranlagen (Brunnen) auf Friedhöfen	★	2023
Attraktivierung Umweltfriedhof Neustift	★	2019
Steigerung der Effizienz der Fernwärme-Infrastruktur.	🔄	2025
Etablierung und Ausbau einer Innovationskultur und eines Innovationsmanagements, die laufend zu umgesetzten Projekten zur Dekarbonisierung führen	🔄	2030
Ausbau der erneuerbaren Wärmeerzeugung bis 2030 auf 40 Prozent	🔄	2030
Ausbau der erneuerbaren Stromerzeugung bis 2030 auf 35 Prozent	🔄	2030
Durchführung des Projekts E-Heizer zur Nutzung von Regelenergie-Märkten und Überschüssen in der Stromproduktion aus erneuerbaren Energien	✓	
Nachrüstung von Energy-Safer-Modulen bei „Uninterruptible Power Supply“- Anlagen im Rechenzentrum	🔄	2018
<b>Projektportfolio zur Erhöhung der Energieeffizienz der ÖV-Flotte:</b> Beschickung einer Normallinie mit Elektrobusen Umstellung der kompletten Busflotte auf Dieselbus, EURO 6 Einsatz von überlangen Gelenkbussen mit bis zu 20% mehr Fassungsvermögen	🔄	2019
<b>Forschungsprojekt Brake Energy</b> – Erprobung der Rückspeisung von Bremsenergie in das Mittelspannungsnetz der U-Bahn mit einer Pilotanlage	✓	2017
<b>Urbane Biodiversität</b> – Naturschutzfachliche Bewertung urbaner Biodiversität entlang repräsentativer (Verkehrs-) Flächen	★	2019
<b>Urban Mining &amp; Urban Flows</b> – Aufbau eines umfassenden Ressourcenmanagements inklusive Umweltverträglichkeitsanalyse und ökonomische Bewertung	🔄	2018
Laufende Investitionen in eine nachhaltige Gebäudeinfrastruktur für einen reduzierten Energieverbrauch	✓	2018
Mitarbeiterin-Idee „Safety Driver Prämie“ bei den Wiener Lokalbahn Verkehrsdiensten	★	2018
Entwicklung und Implementierung eines Mobilitätskonzeptes	🔄	2018
<b>Smart Maintenance</b> – Optimierung/Modernisierung der Beleuchtung, Lüftung, Elektroinstallation sowie Monitoring des Stromverbrauchs in den Parkgaragen	🔄	2018
GPS Nachrüstung in Service-Fahrzeugen – CO <sub>2</sub> -Reduktion, Fahrstreckenoptimierung und Energieeinsparung	★	2019

★ neu   🔄 in Planung   ✓ umgesetzt





**04**

**Der Gesellschaft  
verpflichtet.**



## 4. Der Gesellschaft verpflichtet.



# Leitsätze

Wir sind ein attraktives und verantwortungsvolles Unternehmen, das sich zu Transparenz und Gleichbehandlung gegenüber allen MitarbeiterInnen und Kundinnen und Kunden verpflichtet.

Unsere Unternehmenskultur basiert auf gemeinsamen Werten, Offenheit, Wertschätzung und Anerkennung.



Die zehn Grundregeln des Verhaltenskodex sind sämtlichen MitarbeiterInnen bekannt.

Jede Verringerung der krankheitsbedingten Fehlzeiten ist als eine Verbesserung zu werten.

Der Frauenanteil in technischen Lehrberufen und in Führungspositionen steigt kontinuierlich.

# Ziele

Durch konsequente Verbesserungen unserer internen Abläufe und Maßnahmen (wie etwa neuer Arbeitszeitmodelle) verbessern wir die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben.

Als Arbeitgeber setzen wir Maßnahmen für die Arbeitswelt der Zukunft unter Anwendung neuer Technologien konsequent um.

Durch die kontinuierlichen Verbesserung unserer Integrierten Managementsysteme sind wir bei Zertifizierungs- und Auditprozessen erfolgreich.

Die ArbeitnehmerInnen-Zufriedenheit sowie die Empfehlungsrate bleiben auf einem konstant hohen Niveau.







---

## CODE OF CONDUCT

- ① Wir machen gesetzeskonforme Geschäfte.
  - ② PartnerInnen begegnen wir fair und respektvoll.
  - ③ Wir achten die Würde und individuelle Persönlichkeit aller Menschen und verhindern aktiv Diskriminierungen.
  - ④ Wir schützen die Vermögenswerte und Geschäftsgeheimnisse unserer Konzernunternehmen.
  - ⑤ Korruption und strafrechtliche Delikte sind verboten.
  - ⑥ Wir bekennen uns zu einem fairen Wettbewerb. Deshalb lehnen wir Maßnahmen ab, die den Wettbewerb behindern – wie z. B. unzulässige Absprachen mit der Konkurrenz.
  - ⑦ Wir sorgen für ein vorbildliches Rechnungswesen. Insidergeschäfte und Marktmanipulationen sind tabu.
  - ⑧ Ausschreibungen, Beauftragungen und Einkauf erfolgen transparent und gesetzeskonform.
  - ⑨ Werden wichtige Wirtschaftsgüter verkauft, erzielen wir den bestmöglichen Preis.
  - ⑩ Ohne Ausnahme melden wir jedes Verhalten, das den hier angeführten Punkten widerspricht.
-

## 4.1.1 Datenschutz.



Der Wiener Stadtwerke-Konzern verfügt seit Jahren über entsprechende Konzernrichtlinien zu den Querschnittsthemen Datenschutzorganisation und IT-Datensicherheit. Zusätzlich verfügt jedes Konzernunternehmen über individuelle Datenschutzerklärungen. Mit der verpflichtenden Einführung der DSGVO wurden ab 2017 die Prozesse zum Schutz der MitarbeiterInnen- und Kundinnen und Kundendaten gezielt analysiert und nochmals optimiert. Die Geschäftsführungen der Konzernunternehmen sowie die Geschäftsführung der Wiener Stadtwerke GmbH werden halbjährlich durch die Datenschutzbeauftragten über aktuelle Entwicklungen und dokumentierte Anfragen bzw. Fälle in Kenntnis gesetzt.

### **DATA BREACH**

Eine eigene Konzernrichtlinie definiert die Umsetzung der datenschutzrechtlichen Verpflichtungen aus dem Unionsrecht und dem nationalen Recht zur Verarbeitung personenbezogener Daten sowie die Vorgaben für die Datenschutzorganisation im Wiener Stadtwerke-Konzern. Entsprechend wurde in jedem Konzernunternehmen ein nachvollziehbares und dokumentiertes Verfahren für die Behandlung von Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten (Data Breach-Fällen) eingerichtet. Es bestehen Mitwirkungspflichten der jeweiligen IT-ExpertInnen und betroffenen Organisationseinheiten. Für

die Bearbeitung von Data Breach-Fällen ist der jeweils zuständige Datenschutzverantwortliche organisatorisch federführend. Jeder Data Breach-Fall ist im Zuge der Berichterstattung (Ad-hoc-Reporting sowie Berücksichtigung in den Halbjahresberichten) zu melden, entsprechend festzuhalten und zu dokumentieren. Konzernrelevanz ist gegeben bei einem drohenden und schwerwiegenden Reputationsschaden für den Wiener Stadtwerke-Konzern und wenn systematische Schwachstellen bei Organisations- und/oder Prozessabläufen die wesentlichen Kernprozesse des Konzernunternehmens betreffen.

### **IT-SICHERHEIT**

Die Wiener Stadtwerke verwalten große Mengen an Informationen unterschiedlichster Art und Herkunft. Dafür ist eine stabile und jederzeit funktionierende Informationstechnik-Infrastruktur sowie eine leistungsfähige und kostengünstige IT-Unterstützung notwendig. Der Verlust, die Verfälschung bzw. Manipulation und die unerwünschte Offenlegung aller für den geordneten Geschäftsbetrieb wichtigen Informationen ist gezielt und konsequent zu verhindern.

Die Systeme der Wiener Stadtwerke sind entsprechend in die IT-Landschaft der WienIT integriert und können somit höchste Sicherheitsstandards gewährleisten. Durch regelmäßige Penetrationstests werden die Plattformen auf die höchste IT-Sicherheit getestet. Weiters wurden Regelungen zur IT-Sicherheit ausgearbeitet und in einer eigenen IT-Security-Policy festgehalten. Diese IT-Security-Policy beschreibt die grundsätzlichen Ziele und Strategien zur IT-Sicherheit. Die IT-Sicherheitsrichtlinien wenden sich an die einzelnen MitarbeiterInnen und sind direkt aus der IT-Security-Policy abgeleitet.

## 4.1.2 Integrierte Managementsysteme.



Die Wiener Stadtwerke legen großen Wert auf die Einhaltung hoher Umwelt- und Sozialstandards. Qualität, Sicherheit und Umweltschutz erfordern klar definierte Abläufe, um den eigenen Anforderungen zu entsprechen und sich dabei kontinuierlich zu verbessern. Dafür sind

konzernweite Managementsysteme für Qualitätssicherung, Arbeitssicherheit und Umweltschutz an jenen Standorten erfolgreich implementiert, für die sie relevant sind. Mit den zertifizierten Managementsystemen wird auch dem Vorsorgeprinzip Rechnung getragen.

### MANAGEMENT SYSTEM ALLGEMEIN

UNTERNEHMEN	QUALITÄT	UMWELT	ARBEITS- UND GESUNDHEITSSCHUTZ	ENERGIE	COMPLIANCE
	ISO 9001 ONR 13816	EMAS / ISO 14001	OHSAS 18001 -> ISO 45001	ISO 50001	ISO 19600 / ONR 192050
Konzernleitung	○	○	○	○	○
Wien Energie	○	○	○	○	○
Wiener Netze	○	○	○	○	○
Facilitycomfort	○	○	○	○	○
Wiener Linien	○	○	○	○	○
Wiener Lokalbahnen	○	○	○	○	○
Wiener Lokalbahnen Cargo	○	○	○	○	○
Wiener Lokalbahnen Verkehrsdienste	○	○	○	○	○
Bestattung und Friedhöfe Wien	○	○	○	○	○
Bestattung	○	○	○	○	○
Friedhöfe	○	○	○	○	○
BFW Bestattungsservice	○	○	○	○	○
WienIT	○	○	○	○	○
Upstream	○	○	○	○	○
Wipark	○	○	○	○	○
Anteil MitarbeiterInnen mit zertifiziertem Managementsystem an MitarbeiterInnen gesamt	96,6%	94,4%	92,3%	1,2%	15,7%

- System durchgängig implementiert und zertifiziert
- Plan vorhanden, erste Aktivitäten gesetzt bzw. Systeme teilweise implementiert
- Einführung optional, keine Planung vorhanden
- Einführung nicht erforderlich

UNTERNEHMEN	IT SICHERHEITS- VERFAHREN	EISENBAHN- SICHERHEIT	TECHNISCHES SICHERHEITS- MANAGEMENT STROM
	ISO 27001	SMS §39	TSM P 100
Konzernleitung	○	○	○
Wien Energie	○	○	○
Wiener Netze	○	○	●
Facilitycomfort	○	○	○
Wiener Linien	○	●	○
Wiener Lokalbahnen	○	●	○
Wiener Lokalbahnen Cargo	○	●	○
Wiener Lokalbahnen Verkehrsdienste	○	●	○
Bestattung und Friedhöfe Wien	○	○	○
Bestattung	○	○	○
Friedhöfe	○	○	○
BFW Bestattungsservice	○	○	○
WienIT	○	○	○
Upstream	○	○	○
Wipark	○	○	○
Anteil MitarbeiterInnen mit zertifiziertem Managementsystem an MitarbeiterInnen gesamt	0,0%	59,8%	15,7%

- System durchgängig implementiert und zertifiziert
- Plan vorhanden, erste Aktivitäten gesetzt bzw. Systeme teilweise implementiert
- Einführung optional, keine Planung vorhanden
- Einführung nicht erforderlich

## 4.2 Rahmenbedingungen für optimales Arbeiten.



Als Arbeitgeber von rund 16.000 MitarbeiterInnen verfolgen die Wiener Stadtwerke einen lebensphasenorientierten Zugang zur Personalarbeit. Der Konzern schafft laufend Angebote, die auf die verschiedenen Berufslebensphasen der MitarbeiterInnen eingehen und diese optimal mit den betrieblichen Anforderungen verbinden.

