

# Zentrale Verwaltung <sup>79</sup>



Andreas Kuba  
Bauverwalter der 48er Kulturhaus



# Managementsysteme



## ENERGIEAKTIONSPLAN 2023

Die 48er ist u. a. nach der Norm ISO 50001-Energiemanagement zertifiziert. Die ISO 50001 ist eine weltweit gültige Norm, die Organisationen und Unternehmen beim Aufbau eines systematischen Energiemanagements unterstützen soll.

Damit die strategischen und operativen Energieziele im Unternehmen erreicht werden können, wurde ein Energieaktionsplan erstellt. Dieser beinhaltet die Maßnahmen, wie diese Energieziele im Unternehmen konkret erreicht werden. Ein Energieaktionsplan läuft ein Jahr lang und wird jedes Jahr erstellt. Ein langfristiges Ziel des Energieaktionsplans der 48er ist es, den Endenergieverbrauch der gesamten 48er um 30 % zu reduzieren (verglichen mit 2015).

### Maßnahmen im Rahmen des Energieaktionsplans sind z. B.:

- Umstellung der Beleuchtung im Amtsgebäude in der Einsiedlergasse 2 auf LED
- Bau einer weiteren PV-Anlage auf der Deponie Rautenweg (inkl. Batteriepufferspeicher, um die produzierte Strommenge zu speichern)
- Sanierung von Unterküften der Altstoffsammlung
- Analyse von Unterküften mit einem hohen spezifischen Strom- bzw. Wärmeverbrauch.
- Verbesserte Erfassung und Qualität der Energiedaten
- Laufende interne Kommunikation

## VERLÄNGERUNG DER ZERTIFIZIERUNG ALS ENTSORGUNGSFACHBETRIEB

Die 48er ist ein „Entsorgungsfachbetrieb“, das bedeutet, dass sie ein exaktes Regelwerk einhält, welches für Rechtssicherheit, Optimierung der Betriebsabläufe und eine transparente Betriebsorganisation steht. Als Entsorgungsfachbetrieb erhält die 48er ein Zertifikat als Nachweis und darf das EFB-Qualitätszeichen verwenden. Damit dies auch so bleibt, wird von einem unabhängigen Gutachter jährlich die Einhaltung der Regeln überprüft. Vom 24. bis 28. April konnte sich der externe Auditor Rudolf Kanzian mit Unterstützung des IMS davon überzeugen.



## IMS-ÜBERWACHUNGSAUDIT

Nach dem erfolgreichen ersten IMS-Überwachungsaudit im September 2022 erfolgte vom 25. bis 29. September das zweite für die Zertifizierungsperiode 2021-2023 notwendige Überwachungsaudit. Vier Auditoren der TÜV Süd unter der Leitung von Christian Rezner auditierten die 48er nach den Normen für Qualitätsmanagement (ISO 9001), Arbeitssicherheit (ISO 45001), Risikomanagement (ONR 49001) und Beschwerdemanagement (ISO 10002), Rudolf Kanzian, der bereits seit mehreren Jahren als Auditor für die 48er tätig ist, auditierte nach den Normen für Umweltmanagement (ISO 14001 + EMAS) und Energiemanagement (ISO 5001).



Tamara Mayrhofer  
Leiterin IMS

## PROZESS- UND RISIKOMANAGEMENT

In der Software Adonis NP werden für den Bereich Prozess- und Risikomanagement Prozesse abgebildet und die zugehörigen Prozessrisiken dokumentiert. Im Jahr 2022 erfolgte ein Umstieg auf die neue Version der Software. 2023 konnten erstmals alle Prozesse und Prozessrisiken in der neuen Software geführt werden. Die Prozessdarstellung ist somit in einer aktuellen Prozesssprache gehalten und ermöglicht durch die reduzierte Darstellungsform eine bessere Übersicht.

Die Prozessrisiken werden nach Häufigkeit, Entdeckungswahrscheinlichkeit und Auswirkung eines Schadenseintrittes durch die\*den Prozess- und Risikoeigner\*in bewertet. Angemessene risikobegrenzende Maßnahmen werden von Prozess- und Risikoeigner\*in unter Mithilfe eines Bewertungsteams formuliert.



Krisenmanager Stefan Pierer

2023 konnten verbesserte Auswertungen aus den bewerteten Risiken gezogen werden. Mit dieser weiteren Betrachtungsebene ist das Netz des Risikomanagements in der 48er engmaschiger gestaltet.