Wichtige Aspekte der Personalarbeit sind daher nicht nur eine angenehme Arbeitsatmosphäre, angemessene Entlohnung, Aus- und Weiterbildung, wertschätzendes Verhalten der Führungskräfte und gute Zusammenarbeit unter den Kolleginnen und Kollegen. Man setzt im Konzern auch gezielt auf eine offene und wertschätzende Kommunikationskultur sowie auf Chancengleichheit und Gleichbehandlung, eine starke Personalentwicklung und -förderung sowie flexible, an den Bedürfnissen der verschiedenen Lebensphasen orientierte Arbeitszeitmodelle. Damit sollen ideale Rahmenbedingungen geschaffen werden, um den MitarbeiterInnen aller Generationen des Wiener Stadtwerke-Konzerns eine attraktive Arbeitswelt für ihre berufliche Entwicklung und Entfaltung zu bieten. Die hohe Zufriedenheit der MitarbeiterInnen spiegelt sich auch in den Personalkennzahlen wider.

### RAHMENBEDINGUNGEN FÜR OPTIMALES ARBEITEN

PERSONALSTÄNDE	Ø FTE	2017	2016	2015
Aktive (ohne Lehrlinge)	Ø FTE	15.173,30	15.685,40	15.707
Lehrlinge	Ø FTE	369,30	386	390
<b>Gesamt</b>	<b>Ø FTE</b>	<b>15.542,60</b>	<b>16.071,40</b>	<b>16.097</b>

PERSONALKENNZAHLEN ZUFRIEDENHEIT	EINHEIT	2017	2016	2015
Fluktuationsrate	%	5,1	3,9	4,5
Durchschnittliche Dienstzugehörigkeit	Jahre	16,9	16,9	16,9



## 4.2.1 Recruiting und Onboarding.

Die Wiener Stadtwerke bieten als Arbeitgeber unterschiedliche und spannende Beschäftigungsmöglichkeiten. Um in der Ansprache der passenden und motivierten Talente am Arbeitsmarkt zeitgemäß zu sein, setzt das Unternehmen seit mehreren Jahren auf e-Recruiting, welches seit 2017 im Sinne der Effizienzsteigerung auch für interne Bewerbungsprozesse zum Einsatz kommt.

Neuen KollegInnen und MitarbeiterInnen, die sich intern verändern, werden für einen guten Start im Unternehmen verschiedene Maßnahmen, wie insbesondere das Onboarding-Programm des Konzerns sowie zusätzliche Aktivitäten der Konzernunternehmen (Willkommenstag, PatInnen-Programm und geführte Touren durch die Konzernunternehmen) geboten.

## 4.2.2 Führungskompetenz.

Die Führungskräfte des Konzerns haben den klaren Auftrag, proaktiv das Gespräch und den Austausch mit den MitarbeiterInnen in deren direktem Arbeitsumfeld zu suchen und gemeinsam an Verbesserungsmöglichkeiten zu arbeiten. Zusätzlich gibt es institutionalisierte Dialog-Maßnahmen, wie insbesondere die MitarbeiterInnen-Orientierungs-Gespräche (MOG).

Insgesamt zeigen die Ergebnisse, dass die Mehrheit der MitarbeiterInnen der Wiener Stadtwerke mit ihrer Arbeit zufrieden ist und die Leistung ihrer Vorgesetzten überwiegend gut beurteilt.

Im November 2016 fand eine konzernweite MitarbeiterInnen-Befragung mit einer Rücklaufquote von 50,2%, statt. Im Rahmen der Befragung wurden vier wesentliche Kennzahlen erhoben, die dem Konzern in Zukunft als wichtiger Gradmesser dienen.

1. MitarbeiterInnen-Engagement
2. Arbeitgeber-Attraktivität
3. Förderliches Umfeld für Produktivität
4. Führungsarbeit

Die daraus resultierenden Ergebnisse wurden in einem Maßnahmen-Programm zusammengefasst, dessen Umsetzung bis zur nächsten Befragung 2019 erfolgt.



## 4.2.3 Arbeitgeberattraktivität.



Der Wiener Stadtwerke-Konzern ist Österreichs größter kommunaler Infrastrukturdienstleister und einer der vielfältigsten Arbeitgeber in Wien. Ergebnisorientiertes Arbeiten, Eigenverantwortung

und Initiative sind uns ebenso wichtig wie gute Arbeitsbedingungen und vielfältige Entwicklungsmöglichkeiten. Regelmäßige Umfragen bestätigen die hohe Zufriedenheit unserer MitarbeiterInnen.

---

### 4 STÄRKENFELDER DER WIENER STADTWERKE:

#### ① Gelebte stabile Partnerschaft

Wir stehen für Sicherheit, Verlässlichkeit und Berechenbarkeit. Diese Konzernkultur ist eine wesentliche Grundlage für unsere Erfolge von heute und morgen.

#### ② Ein starkes Team

Wir stehen für eine partnerschaftliche und vertrauensvolle Zusammenarbeit. Wir fordern und fördern unsere MitarbeiterInnen, denn wir wissen, dass wir gemeinsam – mit Kompetenz und hoher Motivation – am meisten erreichen können.

#### ③ Konzern der Möglichkeiten

Wir sind einer der größten Arbeitgeber in Wien und bieten unseren MitarbeiterInnen eine einzigartige Vielfalt an Arbeitsbereichen, Berufen und Entwicklungsmöglichkeiten.

#### ④ Die Zukunft im Fokus

Wir vereinen Erfahrung mit Innovationskraft und sehen Fehler als Chance, um zu lernen. Wir setzen unsere MitarbeiterInnen stärkenorientiert ein. Wir wollen gemeinsam unsere Zukunft aktiv und erfolgreich gestalten und den Konzern zielgerichtet weiterentwickeln.

---

## Neue Arbeitszeitmodelle.

Die Wiener Stadtwerke arbeiten intensiv an neuen Arbeitszeitmodellen, die im Einklang mit den Bedürfnissen der unterschiedlichen Berufs- und Lebensphasen der MitarbeiterInnen stehen.



Neben der Möglichkeit der Teilzeitbeschäftigung werden zwei Zeitmodelle für eine bessere Vereinbarkeit von Beruf und Familie geboten: Beim „Gleitzeitmodell“ können die MitarbeiterInnen ihre Arbeitszeit innerhalb definierter Rahmenbedingungen selbst einteilen. Das „Baukastenmodell“ ist als Jahresdurchrechnungsmodell gestaltet und bietet vor allem in den Berufsgruppen der „Technik“ die Möglichkeit, die Arbeitszeit durch Wahl eines entsprechenden „Bausteins“ bedarfsgerecht zu gestalten. Zusätzlich bieten die Wiener Stadtwerke frisch gebackenen Eltern das sogenannte Babymonat, bei dem die MitarbeiterInnen bis zu vier Wochen zuhause bleiben können. Außerdem werden auch unterschiedliche Optionen der Karenzierung bei Pflegebedarf angeboten. Die Wiener Linien sind für ihre Maßnahmen bereits mit dem Siegel „Beruf und Familie“ für eine familien- und lebensphasenbewusste Personalpolitik zertifiziert, die Wiener Stadtwerke GmbH befindet sich seit 2017 im Prozess der Zertifizierung.

Um die Möglichkeiten des flexiblen und eigenständigen Arbeitens zu verbessern und die Gestaltung der Arbeitswelt von morgen zu ermöglichen, werden im Konzern auch laufend neue technologische Möglichkeiten umgesetzt.

### GRAPE

Das von einem österreichischen Start-up entwickelte Kommunikationstool „Grape“ ist vergleichbar mit dem Messenger-Dienst „WhatsApp“ im privaten Bereich. Wiener Stadtwerke-MitarbeiterInnen können damit am PC, Notebook und Smartphone schnell und unkompliziert mit KollegInnen kommunizieren. Dabei werden sämtliche Daten auf betriebsinternen Servern verwaltet – somit erfüllt das Tool die strengen Sicherheitsstandards, die für einen Konzern, der kritische Infrastrukturen betreibt, erforderlich sind.

### ESS (EMPLOYEE SELF SERVICE)

Rund die Hälfte aller MitarbeiterInnen des Konzerns kann mit ESS (Employee Self Service) Stammdaten selbständig verwalten, elektronische Lohn- bzw. Gehaltszettel mit beliebiger Zeitraumwahl archivieren bzw. einsehen, Überstunden und Urlaube oder Dienstreisen beantragen, oder sich über das konzernweite Bildungsangebot informieren und gleich für eine Schulung anmelden.



## 4.2.4 Aus und Weiterbildung.



Im Zuge der laufenden Aus- und Weiterbildung gibt es vielfältige individuelle Entwicklungsmöglichkeiten im Konzern. Die begleitenden Informationsmedien dazu sind insbesondere die Intranet-Plattform „Jobs & Karriere“ sowie die Jobzeitung „Vorsprung“.

Letztlich ermöglichen die Unternehmenskultur und die Rahmenbedingungen den MitarbeiterInnen, ihre Berufslaufbahn im Konzern eigenverantwortlich und aktiv zu gestalten.

PERSONALKENNZAHLEN WEITERBILDUNG	EINHEIT	2017	2016	2015
Weiterbildungstage gesamt	Tage	53.539	52.986	56.215
Weiterbildungstage/MitarbeiterIn	Tage/MA	3,4	3,3	3,5

### Einstieg mit Perspektiven.

Die Wiener Stadtwerke sind nicht nur einer der größten Arbeitgeber in der Region, sondern auch ein hoch geschätzter Ausbildungsbetrieb. Knapp 400 Lehrlinge werden im Konzern in 15 verschiedenen Lehrberufen ausgebildet.

Um mehr jungen Menschen den Zugang zu einer Ausbildung zu ermöglichen und damit ihre Chancen auf dem Arbeitsmarkt zu verbessern, wurde in den vergangenen Jahren immer über den eigenen Bedarf hinaus ausgebildet. Zusätzlich gibt es auch eigene Trainee-Programme (insbesondere Schwerpunkt Technik) und ein gemeinsames Traineeprogramm mit der Stadt Wien.

### Internes Bildungsprogramm.

Die Konzernpersonalentwicklung der Wiener Stadtwerke erstellt jedes Jahr ein Förderprogramm, das allen Unternehmensbereichen angeboten wird.

Qualitätsstandards und Zugangsregelungen werden durch Kooperationen mit den Bildungseinrichtungen der Konzernbereiche gesichert. Rund 100 MitarbeiterInnen pro Tag haben die Möglichkeit, diverse Weiterbildungsveranstaltungen auf rund 2.000 Quadratmetern Büro- und Trainingsfläche in Anspruch zu nehmen. Ziel ist es, Führungskräften und MitarbeiterInnen die Chance zu bieten, neue Denk- und Handlungsmuster sowie Fachwissen kennenzulernen, zu üben und die neu erworbenen Kompetenzen und Erfahrungen aktiv zum Nutzen des Unternehmens und der persönlichen Weiterentwicklung anzuwenden.

2016 wurde im Rahmen eines gemeinschaftlichen Projektes des Bildungszentrums und des Innovationsmanagements der Wiener Stadtwerke ein Bildungsformat zur Stärkung der konzernweiten Innovationskompetenzen entwickelt.

## 4.2.5 Vielfalt.

Zu den Grundsätzen der Unternehmenskultur der Wiener Stadtwerke gehören das Respektieren der individuellen Persönlichkeit aller Menschen, Chancengleichheit und Gleichbehandlung. Diese menschliche Vielfalt ist eine Bereicherung und Chance für den gesamten Konzern. Diese Vielfalt bietet eine große Chance, denn diverse Teams arbeiten erfolgreicher. Grundsätzliches Ziel der Wiener Stadtwerke ist es, die motiviertesten und qualifiziertesten MitarbeiterInnen zu finden und zu halten.



### Migration.

Im Wiener Stadtwerke-Konzern arbeiten zahlreiche Menschen, die selbst (oder deren Familien) aus anderen Ländern stammen, bei den Wiener Linien beispielsweise aus 36 Nationen. Daten zum Migrationshintergrund werden jedoch nicht systematisch erhoben, da diese kein Auswahl- oder Bewertungskriterium darstellen. Wichtig sind vielmehr die Kompetenzen, die die MitarbeiterInnen mitbringen.