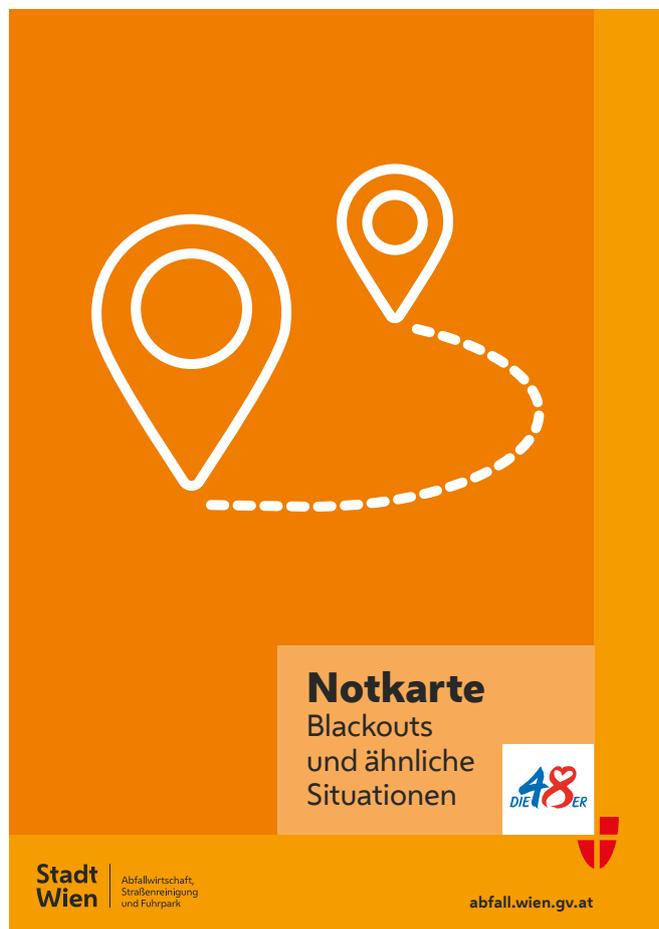
## NOTFALL- UND KRISENMANAGEMENT

Die 48er stellt wichtige Dienstleistungen für die Wiener Bevölkerung zur Verfügung. Diese müssen krisenfest aufgestellt werden, um die Versorgung auch in schwierigen Zeiten ausfallsicher zu gestalten. Die Corona-Pandemie der letzten Jahre war eine erste Belastungsprobe – die 48er hat unter Beweis gestellt, dass sie auch unter angespannten Rahmenbedingungen verlässlich funktioniert.

Der Schwerpunkt des Krisenmanagements im Jahr 2023 lag im Bereich interne und externe Kommunikation bzw. Notstromversorgung. Bereits seit längerer Zeit werden Funktests und Notstromtests auf den wichtigsten Standorten durchgeführt. Wichtige Bereiche der 48er (vor allem Tankstellen) sind notstromversorgt.

Im Ernstfall wie einem Blackout wird ein Krisenstabteam in der 48er-Zentrale zusammentreten und Maßnahmen setzen. Dieser Krisenstab wird rund um die Uhr über den Funkraum erreichbar sein. Um Maßnahmen umzusetzen und die wichtigsten Leistungen für die Wiener Bevölkerung sicher zu stellen, ist es jedoch wichtig, dass v. a. die operativ tätigen Kolleg\*innen den Dienst antreten.

Daher erhielten im Juni alle Mitarbeiter\*innen „Notkarten“. Auf diesen Karten wurde für alle Bereiche/Standorte der 48er ein Treffpunkt festgelegt. An diesen Treffpunkten ist im Fall eines Blackouts der Dienstantritt, dort werden die jeweiligen Vorgesetzten die weiteren Schritte festlegen.



Diese Notkarte erhielten  
alle Mitarbeiter\*innen der 48er.

# Arbeitssicherheit, Ausbildung, Gesundheit



Gregor Musil, Müllabfuhr

mat

## 50 JAHRE 48er IN ORANGE!

Heute ist die Farbe Orange nicht mehr von der 48er wegzudenken, sie ist Teil der Identität der Abteilung geworden. Die Wiener Bevölkerung kennt und schätzt die 48er als „die Orangenen“.