### Alter.

Die Wiener Stadtwerke sehen ihre älteren MitarbeiterInnen aufgrund ihrer Erfahrung und ihres Wissens als eine wertvolle Bereicherung. Um sie im Unternehmen zu halten und ihnen einen längeren Verbleib zu ermöglichen, werden verschiedene Maßnahmen zur Weiterqualifikation, Arbeitsorganisation und Gesundheitsförderung angeboten.

### Behinderung.

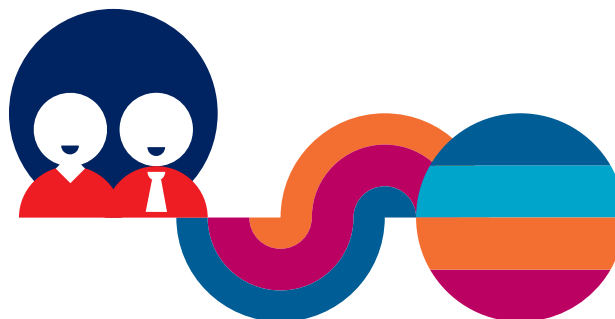
Die Wiener Stadtwerke sind bestrebt, Menschen mit Behinderung den Zugang zu einer Beschäftigung zu ermöglichen und MitarbeiterInnen, bei denen im Laufe ihrer Beschäftigung eine Behinderung oder gesundheitliche Einschränkung eingetreten ist, mit geeigneten Arbeitsplätzen zu integrieren. Einzelne Konzernunternehmen stehen dabei im Kontakt mit Institutionen, die Menschen mit Behinderung ausbilden und unterstützen.

PERSONALKENNZAHLEN BEHINDERUNG	EINHEIT	2017	2016	2015
Begünstigte Behinderte	Ø Köpfe	359	374	388
Anteil begünstigte Behinderte	%	2,4	2,4	2,5

## 4.2.6 Chancengleichheit.

### Frauen.

Ein wesentlicher Schwerpunkt in der Ausrichtung der Wiener Stadtwerke als richtungsweisender und zukunftsfähiger Arbeitgeber ist die Erhöhung des Frauenanteils. Insbesondere in technischen (Lehr) Berufen und in Führungsebenen wird über vielfältige Maßnahmen intensiv in die Stärkung des Frauenanteils investiert.



PERSONALKENNZAHLEN FRAUEN	EINHEIT	2017	2016	2015
Frauenanteil	%	17,4	17,3	17,2
Anteil Frauen bei Neuaufnahmen	%	23,5	24,0	24,7
Geschäftsführung Konzernleitung gesamt	Ø Köpfe	3	3	4
Geschäftsführung Konzernleitung weiblich	Ø Köpfe	1	1	1
Geschäftsführung Konzernleitung männlich	Ø Köpfe	2	2	3
MitarbeiterInnen 1. und 2. Managementebene (1. bis 3. Ebene ab 2017)	Ø Köpfe	293	111	123
Frauen in 1. und 2. Managementebene (1. bis 3. Ebene ab 2017)	Ø Köpfe	58	25	29
Frauenanteil in 1. und 2. Managementebene	%	19,8	22,5	23,6

Die Wiener Stadtwerke sehen die Gleichbehandlung von Frauen und Männern als unverzichtbaren Bestandteil ihrer Unternehmenskultur. Ziel ist es, den Frauenanteil – auch in Führungspositionen – weiter zu erhöhen. So wird bei Ausschreibungen für höherwertige Positionen laufend auf weibliche Bewerbungen geachtet. 2016 wurde das CrossMentoring-Programm zur Steigerung des Frauenanteils in Führungspositionen gestartet: Acht qualifizierte Frauen aus dem gesamten Konzern lernen ein Jahr lang von ihren erfahrenen MentorInnen und werden dabei unterstützt, ihre Karrierepläne zu verwirklichen. Im Fortbildungsprogramm der Wiener Stadtwerke werden zusätzlich auch frauenspezifische Seminare angeboten. Der Konzern legt auch besonderen Wert auf die Förderung weiblicher Lehrlinge im handwerklichen Bereich und beteiligt sich regelmäßig am „Wiener

Töchtertag“, an dem Mädchen gezielt für technische Berufe begeistert werden sollen. Seit 2014 laden die Wiener Stadtwerke alle Mitarbeiterinnen und Pensionistinnen des Konzerns anlässlich des internationalen Frauentags zum Frauenfest zur Förderung des internen Netzwerks ein.

Die Wiener Linien betreiben seit Jahren unter der Schirmherrschaft der kaufmännischen Geschäftsführerin ihr Netzwerk „Wiener Frauen Linien“, Wien Energie setzt auf (Netzwerk-)Kooperationen mit diversen Institutionen und Firmen zur Förderung von weiblichen Führungskräften und Mädchen im technischen Bereich. Durch diese und zahlreiche weitere Maßnahmen ist es den Wiener Stadtwerken gelungen, den Frauenanteil im Jahr 2017 konzernweit auf 17,4% zu erhöhen.



### KONZERNRICHTLINIE ZUR GLEICHSTELLUNG

Seit Anfang November 2017 gilt bei den Wiener Stadtwerken die Konzernrichtlinie zur Gleichstellung. Diese schafft Rahmenbedingungen, die eine zahlenmäßig gleiche Verteilung von Frauen und Männern in allen Arbeitsbereichen der Konzernunternehmen gewährleisten soll, insbesondere auch bei Positionen mit Führungsfunktion. Gerade in einem technikorientierten Konzern wie den Wiener Stadtwerken ist es sinnvoll und gerecht, diese strukturell ungleiche Verteilung auszugleichen.

Eine Rahmenbedingung dieser Richtlinie ist, dass in Bewerbungsprozessen bei Nach- und Neubesetzungen bei gleichqualifizierten Bewerbungen von Männern und Frauen, Frauen in Bereichen, in denen sie unterrepräsentiert sind, bevorzugt eingestellt werden. Ebenso gilt für Bereiche, in denen Männer unterrepräsentiert sind, dass bei gleicher Qualifikation Männer bevorzugt eingestellt werden. Das langfristige Ziel der Richtlinie ist ein Geschlechterverhältnis der Beschäftigten von jeweils 50%.

---

## 4.2.7 Betriebsrat und Personalvertretung.

**Aufgrund der unterschiedlichen Vertragsverhältnisse der MitarbeiterInnen gibt es in der Konzernleitung und den Konzernunternehmen sowohl eine Personalvertretung (für Beamtinnen und Beamte sowie Vertragsbedienstete) als auch einen Betriebsrat für Personen im Angestelltenverhältnis.**

Die gewählten Betriebsrätinnen und -räte achten auf die Einhaltung aller arbeitsrechtlichen Bestimmungen. Die zentrale Aufgabe des Betriebsrats ist die Interessenvertretung der MitarbeiterInnen gegenüber der Geschäftsführung. Darüber hinaus hat dieser Informations- und Beratungsfunktion im Unternehmen.

Die Personalvertretung hat eine Kontrollfunktion inne und informiert über strukturelle Neuerungen oder Änderungen bei entscheidenden Parametern des Dienst-, Besoldungs- und Pensionsrechtes. Das Vertretungsrecht der Personalvertretung für alle Bediensteten (nach dem Wiener Personalvertretungsgesetz) betrifft beispielsweise die Vertretung der Interessen der Kolleginnen und Kollegen bei Beförderungen, Disziplinarverfahren, Kündigungen, Versetzungen, pensionsrechtlichen Angelegenheiten oder bei der Überstellung und Überreihung in eine andere Dienstklasse, wie etwa nach bestandenen Ausbildungen.

Die in den Konzernunternehmen verhandelten Kollektivverträge, Betriebsvereinbarungen und transparenten Entlohnungsmodelle stellen eine angemessene Bezahlung sicher. Zentrales Instrument für die Zuordnung der MitarbeiterInnen zu ihren Gehaltsgruppen ist der sogenannte Einreihungsplan, der die Funktionen im Konzern verschiedenen Jobfamilien (beispielsweise administrative Funktionen, Vertrieb oder Technik etc.) zuweist. Der Einreihungsplan gibt einen raschen Überblick über die Funktionen im Konzern.

## 4.2.8 Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz.

**Zum Schutz von Leben und Gesundheit der MitarbeiterInnen sind im Konzern umfangreiche technische und medizinische Sicherheitsvorkehrungen umgesetzt.**

Neben den gesetzlichen Bestimmungen sorgen ein konzernübergreifender Erfahrungsaustausch sowie die Vernetzung der Präventivkräfte für eine konsequente Sicherheitskultur im Konzern. Die Arbeitsunfallrate ist seit Jahren kontinuierlich sinkend, in den letzten drei Jahrzehnten gab es keinen einzigen Arbeitsunfall mit tödlichem Ausgang.



<b>PERSONALKENNZAHLEN ARBEITSSICHERHEIT UND GESUNDHEITSSCHUTZ</b>	<b>EINHEIT</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Arbeitsunfälle	Anzahl	339	305	316
Arbeitsbedingte Todesfälle	Anzahl	0	0	0
Unfallbedingte Abwesenheit/MitarbeiterIn	Tage	17,1	21,6	23,8
Meldepflichtige Unfälle je 1.000 MitarbeiterInnen	Anz./1.000 MA	21,4	18,6	19,4



## 4.2.9 Betriebliches Gesundheitsmanagement.

Den Wiener Stadtwerken ist die Gesundheit ihrer MitarbeiterInnen ein großes Anliegen. Ein umfassendes Betriebliches Gesundheitsmanagement basierend auf einem 3-Säulen-Modell soll aktiv zur Gesundheit der MitarbeiterInnen beitragen und diese langfristig erhalten.

BETRIEBLICHES GESUNDHEITSMANAGEMENT		
VORSORGE	FÜRSORGE	NACHSORGE
Arbeits- und Gesundheits-schutz (AS)	Betriebliche Gesundheits-förderung (BGF)	Betriebliches Eingliederungs-management (BEM)
verpflichtend	freiwillig	freiwillig

Die Ausgestaltung dieser drei Säulen liegt in der Verantwortung der einzelnen Unternehmen. Da die Tätigkeitsfelder innerhalb des Wiener Stadtwerke-Konzerns vielfältig sind, kann so auf die unterschiedlichen Anforderungen und Bedürfnisse bestmöglich eingegangen werden.

Die **Betriebliche Gesundheitsförderung (BGF)** stärkt die Gesundheit und persönliche Gesundheitskompetenz der MitarbeiterInnen im beruflichen und privaten Umfeld. Die Angebote beinhalten u. a. Vorsorgeuntersuchungen, Impulse zu gesunder Ernährung und richtiger Bewegung, Rauchentwöhnung, Impfberatungen sowie den Themenbereich „psychische Gesundheit“. Aufgrund der Vielfältigkeit des Konzerns – verschiedene Berufsgruppen, Arbeitszeitmodelle, etc. – werden diese Maßnahmen in den jeweiligen Konzerngesellschaften individuell angeboten und umgesetzt.

Das **Betriebliche Eingliederungsmanagement (BEM)** unterstützt langzeiterkrankte MitarbeiterInnen. Ein stufenweiser Wiedereinstieg führt gesund geschriebene MitarbeiterInnen, die ihre bisherigen Tätigkeiten aufgrund gesundheitlicher Einschränkungen nur teilweise verrichten können, schrittweise an die volle Arbeitsbelastung heran. Der dahinterliegende Ablauf ist in jeder Konzerngesellschaft klar geregelt. Begleitet werden die MitarbeiterInnen von BEM-BeraterInnen. Die Teilnahme am BEM ist freiwillig und die Gespräche im Rahmen der Eingliederung sind selbstverständlich vertraulich.



## 4.3 Sozialer Zusammenhalt.



Die Wiener Stadtwerke haben hohe gesellschaftliche und wirtschaftliche Verantwortung sowie einen Versorgungsauftrag:

Sie müssen allen BürgerInnen einen gleichberechtigten Zugang zu Energie und Mobilität gewährleisten. Sie müssen hohe Umwelt- und Sozialstandards einhalten.

Als größter kommunaler Infrastrukturdienstleister beeinflussen sie maßgeblich die Wertschöpfung am Wirtschaftsstandort Wien. Damit sind sie auch verantwortungsvoller Arbeitgeber für rund 16.000 MitarbeiterInnen.



### Soziale Verantwortung.

#### Energie.

**Gelebte soziale Verantwortung bedeutet für die Wiener Stadtwerke insbesondere, ihre benachteiligten Kundinnen und Kunden vor Energiearmut zu schützen.**

So zeigt die Tätigkeit der Wien Energie-Ombudsstelle mit der Betreuung von 6.200 Anliegen (im Jahr 2017), wie wichtig eine derartige Einrichtung ist. Die Ombudsstelle betreut gemeinsam mit sozialen Einrichtungen wie der Caritas Kundinnen und Kunden, die sich in schwierigen Lebenslagen befinden und zugleich von Energiearmut bedroht sind. Im Zuge einer systematischen Betreuung wird gemeinsam mit den Kundinnen und Kunden sowie der sozialen Einrichtung eine auf den Notfall abgestimmte Lösung erarbeitet. Ziel der Betreuung ist eine nachhaltige Energieversorgung. In Anlehnung an das Konzept von Wien Energie bietet seit 2018 auch der Netzbetreiber Wiener Netze sozialen Härtefällen, unabhängig vom gewählten Energieanbieter, eine Betreuung durch eine Ombudsstelle an und ist damit Vorreiter in der Branche.

### Mobilität.

Die Tarife der Wiener Linien sind nicht nur erschwinglich und fair, sondern bieten für einkommensschwache Personen auch Sondertarife, damit auch sie die Öffis benutzen können. Dieses Angebot gilt für Kinder (6 bis 15 Jahre), Grundwehrdiener und Personen mit einem Sozialpass, SchülerInnen, Lehrlinge, Studierende mit Hauptwohnsitz Wien sowie Seniorinnen und Senioren. Die Wiener Linien setzen als öffentliches Unternehmen auch bewusst Zeichen für öffentliche Anliegen wie Toleranz und Solidarität. So wird seit Jahren die farbenfrohe und fulminante Regenbogenparade rund um den Wiener Ring mit extra im Regenbogen-Stil gestalteten Schienen-Sonderfahrzeugen unterstützt.

## Gemeinnützige Hilfe.

Zur Haltung des Unternehmens gehört auch, Projekte gemeinnütziger Art zu unterstützen. Wien Energie unterstützt viele Jahre die weltweit größte AIDS-Charity „Life Ball“, die Wiener Linien den globalen Charity-Lauf „Wings for Life“. Daneben werden vor allem Institutionen unterstützt, die sich um behinderte Kinder und Jugendliche kümmern.

So wie etwa (seit mittlerweile über 20 Jahren) das Schul- und Kindergartenprojekt „Goldene Tramway“ der Wiener Linien. Jährlich werden alte Utensilien auf dem Wiener Linien-Flohmarkt verkauft. Die Erlöse kommen dem Projekt zu Gute.

2015 haben die Wiener Stadtwerke eine Kooperationsvereinbarung mit der AfB (mildtätige und gemeinnützige Gesellschaft zur Schaffung von Arbeitsplätzen für behinderte Menschen) über die kostenlose Überlassung nicht mehr benötigter IT-Hardware geschlossen. Bei diesem als gemeinnützig anerkannten Integrationsprojekt wird von den Beschäftigten der AfB gebrauchte, von großen Unternehmen überlassene IT-Hardware aufbereitet und preiswert mit Gewährleistung vermarktet.

---

### **WIENER STADTWERKE SPENDEN SAUBERES TRINKWASSER FÜR TSCHERNOBYL-KINDER**

Seit mittlerweile zehn Jahren hilft GLOBAL 2000 im Rahmen des Projekts „Tschernobyl-Kinder“ bei der Installation von Trinkwasser-Reinigungsanlagen für Schulinternate, Kinderheime, Kindergärten, Geburtskliniken und Kinderkrankenhäuser in der Ostukraine. Auf Initiative von Ulli Sima, Stadträtin für Umwelt und Wiener Stadtwerke, unterstützen die Stadt Wien und die Wiener Stadtwerke das Projekt Tschernobyl-Kinder seit vielen Jahren. Mittlerweile versorgen 75 Wasser-aufbereitungsanlagen über 100.000 Buben und Mädchen und deren Angehörige rund um die Uhr mit frischem Trinkwasser, 41 dieser Anlagen wurden von der Stadt Wien als humanitäre Hilfe zur Verfügung gestellt.

---



## WAHRUNG DES KULTURELLEN ERBES

Die Wiener Stadtwerke sind Eigentümer zahlreicher historischer und kulturell wertvoller Bauten und Kulturgüter und stehen als öffentliches Unternehmen in der Verantwortung diese zu pflegen, instand zu halten und ggf. zu sanieren. Dabei sind auch die unterschiedlichen Anforderungen des Denkmalschutzes und der Barrierefreiheit in Einklang zu bringen. Beispielhafte Projekte sind etwa die Bahnhöfe und Brücken der früheren Wiener Stadtbahn, die sechs vom berühmten Wiener Architekten Otto Wagner geschaffenen Stationen an der heutigen U6, die Müllverbrennungsanlage Spittelau oder das Umspannwerk Favoriten. Zur Wahrung des kulturellen Erbes betreibt der Wiener Stadtwerke-Konzern zudem zwei Museen, nämlich das [Verkehrsmuseum Remise](#) der Wiener Linien in der ehemaligen Remise Erdberg und das [Bestattungsmuseum](#) am Wiener Zentralfriedhof. Weiters sind die Wiener Stadtwerke seit Jahren Sponsor des Wien Museums sowie des MuseumsQuartier Wien.

## UNTERSTÜTZUNG ZEITGENÖSSISCHER KÜNSTLERINNEN UND KÜNSTLER

Zur Unterstützung von Kunst und Kultur engagiert sich der Konzern für zeitgenössische KünstlerInnen. So stellen die Wiener Linien regelmäßig öffentlichen Raum für Kunst zur Verfügung und kooperieren seit 2008 mit der Kunst im öffentlichen Raum GmbH (KÖR) der Stadt Wien, um die Vergabe und Implementierung von Kunstprojekten im U-Bahn-Nahbereich bzw. Stationsbereich gemeinsam zu strukturieren.

### „U-BAHN-STARS“

Was in New York und London schon länger für gute Stimmung in den Öffis sorgt, zaubert seit Sommer 2017 auch Fahrgästen im Netz der Wiener Linien ein Lächeln auf die Lippen: In ausgewählten Stationen spielen die „U-Bahn-Stars“ für die Fahrgäste auf. Das Pilotprojekt am Westbahnhof war ein voller Erfolg, die Rückmeldungen durchwegs positiv. Insgesamt sechs U-Bahn-Stationen werden zur Bühne für Musikerinnen und Musiker. Über 50 Gruppen und EinzelkünstlerInnen sorgen für Unterhaltung in den Stationen Westbahnhof, Karlsplatz, Praterstern, Stephansplatz, Schwedenplatz und Spittelau.

## U-BAHN-KUNST GEDENKT 800 JÜDISCHER DEPORTIERTER

In der U2-Station Schottenring wurde 2017 das Kunstprojekt „Herminengasse“ eröffnet. Das Werk zeichnet die Schicksale von 800 jüdischen Menschen nach, die zwischen 1938 und 1945 aus der Herminengasse deportiert wurden, und befindet sich bewusst an dem historisch belasteten Ort – nämlich im Verbindungsgang von den Bahnsteigen zu den Liften jenes Stationsausganges, der direkt zur Herminengasse führt. Die Wiener Linien sind sich als städtisches Unternehmen mit langer Tradition ihrer Verantwortung gegenüber der Geschichte dieser Stadt bewusst. Daher war es wichtig, nicht nur eine schlichte Gedenktafel anzubringen, um auf das Leid so vieler Menschen aufmerksam zu machen. Das Kunstwerk leistet damit einen wichtigen Beitrag zur Aufarbeitung dieses dunklen Kapitels der Geschichte Wiens.

## SPORTSPONSORING

Sport und Energie – das gehört einfach zusammen. Dementsprechend engagiert sich Wien Energie laufend dafür, dass so viele Menschen wie möglich aktiv an Sportveranstaltungen teilnehmen. Dazu zählen insbesondere die jährlich stattfindenden Wien Energie-Sportwochen. Zahlreiche Veranstaltungen, die Wien bewegen, werden ebenfalls von Wien Energie unterstützt: Laufevents wie der Vienna City Marathon oder der Wien Energie Business Run. Teamsport-Vereine wie Fußball, Handball und Basketball zählen ebenso zu den Kooperations-Partnern.

## WINFRA – WIENER STADTWERKE-PREIS FÜR INFRASTRUKTURJOURNALISMUS

Mit dem mit insgesamt 15.000 EUR dotierten WINFRA werden JournalistInnen ausgezeichnet, die einen wertvollen Beitrag zur Vermittlung von Infrastrukturprojekten im Großraum Wien geleistet haben.

# Nachhaltigkeitsprogramm 2018.

## Der Gesellschaft verpflichtet.

Die nachfolgende Tabelle stellt die konsolidierten Maßnahmen des Themenbereichs „Der Gesellschaft verpflichtet“ für das Jahr 2018 dar:

KONZERN UNTERNEHMEN	UN GLOBAL COMPACT PRINZIP	SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOAL
Wien Energie	Prinzip 10 (Korruption, Erpressung, Bestechung bekämpfen)	SDG 8 (Nachhaltiges Wirtschaftswachstum und menschenwürdige Arbeit für alle)
Wien Energie	Prinzip 6 (Beseitigung von Diskriminierung)	SDG 8 (Nachhaltiges Wirtschaftswachstum und menschenwürdige Arbeit für alle)
Wiener Linien	Prinzip 6 (Beseitigung von Diskriminierung)	SDG 4 (Bildung für alle)
Wiener Linien	Prinzip 6 (Beseitigung von Diskriminierung)	SDG 3 (Gesundes Leben für alle)
Wiener Linien	Prinzip 10 (Korruption, Erpressung, Bestechung bekämpfen)	SDG 16 (Frieden, Gerechtigkeit und starke Institutionen)
Wiener Linien	Prinzip 7 (Vorsorgeprinzip im Umgang mit Umweltproblemen)	SDG 4 (Bildung für alle)
Wiener Lokalbahnen	Prinzip 6 (Beseitigung von Diskriminierung)	SDG 8 (Nachhaltiges Wirtschaftswachstum und menschenwürdige Arbeit für alle)
Wiener Lokalbahnen	Prinzip 6 (Beseitigung von Diskriminierung)	SDG 10 (Ungleichheit verringern)
Wiener Stadtwerke	Prinzip 6 (Beseitigung von Diskriminierung)	SDG 8 (Nachhaltiges Wirtschaftswachstum und menschenwürdige Arbeit für alle)
Wiener Stadtwerke	Prinzip 6 (Beseitigung von Diskriminierung)	SDG 8 (Nachhaltiges Wirtschaftswachstum und menschenwürdige Arbeit für alle)
Wiener Stadtwerke	Prinzip 6 (Beseitigung von Diskriminierung)	SDG 8 (Nachhaltiges Wirtschaftswachstum und menschenwürdige Arbeit für alle)
Wiener Stadtwerke	Prinzip 6 (Beseitigung von Diskriminierung)	SDG 8 (Nachhaltiges Wirtschaftswachstum und menschenwürdige Arbeit für alle)
Wiener Stadtwerke	Prinzip 10 (Korruption, Erpressung, Bestechung bekämpfen)	SDG 8 (Nachhaltiges Wirtschaftswachstum und menschenwürdige Arbeit für alle)
Wiener Stadtwerke	Prinzip 6 (Beseitigung von Diskriminierung)	SDG 8 (Nachhaltiges Wirtschaftswachstum und menschenwürdige Arbeit für alle)
Wiener Stadtwerke	Prinzip 6 (Beseitigung von Diskriminierung)	SDG 8 (Nachhaltiges Wirtschaftswachstum und menschenwürdige Arbeit für alle)
Wipark, Wiener Stadtwerke, WienIT, Upstream	Prinzip 9 (Verbreitung umweltfreundlicher Technologien)	SDG 8 (Nachhaltiges Wirtschaftswachstum und menschenwürdige Arbeit für alle)
Bestattung und Friedhöfe Wien	Prinzip 8 (Umweltbewusstsein fördern)	SDG 13 (Bekämpfung des Klimawandels und seiner Auswirkungen)
Wiener Netze	Prinzip 7 (Vorsorgeprinzip im Umgang mit Umweltproblemen)	SDG 9 (Widerstandsfähige Infrastruktur und nachhaltige Industrialisierung)
Wiener Netze	Prinzip 8 (Umweltbewusstsein fördern)	SDG 7 (Nachhaltige und moderne Energie für alle)
Wiener Stadtwerke	Prinzip 10 (Korruption, Erpressung, Bestechung bekämpfen)	SDG 7 (Nachhaltige und moderne Energie für alle)