- 1973 wurde Orange als Sicherheitsfarbe für die Arbeitskleidung der Müllabfuhr, die bis dahin Blau war, eingeführt. Damit passte man sich dem auch in anderen europäischen Großstädten verwendeten „Kommunalorange“ an.
- 1978 wurde Orange als Sicherheitsfarbe auch für die Straßenreinigung eingeführt.
- 2007 wurde begonnen, die Papierkörbe mit der orangen Gummilippe zu versehen und zusätzlich mit der orangen Banderole und der Nummer des Misttelefons (546 48) zu kennzeichnen.
- 2013 wurde schließlich die orange Dienstkleidung für alle Lenker\*innen eingeführt.



Hubert Üblein, Straßenreinigung

mat

Die modernisierten Mistplätze in Wien sind durch den orangen Greifer im Eingangsbereich erkennbar, im Innenbereich der Mistplätze sind alle Mulden orange und die beliebte 48er-Tandler-Box ist ebenfalls durch die orange Farbe sehr gut erkennbar.



Eva Kozma, Fuhrpark

mat

Orange Merkmale in kleinerer und größerer Ausprägung findet man auf allen Gebäuden, Druckwerken und Kampagnen der 48er. Alle Müllsammelfahrzeuge, Kehrmaschinen, Winterdienstfahrzeuge etc. werden ausschließlich in RAL 2008 - Hellrotorange beschafft. Andere Fahrzeuge werden seit ein paar Jahren ebenfalls in Orange angekauft.

Orange ist eine deutliche Signalfarbe und dient vor allem der Sicherheit der Mitarbeiter\*innen und aller Verkehrsteilnehmer\*innen.

Und außerdem unterstützt die einheitliche Verwendung der Farbe Orange die Wiedererkennung und die Bekanntheit der 48er in der ganzen Stadt und die Unverwechselbarkeit der Abteilung wird so sichergestellt.

**WORKSHOP ZUR UNFALLPRÄVENTION**

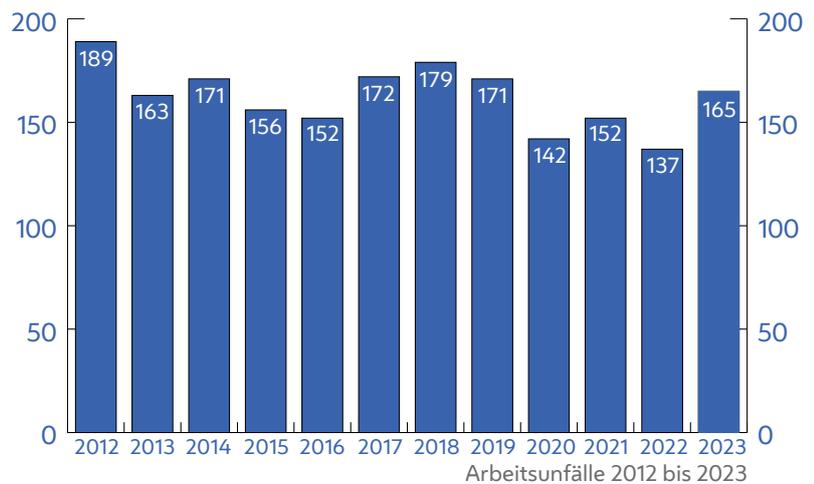
Im Laufe des Jahres wurden den Führungskräften der Straßenreinigung mehrere Workshops unter dem Motto „Stay safe – Rechtzeitig aktiv werden“ angeboten. Der Workshop beschäftigte sich intensiv mit dem Thema Arbeitssicherheit und Unfallprävention.

Ein Schwerpunkt des Workshops war die Förderung eines konstruktiven Umgangs mit Fehlern und Beinaheunfällen. Es wurde deutlich gemacht, dass es wichtig ist, Fehler nicht zu vertuschen oder zu verschweigen, sondern offen darüber zu sprechen und gemeinsam nach Lösungen zur Behebung eines Mangels zu suchen.

Ein Beinaheunfall ist ein Ereignis, das fast zu einem Unfall geführt hätte. Es ist zwar nichts passiert, man hat jedoch „gerade noch einmal Glück gehabt“ und sich nicht verletzt. Diese Ereignisse und Vorfälle stellen einen guten Ansatzpunkt dar, um rechtzeitig präventiv aktiv zu werden und potentielle Gefahrenquellen zu reduzieren, bevor es zu Unfällen mit Verletzungen kommt.

Die Teilnehmer\*innen wurden dazu ermutigt, aktiv zur Unfallprävention beizutragen und eine Kultur des Sicherheitsbewusstseins zu schaffen. Zudem wurde die Rolle von Führungskräften als Vorbild und zur Erfüllung der Fürsorgepflicht betont und ein konstruktiver Umgang mit Fehlern und Beinaheunfällen gefördert.