MASSNAHME	STATUS 2018	FRIST Maßnahme
Weiterentwicklung des Compliance Management-Systems. Förderung und Ausbau einer entsprechenden Compliance-Kultur zur konsequenten Einhaltung hoher Maßstäbe sozialen Verhaltens und Schutz der Reputation des Unternehmens	🔄	2020
<b>Fit für die Zukunft</b> – Weiterentwicklung der MitarbeiterInnen, Arbeitsprozesse und IT-Umgebung	🔄	2020
<b>U-Bahn-Stars</b> – Förderung von Kunst und Kultur im öffentlichen Raum und Erhöhung des subjektiven Sicherheitsgefühls	🔄	2020
<b>Demenz in Bewegung</b> – Außerhäusliche Mobilität von Menschen mit Demenz im großstädtischen Bereich fördern	🔄	2018
<b>Stationsüberwachungskonzept</b> – Förderung des Sicherheitsgefühls in den Stationen	🔄	2019
<b>No Smoke</b> – Raucherentwöhnungskurse für MitarbeiterInnen	🔄	2018
Eingliederung der Wiener Lokalbahnen Gruppe in das Personalwirtschaftssystem SAP HCM	🔄	2019
Assessment Tool zur Qualitätsverbesserung des täglichen Transports von mobilitätseingeschränkten Personen	★	2019
<b>Employer Branding</b> – Konzernweite Personalentwicklungsinitiative	🔄	2018
Konzernweite Einführung eines betrieblichen Eingliederungsmanagements (BEM)	🔄	2018
Konsequente Verfolgung der HR-Strategie-Ziele und Wirkungsmessung durch Kennzahlen	🔄	2019
Konzernweite Initiative zur Bewegungs- und Gesundheitsförderung	★	2019
Konzernweite Einführung einer Hinweisgeberplattform zur Meldung von Compliance-Verstößen	★	2018
<b>Neue Arbeitswelt</b> – Ortsunabhängiger Zugriff auf IT-Services, Instant Messaging und Kollaboration	★	2018
<b>Beruf&amp;Familie</b> – Zertifizierung der Wiener Stadtwerke GmbH	🔄	2018
<b>Besiedelung ORBI Tower</b> – Harmonisierung der Unternehmensstandorte und Schaffung eines modernen Arbeitsumfelds durch offene Büros	🔄	2018
Einführung von zertifizierten Qualitäts-, Sicherheits- und Umweltmanagementsystemen an allen Werks- und Bürostandorten	✓	2017
Einführung TSM-Zertifizierung	✓	2017
Einrichtung eines Umwelt- und Energieausschusses	✓	2017
Aufbau eines Informationssicherheits-Management Systems (ISMS)	★	2020

★ neu    🔄 in Planung    ✓ umgesetzt

**05**

**Die zusätzlichen  
Berichtsangaben.**

# 5.1 Fortschrittsbericht UN Global Compact.



**Die Wiener Stadtwerke sind seit 2008 Mitglied des Global Compact der Vereinten Nationen. Sie bekennen sich zu dessen zehn Prinzipien.**

Bei jenen Prinzipien, die unsere Geschäftstätigkeit betreffen, integrieren wir entsprechende Anforderungen in unsere Geschäftsprozesse und setzen uns Ziele in unserem Nachhaltigkeitsprogramm. Der Global Compact verlangt von seinen Mitgliedern eine jährliche Berichterstattung zu den erreichten Fortschritten.

Für die Wiener Stadtwerke ist die Einhaltung der Menschenrechte – wie in Österreich allgemein – selbstverständlich. Aus diesem Grund werden Themen wie Kinderarbeit oder Zwangsarbeit nicht explizit angesprochen. Bei den Prinzipien 1 bis 5 sind für das Jahr 2017 folglich auch keine Entwicklungen angegeben.



**DR. GABRIELE DOMSCHITZ:**

„Die zehn Grundsätze der Vereinten Nationen zu Menschenrechten, Arbeitsstandards, Umweltschutz und Antikorruption sind die Grundsätze der Wiener Stadtwerke. Durch unsere seit 2008 aufrechte Mitgliedschaft unterstützen wir den UN Global Compact dabei, die Einhaltung dieser grundlegenden ökologischen, sozialen und gesellschaftlichen Prinzipien weltweit voranzutreiben. Mir ist unser seit Jahren bestehendes Engagement für den UN Global Compact ein persönliches Anliegen und daher freut es mich umso mehr, dass wir Jahr für Jahr positive Entwicklungen vorweisen können. Ich möchte an dieser Stelle bekräftigen, dass wir auch in Zukunft die Erreichung der UN Global Compact-Ziele unterstützen werden. Mit unserer Fortschrittsmitteilung für das Jahr 2017 dokumentieren wir, dass wir diese Selbstverpflichtung sehr ernst nehmen.“

# Prinzipien.

PRINZIPIEN	BEKENNTNIS UND SYSTEME	MASSNAHMEN UND ERGEBNISSE
<b>PRINZIP 1</b>		
Unterstützung der Menschenrechte	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Bekenntnis zum Schutz der Menschenrechte und gegen Zwangs- und Kinderarbeit.</li> </ul>	
<b>PRINZIP 2</b>		
Ausschluss von Menschenrechtsverletzungen		
<b>PRINZIP 3</b>		
Wahrung der Versammlungs- und Organisationsfreiheit	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Personalvertretung für Beamtinnen und Beamte sowie Vertragsbedienstete</li> <li>o Betriebsrat für Personen im Angestelltenverhältnis</li> <li>o Wien Energie Business Run 2017</li> <li>o Wiener Stadtwerke Sommerfest</li> </ul>	
<b>PRINZIP 4</b>		
Abschaffung jeder Art von Zwangsarbeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Bekenntnis zum Schutz der Menschenrechte und gegen Zwangs- und Kinderarbeit.</li> </ul>	
<b>PRINZIP 5</b>		
Abschaffung der Kinderarbeit		
<b>PRINZIP 6</b>		
Beseitigung von Diskriminierungen	<p><b>Leitsätze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Wir sind ein attraktives und verantwortungsvolles Unternehmen, das sich zu Transparenz und Gleichbehandlung gegenüber allen MitarbeiterInnen und Kundinnen und Kunden verpflichtet.</li> <li>o Unsere Unternehmenskultur basiert auf gemeinsamen Werten, Offenheit, Wertschätzung und Anerkennung.</li> </ul> <p><b>Systeme</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Gleichbehandlungsbeauftragte und Gleichstellungsprogramm</li> <li>o Gleichbehandlungsrichtlinie</li> </ul>	<p><b>Maßnahmen und Ergebnisse 2017</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Erhöhung des Frauenanteils insgesamt von 17,3 auf 17,4%</li> <li>o Reduktion der unfallbedingten Tage von 21,6 auf 17,1 Tage</li> <li>o Jährliche Teilnahme des Konzerns am Wiener Töchterttag</li> <li>o Jährliches Frauenfest, Veranstaltungen zu Frauengesundheit sowie Infra-Brunch für weibliche Führungskräfte</li> <li>o Konzernweite Intranet-Plattform Frauenförderung</li> <li>o Traineeprogramm in Zusammenarbeit mit der Stadt Wien</li> <li>o Frauenmentoring-Programm zur Förderung von weiblichen Nachwuchsführungskräften</li> <li>o Vorbereitung zur konzernweiten Zertifizierung Beruf&amp;Familie</li> <li>o Konzernweite Einführung eines betrieblichen Eingliederungsmanagements (BEM)</li> <li>o <b>Wiener Linien:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Demenz in Bewegung, Außerhäusliche Mobilität von Menschen mit Demenz im großstädtischen Bereich fördern</li> </ul> </li> <li>o <b>Wiener Linien:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Unterstützung von Life Ball, Aidshilfe Wien, Wiener Integrationswoche, Wiener Rot-Kreuz-Ball, Wings for Life, Ströck Weihnachtsbim, Friedensbim, Make your move, 133 Award, Regenbogenparade</li> </ul> </li> <li>o <b>Wiener Lokalbahnen:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Assessment Tool zur Qualitätsverbesserung des täglichen Transports von mobilitätseingeschränkten Personen</li> </ul> </li> <li>o <b>Wien Energie:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Kooperation mit „Sindbad“: High Potentials als MentorInnen von sozial benachteiligten Jugendlichen</li> </ul> </li> </ul>



PRINZIPIEN	BEKENNTNIS UND SYSTEME	MASSNAHMEN UND ERGEBNISSE
<b>PRINZIP 7</b> Vorsorgender Umweltschutz	<b>Leitsätze</b> <ul style="list-style-type: none"><li>o Durch unsere Services und Produkte ermöglichen wir unseren Kundinnen und Kunden nachhaltiges Handeln.</li><li>o Klimaschutz und Energieeffizienz sind uns wichtig, um die größtmögliche CO<sub>2</sub>-Reduktion zu erreichen.</li></ul> <b>Systeme</b> <ul style="list-style-type: none"><li>o Integrierte Managementsysteme</li><li>o Nachhaltigkeitsmanagement in sämtlichen Konzernunternehmen</li></ul>	<b>Maßnahmen und Ergebnisse 2017</b> <ul style="list-style-type: none"><li>o CO<sub>2</sub>-Emissionen um 6,8% reduziert</li><li>o <b>Wiener Linien:</b><ul style="list-style-type: none"><li>o Weiterhin hoher Anteil von ÖPNV am Modal Split bei 38%</li><li>o Erhöhung der Energieeffizienz der Schienenfahrzeuge</li></ul></li><li>o <b>Wiener Netze:</b><ul style="list-style-type: none"><li>o Steigerung der Effizienz der Fernwärme-Infrastruktur bis 2025</li><li>o Errichtung eines Umwelt- und Energieausschusses</li></ul></li><li>o <b>Wien Energie:</b><ul style="list-style-type: none"><li>o Vermehrte Energiegewinnung aus Wind und Sonne</li><li>o Durchführung des Projekts E-Heizer zur Nutzung von Regelenergie-Märkten und Überschüssen in der Stromproduktion aus erneuerbaren Energien</li></ul></li><li>o <b>Wipark:</b><ul style="list-style-type: none"><li>o Smart Maintenance – Optimierung/Modernisierung der Beleuchtung, Lüftung, Elektroinstallation sowie Monitoring des Stromverbrauchs in den Parkgaragen</li></ul></li><li>o <b>Bestattung und Friedhöfe:</b><ul style="list-style-type: none"><li>o Einführung von zertifizierten Qualitäts-, Sicherheits- und Umweltsystemen an allen Werks- und Bürostandorten</li><li>o Pilotprojekt zur Förderung der Biodiversität am Friedhof Simmering</li><li>o Erweiterung Bienenschutzprojekt Wiener Zentralfriedhof</li></ul></li><li>o <b>Wiener Lokalbahnen:</b><ul style="list-style-type: none"><li>o Einführung TSM-Zertifizierung</li></ul></li></ul>
<b>PRINZIP 9</b> Entwicklung und Verbreitung umweltfreundlicher Technologien	<b>Leitsätze</b> <ul style="list-style-type: none"><li>o Durch unsere Services und Produkte ermöglichen wir unseren Kundinnen und Kunden nachhaltiges Handeln.</li><li>o Klimaschutz und Energieeffizienz sind uns wichtig, um die größtmögliche CO<sub>2</sub>-Reduktion zu erreichen.</li></ul> <b>Systeme</b> <ul style="list-style-type: none"><li>o Interner Innovationsfonds der Wiener Stadtwerke GmbH</li><li>o Wien Energie-Energiesparberatung</li><li>o Wien Energie-Innovation Challenge</li><li>o Wissenschaftskooperationen</li></ul>	<b>Maßnahmen und Ergebnisse 2017</b> <ul style="list-style-type: none"><li>o <b>Upstream:</b><ul style="list-style-type: none"><li>o JÖ – Betriebliches Mobilitätsmanagement</li><li>o Aufbau einer digitalen B2B-Plattform zur Vernetzung multimodaler Verkehre und Schaffung neuer vernetzter Mobilitätsangebote</li></ul></li><li>o <b>Wiener Linien:</b><ul style="list-style-type: none"><li>o WienMobil 2.0 – Erstellung eines funktionalen multimodalen digitalen Services für Kundinnen und Kunden mit folgenden Eigenschaften: Information, Routing, einheitlicher Registrierungsprozess und Login, Kauf von ÖV-Tickets und Buchung von Mobilitätspartnern.</li></ul></li><li>o <b>Wien Energie:</b><ul style="list-style-type: none"><li>o Ausbau der Erzeugung von Strom und Wärme aus erneuerbaren Energien</li><li>o Eröffnung der Energie-Erlebniswelt am Standort Spittelau.</li><li>o Beginn Rollout 1.000 neue Ladestellen für Wien bis 2020</li></ul></li><li>o <b>Wiener Netze:</b><ul style="list-style-type: none"><li>o Vorbereitung des flächendeckenden Smart Meter Rollouts bis 2020</li></ul></li><li>o <b>Smarter Together</b> mit dem VCÖ-Mobilitätspreis 2017 ausgezeichnet</li><li>o <b>Wiener Linien:</b><ul style="list-style-type: none"><li>o Erster XL-Gelenkbus in Wien</li><li>o Eröffnung U1-Verlängerung</li></ul></li><li>o Führungskräfte-Event „Innovationen bei den Wiener Stadtwerken“</li></ul>
<b>PRINZIP 10</b> Maßnahmen gegen Korruption	<b>Leitsätze</b> <ul style="list-style-type: none"><li>o Wir sind ein attraktives und verantwortungsvolles Unternehmen, das sich zu Transparenz und Gleichbehandlung gegenüber allen MitarbeiterInnen und Kundinnen und Kunden verpflichtet.</li><li>o Unsere Unternehmenskultur basiert auf gemeinsamen Werten, Offenheit, Wertschätzung und Anerkennung.</li></ul> <b>Systeme</b> <ul style="list-style-type: none"><li>o Code of Conduct</li><li>o Compliance Management System (CMS)</li><li>o Compliance-Beauftragte in den Bereichsunternehmen</li><li>o Hinweisgeberplattform</li><li>o Standardisierte Compliance-Schulungen</li><li>o Konzernweite Intranet-Plattform Compliance</li></ul>	<b>Maßnahmen und Ergebnisse 2017</b> <ul style="list-style-type: none"><li>o Einheitliche Online-Compliance-Schulungen für MitarbeiterInnen</li><li>o Vorbereitung Einführung Hinweisgeberplattform</li><li>o Konzernweite Prüfung bestehender Systeme auf die Anforderungen der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)</li><li>o Wiener Linien-Sicherheitsteams im U-Bahn Netz</li></ul>

## 5.2 Weitere Mitgliedschaften (Auszug)

Die Wiener Stadtwerke engagieren sich in verschiedenen weiteren Organisationen, deren Zielen sie sich verbunden fühlen:

- Austrian Business Council for Sustainable Development ([RespACT](#))
- Industriellenvereinigung Wien ([IV Wien](#))
- Verband der öffentlichen Wirtschaft und Gemeinwirtschaft Österreichs ([VÖWG](#))
- Verband kommunaler Unternehmen Österreichs ([VKÖ](#))
- Österreichs E-Wirtschaft ([ÖE](#))
- Österreichische Energieagentur ([AEA](#))
- Österreichische Vereinigung für das Gas- und Wasserfach ([ÖVGW](#))
- Internationale Verband für öffentliches Verkehrswesen ([UITP](#))
- Verband Deutscher Verkehrsunternehmen ([VDV](#))
- Österreichisches Produktivitäts- und Wirtschaftlichkeits-Zentrum ([ÖPWZ](#))
- Österreichisches Controller-Institut ([ÖCI](#))
- Österreichisches Institut für Wirtschaftsforschung ([WIFO](#))
- Innovation Hub ([weXelerate](#))



# 5.3 Datenanhang

## Wesentliche Leistungs- und Wirkungskennzahlen der Wiener Stadtwerke.



	EINHEIT	2017	2016	2015
<b>REGIONALITÄT UND WIRTSCHAFTLICHKEIT</b>				
<b>DIREKT ERWIRTSCHAFTETER UND VERTEILTER WIRTSCHAFTLICHER WERT</b>				
<b>Gesamtleistung: Umsatz + sonstige betriebliche Erträge</b>	EUR	4.055.011.189	3.912.492.785	3.650.900.126
Personalaufwand	EUR	1.233.745.855	1.395.985.001	1.071.355.798
<b>Aufwendungen: Materialaufwand + Aufwand für bezogene Leistungen + sonstige betriebliche Aufwendungen</b>	EUR	2.158.618.756	2.183.402.910	1.910.782.526
Steuern	EUR	63.786.022	59.007.670	58.742.793
Zinsen und ähnliche Aufwendungen	EUR	162.029.148	161.567.949	103.469.359
Jahresüberschuss/-fehlbetrag	EUR	49.988.294	403.918.116	-29.834
Gewinnausschüttung	EUR	9.130.597	6.956.116	6.468.293
Verteilter wirtschaftlicher Wert (gemäß GRI) *	EUR	3.677.298.671	4.210.837.761	3.150.788.934
Zurückbehaltener wirtschaftlicher Wert	EUR	377.712.518	-298.344.976	500.111.192
* Global Reporting Initiative Standards 2016 (201-1)				
<b>INVESTITIONEN</b>				
Investitionen in Infrastruktur WSTW	EUR	476.815.792	603.720.593	688.996.317
<b>PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN</b>				
<b>STROMERZEUGUNG</b>				
kalorische Kraftwerke (ohne Müllverbrennungsanlagen)	GWh	4.779,5	4.749,5	4.052,3
Wasserkraftwerke	GWh	676,3	675,2	604,6
Windkraftanlagen & Photovoltaik	GWh	301,5	236,3	171,7
Windkraftanlagen	GWh	288,1	224,2	160,8
Photovoltaik	GWh	13,4	12,1	10,9
Biomasse	GWh	161,6	152,0	154,7
Müllverbrennungsanlagen	GWh	49,9	59,2	28,0
davon erneuerbar	GWh	31,8	37,9	18,7
<b>Stromerzeugung gesamt</b>	<b>GWh</b>	<b>5.968,7</b>	<b>5.872,2</b>	<b>5.011,3</b>

# Wesentliche Leistungs- und Wirkungskennzahlen der Wiener Stadtwerke.

	EINHEIT	2017	2016	2015
<b>PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN (FORTSETZUNG)</b>				
<b>WÄRMEERZEUGUNG</b>				
Kalorische Kraftwerke (Kraft-Wärme-Kopplung)	GWh	3.308,8	3.432,2	2.972,6
Müllverbrennungsanlagen	GWh	1.759,4	1.736,1	1.593,8
davon erneuerbar	GWh	1.082,1	1.065,7	814,6
Spitzenkessel (Gas, Öl)	GWh	460,3	266,7	423,3
Biomasseanlagen	GWh	129,8	122,7	195,5
Sonstige (Heizzentralen)	GWh	256,1	256,1	230,2
<b>Wärmeerzeugung gesamt (Verbundnetz und Heizzentralen)</b>	<b>GWh</b>	<b>5.914,5</b>	<b>5.813,7</b>	<b>5.415,5</b>
<b>KÄLTEERZEUGUNG</b>				
Fernkälte Facilitycomfort	GWh	7,0	6,9	8,2
Fernkälte Wien Energie	GWh	117,1	119,6	119,5
<b>Kälteerzeugung gesamt</b>	<b>GWh</b>	<b>124,1</b>	<b>126,5</b>	<b>127,8</b>
<b>NETZVERLUSTE</b>				
Netzverluste Strom	%	4,15	4,25	4,74
Netzverluste Gas	%	0,25	0,29	0,29
Netzverluste Fernwärme	%	9,01	8,90	9,05
<b>VERSORGUNGSSICHERHEIT</b>				
Strom: Nichtverfügbarkeit Mittelspannung, ungeplant	min/Jahr	29,0	19,2	31,8
Gas: Ausfallzeit pro Kundin/Kunde, ungeplant	min/Jahr	1,17	1,04	2,08
Fernwärme: Verfügbarkeit der Versorgung, geplant und ungeplant	%	99,99	99,98	99,98
<b>FUHRPARK</b>				
Straßenbahntriebswagen	Stk.	503	514	513
davon Niederflur	Stk.	332	324	306
Straßenbahnbeiwagen	Stk.	162	178	186
U-Bahn-Wagen (komplett Niederflur)	Stk.	904	896	880
Autobusse (komplett Niederflur)	Stk.	469	450	451
<b>Summe Fahrzeuge Wiener Linien</b>	<b>Stk.</b>	<b>2.038</b>	<b>2.038</b>	<b>2.030</b>
Schienefahrzeuge	Stk.	38	38	38
davon Niederflur	Stk.	14	14	14
Autobusse	Stk.	23	23	23
davon Niederflur	Stk.	19	19	19
<b>Summe Fahrzeuge Wiener Lokalbahnen</b>	<b>Stk.</b>	<b>61</b>	<b>61</b>	<b>61</b>

EINHEIT	2017	2016	2015
---------	------	------	------

## PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN (FORTSETZUNG)

### FUHRPARK (FORTSETZUNG)

	Stk.	2.099	2.099	2.091
Fuhrpark gesamt	Stk.	1.738	1.703	1.670
davon Niederflur	Stk.	77,8	75,9	74,2
Anteil barrierefreie Schienenfahrzeuge (Bahnen)	%	99,2	99,2	99,2
Anteil barrierefreie Straßenfahrzeuge (Busse)	%	82,8	81,1	79,9

### VERKEHRSMITTELWAHL

	%	38	39	39
ÖPNV	%	7	7	7
Fahrrad	%	28	27	27
zu Fuß	%	27	27	27
Individualverkehr	%	100	100	100

### FAHRGÄSTE

	Mio. Pers.	305,8	305,8	298,0
Straßenbahn	Mio. Pers.	453,6	440,1	440,0
U-Bahn	Mio. Pers.	202,2	208,3	201,1
Autobus	Mio. Pers.	961,7	954,2	939,1
Summe Fahrgäste Wiener Linien	Mio. Pers.	12,4	12,5	12,4
Bahn	Mio. Pers.	12,4	12,5	12,4
Summe Fahrgäste Wiener Lokalbahnen	Mio. Pers.	974,1	966,7	951,5
Summe Fahrgäste gesamt	Mio. Pers.			

### STAMMKUNDINNEN/STAMMKUNDEN

	Stk.	778.162	733.212	698.968
Verkaufte Jahreskarten	Stk.			

### KENNZAHLEN KILOMETERLEISTUNGEN

	Mio. km	20.234,8	19.797,3	19.765,8
Platzkilometer WL	Mio. km	535,0	538,3	526,3
Platzkilometer WLB	Mio. km	20.769,8	20.335,6	20.292,1
Platzkilometer gesamt	Mio. km			

### KENNZAHLEN WIPARK

	Stk.	24.563	21.135	20.064
Stellplätze	Stk.			

### BESTATTUNGSLEISTUNGEN UND BEISETZUNGEN

	Stk.	8.414	8.306	9.264
Bestattungsleistungen	Stk.	12.478	12.186	13.419
Beisetzungen	Stk.			