Die Workshops wurden von den Führungskräften sehr positiv gesehen und im Jahr 2024 werden Workshops für Führungskräfte der Müllsammlung angeboten.



**ERGONOMIE-COACHING**

Im Rahmen der betrieblichen Gesundheitsförderung bietet die Krankenfürsorgeanstalt (KFA) den Mitarbeiter\*innen laufend ein Ergonomie-Coaching direkt am Arbeitsplatz an. Physiotherapeut\*innen analysieren die jeweiligen Arbeitstätigkeiten, ob im Büro, im Lager, in der Werkstatt oder auf der Straße – die Expert\*innen der KFA beraten individuell unter Berücksichtigung spezifischer Bedürfnisse. Die Physiotherapeut\*innen der KFA erklärten den Mitarbeiter\*innen ergonomische Ausgleichsübungen und vermittelten Strategien zum Umgang mit körperlichen Belastungen.

Solch ein Ergonomie-Coaching hat dieses Jahr im Zentralen Fundservice, bei der Abschleppgruppe, auf der Deponie, im Call-Center der Abfallberatung und bei der Straßenreinigung stattgefunden.

Um bei Bürotätigkeiten Verspannungen entgegenzuwirken, ist insbesondere die richtige Einstellung der Schreibtischhöhe und Bildschirmhöhe maßgeblich. Wie ein ergonomischer Bildschirmarbeitsplatz eingerichtet werden kann und worauf zu achten ist, wurde anschaulich erläutert. Auch bei manuellen Tätigkeiten im operativen Bereich kann man mittels Ausgleichsübungen muskuläre Dysbalancen, die durch die immer wiederkehrenden gleichen Bewegungsmuster entstanden sind, entgegenwirken.



# IKT



## DIE ENTWICKLUNG DER IKT IN DER 48er

In den 1980er Jahren wurden Terminals entwickelt, die dazu dienten, Daten auf einer Großrechneranlage zu erfassen und dann auch anzuzeigen. In der 48er – das damalige Referat hieß „Referat für Budget, Statistik und Datenverarbeitung“ unter der Leitung von Johann Bienenfeld – war die „Elektronische Datenverarbeitung EDV“ damit beschäftigt, Daten wie Arbeitsscheine und Tankscheine zu erfassen. Die so erfassten Daten wurden auf Bändern gesichert und zur Archivierung in die MD-ADV (Magistratsdirektion – Automatisierte Datenverarbeitung) gebracht. Schon damals gab es Stadt Wien weite Programme, in denen alle Dienststellen Daten erfassen mussten, z. B. PROFI (Protokolliere und Finde), der Vorgänger des jetzigen ELAK (elektronischer Akt).

Ende der 1990er Jahre – das EDV-Referat heißt mittlerweile „Zentrale EDV“ unter der Leitung von Gottfried Brenner – kamen die ersten Personal Computer auf. Die Geräte wurden damals noch manuell von den Technikern der 48er zusammgebaut und installiert.

In dieser Zeit wurden auch die teilweise noch immer bestehenden Großapplikationen der 48er angeschafft bzw. programmiert. Dazu zählten zum Beispiel das Programm zur Erfassung von Arbeitsscheinen NP3 (heute LEIV), SAP P48, das Wiegeprogramm RONA, die Behälterverwaltung Progress und die Fahrzeugverwaltung KFZ-Tafel. In diesen Programmen wurden nicht mehr nur Daten erfasst, sondern es waren auch diverse Funktionen hinterlegt, die diese Daten weiterverarbeiten konnten. Die ersten Auswertungen wurden gemacht und grafische Datenaufbereitung war schon möglich. Damals gab es in der Zentrale der 48er einen Serverraum, in dem die gesamte Hardware-Infrastruktur angesiedelt war. Darüber hinaus gab es auch einen Sicherungsroboter zur täglichen Sicherung der Daten.

Anfang der 2000er Jahre kam mit dem Erfolg des Internets eine neue Technologie, nämlich Internet-basierte Applikationen, auf den Markt. Auch hier hat die 48er gleich zwei Applikationen mit der neuen Technologie eingeführt. Es wurden eine Weboberfläche für die bereits bestehende KFZ-Tafel umgesetzt und das BTB (Betriebstagebuch der Straßenreinigung) programmiert.