# Wesentliche Leistungs- und Wirkungskennzahlen der Wiener Stadtwerke.

EINHEIT	2017	2016	2015
---------	------	------	------

## ENERGIEEINSATZ

### ENERGIETRÄGER (BRENNSTOFFEINSATZ STROM- UND WÄRMERZEUGUNG WIEN ENERGIE)

Erdgas	GWh	10.094,9	8.652,8	9.940,8
Heizöl	GWh	425,7	913,7	490,4
Abfall	GWh	2.777,1	2.917,7	2.673,7
Biomasse	GWh	670,5	625,1	671,3
<b>Brennstoffeinsatz gesamt</b>	<b>GWh</b>	<b>13.968,2</b>	<b>13.109,2</b>	<b>13.776,2</b>
Anteil erneuerbare Energieträger an Erzeugung Strom (Konsolidiert)	%	18,7	17,9	19,9
Anteil erneuerbare Energieträger an Erzeugung Strom (Konsolidiert und Beteiligungen)	%	21,1	20,3	20,4
Anteil erneuerbare Energieträger an Erzeugung Wärme (Konsolidiert)	%	17,4	17,3	18,0
Anteil erneuerbare Energieträger an Erzeugung Wärme (Konsolidiert und Beteiligungen)	%	21,5	21,5	22,4
Anteil fossiler Brennstoffe	%	86,3	85,0	84,5
Anteil Atomstrom am Brennstoffeinsatz	%	0,0	0,0	0,0

## EMISSIONEN

### CO<sub>2</sub>-EMISSIONEN (GRI 305-1)

Strom- und Wärmeerzeugung	t	3.337.075,2	2.612.883,5	2.763.095,5
Fuhrpark	t	42.200,0	43.457,5	37.744,2
<b>CO<sub>2</sub>-Emissionen gesamt</b>	<b>t</b>	<b>3.379.275,2</b>	<b>2.656.341,1</b>	<b>2.800.839,7</b>

## UNTERNEHMENSETHIK UND COMPLIANCE

### ANTEIL MITARBEITER/INNEN, DIE IM UNTERNEHMEN MIT ZERTIFIZIERTEN MANAGEMENTSYSTEMEN BESCHÄFTIGT SIND

Managementsysteme für Qualität und Umwelt	%	94,9	76,9	82,3
Managementsysteme für Sicherheit und Gesundheit	%	76,6	60,4	63,8

## RAHMENBEDINGUNGEN FÜR OPTIMALES ARBEITEN

### PERSONALSTÄNDE

Aktive (ohne Lehrlinge)	Ø FTE	15.173,3	15.685,4	15.707,0
ArbeiterInnen gesamt	Ø FTE	9.122,8	9.437,7	9.551,2
ArbeiterInnen weiblich	Ø FTE	676,3	715,7	737,7
ArbeiterInnen männlich	Ø FTE	8.446,5	8.721,9	8.813,5
Angestellte gesamt	Ø FTE	6.050,5	6.247,7	6.155,8
Angestellte weiblich	Ø FTE	1.761,6	1.822,4	1.787,0
Angestellte männlich	Ø FTE	4.288,8	4.425,3	4.368,8

EINHEIT	2017	2016	2015
---------	------	------	------

## RAHMENBEDINGUNGEN FÜR OPTIMALES ARBEITEN (FORTSETZUNG)

### PERSONALSTÄNDE (FORTSETZUNG)

Vollzeit gesamt	Ø Köpfe	15.024,2	15.506,5	15.599,8
Vollzeit weiblich	Ø Köpfe	2.301,5	2.398,9	2.406,2
Vollzeit männlich	Ø Köpfe	12.722,7	13.107,6	13.193,6
Teilzeit gesamt	Ø Köpfe	581,6	484,9	392,0
Teilzeit weiblich	Ø Köpfe	427,4	374,7	308,0
Teilzeit männlich	Ø Köpfe	154,2	110,2	84,0
Lehrlinge	Ø FTE	369,3	386,0	390,0
<b>Gesamt</b>	<b>Ø FTE</b>	<b>15.542,6</b>	<b>16.071,4</b>	<b>16.097,0</b>
Anteil Beschäftigte Altersklasse 0-19 Gesamt	%	2,5	2,6	2,9
Anteil Beschäftigte Altersklasse 20-29 Gesamt	%	14,2	14,3	15,4
Anteil Beschäftigte Altersklasse 30-39 Gesamt	%	22,0	21,2	20,0
Anteil Beschäftigte Altersklasse 40-49 Gesamt	%	25,6	26,9	27,4
Anteil Beschäftigte Altersklasse 50-54 Gesamt	%	18,9	19,0	19,4
Anteil Beschäftigte Altersklasse 55-59 Gesamt	%	14,1	13,6	12,7
Anteil Beschäftigte Altersklasse 60+ Gesamt	%	2,6	2,4	2,2

### PERSONALZUSAMMENSETZUNG

Fluktuationsrate	%	5,1	3,9	4,5
Frauenanteil	%	17,4	17,3	17,2
Anteil Frauen bei Neuaufnahmen	%	23,5	24,0	24,7
Geschäftsführung Konzernleitung	Ø Köpfe	3	3	4
Konzernleitung weiblich	Ø Köpfe	1	1	1
Konzernleitung männlich	Ø Köpfe	2	2	3
Anteil Geschäftsführung Konzernleitung Altersklasse 40 – 49 gesamt	%	0,0	0,0	50,0
Anteil Geschäftsführung Konzernleitung Beschäftigte Altersklasse 50 – 54 gesamt	%	66,6	66,6	25,0
Anteil Geschäftsführung Konzernleitung Beschäftigte Altersklasse 55 – 59 gesamt	%	33,3	33,3	25,0
MitarbeiterInnen 1. und 2. Managementebene (1.– 3. Ebene ab 2017)	Ø Köpfe	293	111	123
Frauen in 1. und 2. Managementebene (1.– 3. Ebene ab 2017)	Ø Köpfe	58	25	29
Frauenanteil in 1. und 2. Managementebene	%	19,8	22,5	23,6
Durchschnittliche Dienstzugehörigkeit	Jahre	16,9	16,9	16,9
Begünstigte Behinderte	Ø Köpfe	359	374	388
Anteil begünstigte Behinderte	%	2,4	2,4	2,5
Weiterbildungstage gesamt	Tage	53.539	52.986	56.215
Weiterbildungstage/MitarbeiterInnen	Tage/MA	3,4	3,3	3,5

### ARBEITSSICHERHEIT UND GESUNDHEITSSCHUTZ

Arbeitsunfälle	Anz	339	305	316
Arbeitsbedingte Todesfälle	Anz	0	0	0
Unfallbedingte Abwesenheit	Tage	17,1	21,6	23,8
Meldepflichtige Unfälle je 1.000 MitarbeiterInnen	Anz/1.000 MA	21,4	18,6	19,4

# Überleitungstabelle Wiener Stadtwerke.

WESENTLICHE THEMEN WIENER STADTWERKE	GRI THEMA	UN GLOBAL COMPACT
---	-----------	-------------------

## DER METROPOLREGION VERPFLICHTET

Produkte und Dienstleistungen	Schutz der Privatsphäre der Kundinnen u. Kunden	
	Produktverantwortung – Energiezugang	
	Spezifisches Thema – Barrierefreiheit	
Wirtschaftlichkeit & Regionalität	Spezifisches Thema – Kundinnen- und Kundenzufriedenheit	
	Beschaffungspraktiken	
	Indirekte ökonomische Auswirkungen	
	Wirtschaftliche Leistung	

## DER UMWELT VERPFLICHTET

Energieeinsatz	Energie	Prinzip 7 (Vorsorgeprinzip im Umgang mit Umweltproblemen)
Emissionen in die Luft	Emissionen	Prinzip 7 (Vorsorgeprinzip im Umgang mit Umweltproblemen)

## DER GESELLSCHAFT VERPFLICHTET

Rahmenbedingungen für optimales Arbeiten	Vielfalt & Chancengleichheit	Prinzip 6 (Beseitigung von Diskriminierung)
	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	Prinzip 6 (Beseitigung von Diskriminierung)
	Aus- und Weiterbildung	Prinzip 6 (Beseitigung von Diskriminierung)
Unternehmensethik & Compliance	Korruptionsbekämpfung, Compliance	Prinzip 10 (Korruption, Erpressung, Bestechung bekämpfen)
Sozialer Zusammenhalt	keine Entsprechung	



SDG	KPIS	GRI STANDARDS CODE
-----	------	--------------------

SDG 10 (Ungleichheit verringern)	Daten zu Datenschutz der Kundinnen und Kunden	418-1
SDG 7 (Nachhaltige und moderne Energie für alle) SDG 9 (Widerstandsfähige Infrastruktur und nachhaltige Industrialisierung) SDG 13 (Bekämpfung des Klimawandels und seiner Auswirkungen)	Durchschnittliche Stromausfallszeit	EUSS-EU 29
SDG 10 (Ungleichheit verringern)	Barrierefreiheit Linien (Anteil Niederflur-Straßenbahnen)	kein GRI Indikator
SDG 9 (Widerstandsfähige Infrastruktur und nachhaltige Industrialisierung)	Anzahl verkaufter Jahreskarten	kein GRI Indikator
SDG 8 (Nachhaltiges Wirtschaftswachstum und menschenwürdige Arbeit für alle) SDG 12 (Verantwortungsvolle Konsum- und Produktionsmuster)	Anteil Ausgaben regionale Beschaffung	204-1
SDG 8 (Nachhaltiges Wirtschaftswachstum und menschenwürdige Arbeit für alle) SDG 12 (Verantwortungsvolle Konsum- und Produktionsmuster)	Investitionen	203-1
SDG 8 (Nachhaltiges Wirtschaftswachstum und menschenwürdige Arbeit für alle)	Direkt verteilter wirtschaftlicher Wert	201-1

SDG 7 (Nachhaltige und moderne Energie für alle) SDG 9 (Widerstandsfähige Infrastruktur und nachhaltige Industrialisierung) SDG 13 (Bekämpfung des Klimawandels und seiner Auswirkungen)	Energieverbrauch innerhalb der Organisation Anteil Atomstrom Übertragungs- und Verteilungsverluste als Prozentsatz der Gesamtenergie	302-1 keine Entsprechung EUSS-EU 12
SDG 13 (Bekämpfung des Klimawandels und seiner Auswirkungen)	CO <sub>2</sub> -Ausstoß bei Erzeugung & Transport (Scope 1)	305-1

SDG 5 (Gleichstellung der Geschlechter)		
SDG 3 (Gesundes Leben für alle)		
SDG 4 (Bildung für alle)		
SDG 15 (Leben an Land) SDG 16 (Frieden, Gerechtigkeit und starke Institutionen)	Compliance-Schulungen & Risikoanalyse Anteil MitarbeiterInnen in Unternehmen mit Managementsystemen	205-2 kein GRI Indikator
SDG1 (keine Armut) SDG 16 (Frieden, Gerechtigkeit und starke Institutionen)	Anzahl Beratungen (Ombudsstelle) Anzahl Kunstwerke im öffentlichen Raum	kein GRI Indikator kein GRI Indikator

## 5.3 GRI-Index

Alle bisher veröffentlichten Nachhaltigkeitsberichte wurden nach den GRI-Leitlinien erstellt. Der vorliegende Bericht wurde in Übereinstimmung mit den GRI STANDARDS Option Kern erstellt. Im nachfolgenden GRI-Inhaltsindex ist übersichtlich dargestellt, wie die Wiener Stadtwerke die GRI-Anforderungen erfüllen. Die Darstellung orientiert sich an den wesentlichen Themen. Der Inhaltsindex verweist nicht nur auf Inhalte im vorliegenden Bericht, sondern auch auf Inhalte des Geschäftsberichts 2017 und des Corporate-Auftritts [der Wiener Stadtwerke](#).

Die Auswahl der nicht-finanziellen Kennzahlen erfolgte auf Basis einer Wesentlichkeitsanalyse. Sofern zu einem Indikator nicht vollständig berichtet wird, sind zusätzliche Informationen in der Spalte „Auslassungen“ angegeben.

Der vorliegende Nachhaltigkeitsbericht der Wiener Stadtwerke berichtet über die Aktivitäten des Unternehmens im Jahr 2017. Die angeführten Kennzahlen beziehen sich zusätzlich auf die Jahre 2015 und 2016 und beschreiben somit die Entwicklung der letzten drei Geschäftsjahre. Der letzte Nachhaltigkeitsbericht erschien 2016 für das Geschäftsjahr 2015. Die Wiener Stadtwerke planen, alle zwei Jahre ausführlich über ihre Nachhaltigkeitsperformance zu berichten. Der nächste Nachhaltigkeitsbericht erscheint somit 2020 für das Geschäftsjahr 2019.

Eine Prüfung durch eine externe Prüfungsgesellschaft ist nicht erfolgt. Aufgrund seiner Eigentümerstruktur unterliegt der Wiener Stadtwerke-Konzern nicht der verpflichtenden Berichterstattung nach EU-Richtlinie 2014/95/EU im Hinblick auf die Angabe nicht-finanzieller und die Diversität betreffender Informationen. Der Bericht enthält zugleich auch die Fortschrittsmitteilung zum UN Global Compact (UN GC CoP).





# GRI Inhaltsindex – in Übereinstimmung mit GRI-Standards: Option Kern



<b>GRI 102: ALLGEMEINE ANGABEN</b>			
<b>CODE</b>	<b>KURZBEZEICHNUNG ZUR JEWEILIGEN ANGABE</b>	<b>ANMERKUNGEN UND AUSLASSUNGEN</b>	<b>SEITE IM BERICHT</b>
<b>ORGANISATIONSPROFIL</b>			
GRI 102-1	Name der Organisation		1, 12
GRI 102-2	Aktivitäten, Marken, Produkte und Dienstleistungen		11, 16-25
GRI 102-3	Ort des Hauptsitzes		10
GRI 102-4	Betriebsstätten	<a href="#">Siehe Geschäftsbericht S. 80</a>	10
GRI 102-5	Eigentum und Rechtsform		10-12
GRI 102-6	Bediente Märkte		10
GRI 102-7	Größenordnung der Organisation		34, 85
GRI 102-8	Informationen über Angestellte und andere MitarbeiterInnen		108-109
GRI 102-9	Lieferkette		19, 22, 24, 37, 41
GRI 102-10	Signifikante Änderungen in der Organisation und ihrer Lieferkette		12
GRI 102-11	Vorsorgeprinzip oder Vorsichtsmaßnahmen		2, 8-9,10, 15
GRI 102-12	Externe Initiativen		14, 104
GRI 102-13	Mitgliedschaft in Verbänden		104
<b>STRATEGIE</b>			
GRI 102-14	Aussagen der Führungskraft		8-9
<b>ETHIK UND INTEGRITÄT</b>			
GRI 102-16	Werte, Richtlinien, Standards und Verhaltensnormen		80-81
<b>FÜHRUNG</b>			
GRI 102-18	Führungsstruktur		10, 12
GRI 102-20	Verantwortung der Führungsebene für ökonomische, ökologische und soziale Themen		12, 14
<b>STAKEHOLDER-EINBEZIEHUNG</b>			
GRI 102-40	Liste der Stakeholder-Gruppen		26
GRI 102-41	Tarifverhandlungen	Alle MitarbeiterInnen unterliegen Kollektivvereinbarungen	
GRI 102-42	Bestimmen und Auswählen von Stakeholdern		26
GRI 102-43	Ansatz für die Stakeholder-Einbeziehung		26, 54-55
GRI 102-44	Schlüsselthemen und Anliegen		26
<b>VORGEHENSWEISE BEI DER BERICHTERSTATTUNG</b>			
GRI 102-45	Entitäten, die in den Konzernabschlüssen erwähnt werden		10-11
GRI 102-46	Bestimmung des Berichtsinhaltes und Themenabgrenzung		12, 26
GRI 102-47	Liste der wesentlichen Themen		28-29
GRI 102-48	Neuformulierung der Informationen		26

<b>VORGEHENSWEISE BEI DER BERICHTERSTATTUNG (FORTSETZUNG)</b>			
GRI 102-49	Änderungen bei der Berichterstattung		26
GRI 102-50	Berichtszeitraum		112
GRI 102-51	Datum des aktuellsten Berichts		26
GRI 102-52	Berichtszyklus		26
GRI 102-53	Kontaktangaben bei Fragen zum Bericht		116
GRI 102-54	Aussagen zu Berichterstattung in Übereinstimmung mit den GRI-Standards		26, 112
GRI 102-55	GRI Inhaltsindex		113
GRI 102-56	Externe Prüfung		keine

## **GRI 200: WIRTSCHAFT**

<b>SPEZIFISCHE STANDARD-ANGABE</b>	<b>KURZBEZEICHNUNG ZUR JEWEILIGEN ANGABE</b>	<b>ANMERKUNGEN UND AUSLASSUNGEN</b>	<b>SEITE IM BERICHT</b>
<b>GRI 201: WIRTSCHAFTLICHE LEISTUNG</b>			
GRI 103-1-103-3	Managementansatz		34-37
GRI 201-1	Direkt erwirtschafteter und verteilter wirtschaftlicher Wert		34, 105

## **GRI 203: INDIREKTE WIRTSCHAFTLICHE AUSWIRKUNGEN**

GRI 103-1-103-3	Managementansatz		36-37, 38-39
GRI 203-1	Infrastrukturinvestitionen und geförderte Dienstleistungen		38-41, 71

## **GRI 204: BESCHAFFUNGSPRAKTIKEN**

GRI 103-1-103-3	Managementansatz		36-37, 41
GRI 204-1	Anteil der Ausgaben für lokale Lieferanten		41

## **GRI 205: KORRUPTIONSBEKÄMPFUNG**

GRI 103-1-103-3	Managementansatz		80-81, 83
GRI 205-2	Informationen und Schulungen zu Strategie und Maßnahmen zur Korruptionsbekämpfung		80, 83

## **GRI 300: UMWELT**

### **GRI 302: ENERGIE**

GRI 103-1-103-3	Managementansatz		67, 70-73, 74-75
GRI 302-1	Energieverbrauch innerhalb der Organisation		70, 108
EUSS-EU 12	Übertragungs- und Verteilungsverluste als Prozentsatz der Gesamtenergie		50

### **GRI 305: EMISSIONEN**

GRI 103-1-103-3	Managementansatz		66, 68, 74-75
GRI 305-1	Direkte THB-Emissionen (Scope 1)		66, 68, 108

## GRI 400: SOZIALES

### GRI 403: ARBEITSSICHERHEIT UND GESUNDHEITSSCHUTZ

GRI 103-1-103-3	Managementansatz		93-94, 98-99
GRI 403-1	Repräsentation von MitarbeiterInnen in formellen Arbeitgeber-Arbeitnehmer-Ausschüssen für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	Ist in Österreich für Unternehmen dieser Größe gesetzlich verpflichtet	
EUSS-EU 12	Übertragungs- und Verteilungsverluste als Prozentsatz der Gesamtenergie		50

### GRI 404: AUS- UND WEITERBILDUNG

GRI 103-1-103-3	Managementansatz		86, 89, 98-99
GRI 404-2	Programme zur Verbesserung der Kompetenzen der Angestellten und zur Übergangshilfe		89

### GRI 405: VIELFALT UND CHANCENGLEICHHEIT

GRI 103-1-103-3	Managementansatz		85, 86, 90-92, 98-99
GRI 405-1	Vielalt in Leitungsorganen und der MitarbeiterInnen		91

### GRI 418: SCHUTZ DER KUNDENDATEN

GRI 103-1-103-3	Managementansatz		82
GRI 418-1	Begründete Beschwerden in Bezug auf die Verletzung des Schutzes oder den Verlust von Kundendaten	Das Datenmanagement wird im Jahr 2018 aufgebaut und eine Richtlinie dafür erstellt. Daten werden ab dem nächstfolgenden Bericht dargestellt.	

## KUNDENSPEZIFISCHE THEMEN

### PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN – BARRIEREFREIHEIT

GRI 103-1-103-3	Managementansatz		58-59, 60-61
	Anteil Niederflur-Straßenbahnen		58-59

### PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN – KUNDENZUFRIEDENHEIT

GRI 103-1-103-3	Managementansatz		56-57, 60-61
	Anzahl verkaufter Jahreskarten		4, 51-52, 105

### PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN – ENERGIEZUGANG

GRI 103-1-103-3	Managementansatz		48, 50, 60-61
EUSS-EU 29	Durchschnittliche Stromausfallszeit		48, 50

## SOZIALER ZUSAMMENHALT

GRI 103-1-103-3	Managementansatz		51, 95, 98-99
	Anzahl Beratungen (Ombudsstelle)		56, 95
	Anzahl Kunstwerke im öffentlichen Raum		97, 4

## IMPRESSUM

### Medieninhaber und Herausgeber:

Wiener Stadtwerke GmbH  
Thomas-Klestil-Platz 13  
A-1030 Wien

### Projektleitung:

Innovationsmanagement | Nachhaltigkeit  
Ing. Gernot Sauer, MMSc  
+43 1 531 23-74105  
gernot.sauer@wienersadtwerke.at

### Konzeption und inhaltliche Begleitung:

denkstatt GmbH  
Hietzinger Hauptstraße 28, 1130 Wien  
+43 1 786 89 00  
[www.denkstatt.at](http://www.denkstatt.at)

### Konzeption und Gestaltung:

The Skills Group GmbH  
Margaretenstraße 70, 1050 Wien  
+43 1 505 26 25  
[www.skills.at](http://www.skills.at)

### Redaktionsschluss:

Oktober 2018

## BILDNACHWEISE

Cover: iStock/c12, iStock/oatawa  
Seite 2/3: iStock/oatawa, Icons: Wiener Stadtwerke  
Seite 4/5: iStock/oatawa, Icons: Wiener Stadtwerke  
Seite 6/7: iStock/oatawa, Icons: Wiener Stadtwerke  
Seite 8: Wiener Stadtwerke/Ian Ehm  
Seite 9: Wiener Stadtwerke/Ian Ehm  
Seite 14/15: Icons: Wiener Stadtwerke  
Seite 18: Wiener Stadtwerke/Alexander Nussbaumer  
Seite 20: Wiener Stadtwerke/Ian Ehm  
Seite 23: Wiener Stadtwerke/Johannes Zinner  
Seite 26/27: Icons: Wiener Stadtwerke  
Seite 28/29: Icons: Wiener Stadtwerke  
Seite 30/31: iStock/oatawa, iStock/Anchiy, iStock/OttoKrause  
Seite 32/33: iStock/oatawa, Icons: Wiener Stadtwerke  
Seite 35: iStock/shapecharge  
Seite 39: Wiener Stadtwerke/Ian Ehm  
Seite 40/41: Wiener Linien  
Seite 42/43: Icons: Wiener Stadtwerke  
Seite 44: Popp-Hackner  
Seite 45: Christian Houdek, fww  
Seite 46: Fotolia/il-fede  
Seite 48: iStock/chombosan  
Seite 51: Wiener Stadtwerke/Ian Ehm  
Seite 53: Friedhöfe Wien  
Seite 54: iStock/shapecharge  
Seite 57: iStock/shapecharge  
Seite 62/63: iStock/oatawa, iStock/shapecharge, iStock/OttoKrause  
Seite 64/65: iStock/oatawa, Icons: Wiener Stadtwerke  
Seite 68: Wiener Stadtwerke/Ian Ehm  
Seite 69: Friedhöfe Wien;  
Wien Energie/Martin Steiger, Wien Energie/Christian Hofer  
Seite 71: Wiener Stadtwerke/Popp-Hackner; Wiener Stadtwerke/Hofer  
Seite 72: Thomas Kramser  
Seite 76/77: iStock/oatawa, iStock/OttoKrause, iStock/shapecharge  
Seite 78/79: iStock/oatawa, Icons: Wiener Stadtwerke  
Seite 80: Icons: Wiener Stadtwerke  
Seite 82: iStock/marchmeena29  
Seite 85: iStock/shapecharge  
Seite 86: iStock/skynesher  
Seite 88: iStock/DigitalStorm  
Seite 90/91: Icons: Wiener Stadtwerke  
Seite 93: Icons: Wiener Stadtwerke  
Seite 94: iStock/skynesher  
Seite 95: iStock/shapecharge  
Seite 100: iStock/oatawa  
Seite 112: Icons: Wiener Stadtwerke

## UNTERSTÜTZT DURCH:







**WIENER STADTWERKE | WIENER LINIEN | WIEN ENERGIE | WIENER NETZE | WIENER LOKALBAHNEN  
BESTATTUNG & FRIEDHÖFE WIEN | WIEN IT | WIPARK | UPSTREAM | FACILITYCOMFORT**