2003/2004 erkannte man in der 48er, dass das EDV-Referat umstrukturiert werden musste, um den damaligen Ansprüchen gewachsen zu sein. Unter der Leitung von Markus Brunnbauer wurde das Projekt „48er IT-New“ aufgesetzt. Das neue Referat „MA 48-IKT“ (Informations- und Kommunikations-Technologie) wurde bis 2010 von ihm geleitet. In dieser Zeit wurden immer mehr Mitarbeiter\*innen mit PCs ausgestattet und auch Mobiltelefone wurden zusehends populärer.

2010 übernahm Joachim Knapp die Leitung der MA 48-IKT. Der Bedarf nach Software-Lösungen für diverse Prozesse der 48er stieg an. Smartphones und Apps eroberten den Markt und so hat auch die 48er eine App für die Bürger\*innen entwickelt. Zusätzlich wurden Applikationen, die schon seit langer Zeit in Betrieb waren, durch neue abgelöst oder zumindest technisch modernisiert.

Seit 2020 leitet Sabine Potzmann die IKT der 48er. Durch die Corona Krise und die damit verbundenen Lock-Downs war es notwendig, die Mitarbeiter\*innen der 48er sukzessive auf Notebooks umzustellen, damit auch Homeoffice ermöglicht werden konnte. Die dafür notwendige technische Infrastruktur stellte die MA 01 zur Verfügung.

Spätestens seit der Corona Krise ist auch der Begriff „Digitalisierung“ in aller Munde. Die Stadt Wien hat es sich zur Aufgabe gemacht, Digitalisierungshauptstadt zu werden. Auch die MA 48-IKT hat bereits einige Digitalisierungsprojekte umgesetzt. Es wurden die Fahrzeuge der Müllsammlung und des Winterdienstes mit Navigationsgeräten ausgestattet, um den Lenker\*innen ihre Arbeit zu erleichtern. Im Rahmen eines Pilotprojektes werden die Verbrauchsdaten der Wasserzähler über LoRaWAN (eine neue Art von Netzwerk für drahtlose, batteriebetriebene Systeme) übermittelt und ausgelesen. Bei einem weiteren Pilotprojekt werden die von der 48er angebotenen Mulden mit Sensoren ausgestattet, um die Lokalisierung ihres Standortes zu ermöglichen. Nicht zuletzt hat die MA 48-IKT in Zusammenarbeit mit der Universität Wien Kunststoffbehälter in einem bestimmten Gebiet mit Sensoren, die den Füllstand messen, ausgestattet, um in weiterer Folge aus den so gewonnenen Daten optimale Routen zu berechnen und den CO<sub>2</sub>-Ausstoß zu minimieren.

Welche Herausforderungen birgt die Zukunft noch? Die Digitalisierung wird mit großen Schritten weiter voranschreiten. Für 2024 plant die 48er im Bereich des Fundservice den Einsatz von künstlicher Intelligenz zum Kategorisieren der Fundstücke, damit die Bürger\*innen wie in einem Katalog nach ihren verlorenen Dingen suchen können. Ebenso plant die 48er in Zusammenarbeit mit der schwedischen Firma TipTapp, den Bürger\*innen eine PaaS (Platform as a Service)-Lösung anzubieten. Auf dieser Plattform können sich Bürger\*innen, die Gegenstände zum Transport auf den Mistplatz haben, mit anderen Bürger\*innen, die diesen Transport für sie erledigen, kurzschließen.

Als Teil der Smart-City Initiative werden voraussichtlich jene Prozesse, die derzeit noch direkten Bürger\*innenkontakt erfordern, digitalisiert werden, sodass der Prozessdurchlauf vollautomatisch, ohne Eingriff von Mitarbeiter\*innen – ausgenommen bei Spezialfällen – erfolgen kann.

Aufgrund der aktuellen Dynamik und Entwicklungen im Bereich künstlicher Intelligenz, Robotik und Sensorik lassen sich kaum noch langfristige Voraussagen treffen, aber eines ist sicher: Es bleibt spannend für die MA 48-IKT!

### Das Team der 48er-IKT



Sabine Potzmann  
Leiterin der IKT

### IKT-Assistenz und Verwaltung



Brigitte Borth



Maria Steinberger

### IKT-Applikationsbetreuung und Anforderungsmanagement



Astrid Grundner



Peter Greill



Alexandra Jüngling



Ulrike Matiz



Lydia Sattler



Sara Stöbich

### IKT-Arbeitsplatz und Systembetrieb



Stefan Hofmann



Christian Gröger



Nico Hainzl



Thomas Kirchwegger



Michael Ordelt



Alexander Schöpfer

