



Code of Conduct

Beispielhafter Code der virtuellen „Muster AG“

Erstellt von:
Dieter Schindlauer
Jasmine Böhm

2004

» Europäische Zentrum für Wohlfahrtspolitik und Sozialforschung » I.B.G. Betriebliche Gesundheitsförderung GmbH » WAFF Wiener ArbeitnehmerInnen Förderungsfonds » WIF Wiener Integrationsfonds » ZARA - Zivilcourage und Anti-Rassismus -Arbeit

Erstellt im Rahmen des EQUAL Projektes „Gleiche Chancen im Betrieb – Betrieb ohne Rassismus“
Finanziert aus Mitteln des ESF und des BMWA



Code of Conduct der

Muster AG

Zum
Thema
Gleichbehandlung

Erstellt mit Unterstützung von:



Im Rahmen des Projektes:



Gefördert von:



Leitbild:

Entsprechend den Unternehmensgrundsätzen der Muster AG, stehen wir dafür, dass alle Menschen mit Respekt, Toleranz, Vertrauen, Offenheit, Wertschätzung und Fairness behandelt werden. In unserem Unternehmen sollen alle Chancengleichheit leben.

Diskriminierungen aufgrund der Herkunft, Religion, Alter, Geschlecht, sexueller Orientierung und Behinderung haben in unserem Unternehmen keinen Platz. Belästigungen und Mobbing werden nicht geduldet.

Begriffsbestimmungen:

Für uns bedeutet

- **Nicht diskriminierend:** nicht ohne sachliche Rechtfertigung nach ethnischer Zugehörigkeit, Hautfarbe oder Religionszugehörigkeit unterscheidend.
- **Neutralitätsgebot:** Grundsatz, dass Entscheidungen grundsätzlich ohne Rücksicht auf ethnische Zugehörigkeit, Hautfarbe oder Religionszugehörigkeit getroffen wird.
- **Belästigung** eine unerwünschte Verhaltensweise, die die Würde einer anderen Person verletzt und gleichzeitig einschüchternd, feindselig oder beleidigend ist.

Ziele, Maßnahmen & Kontrolle

Vorbildwirkung der Unternehmensleitung

Die Leitung der Muster AG bekräftigt hiermit ihr Bekenntnis zu den Grundsätzen der Nichtdiskriminierung und der Förderung der Vielfalt in unserem Unternehmen. Führungskräfte sind angewiesen, im täglichen Geschäft auch diesbezüglich ihre Vorbildfunktion auszufüllen und insbesondere keine Toleranz für Diskriminierungen und Belästigungen zu zeigen.

	Strategisches Ziel	Operationales Ziel	Maßnahme	Messung
Führen & Entscheiden & Vorbildwirkung				
1	<p>Die oberste Leitung des Unternehmens bekennt sich zu den Grundsätzen der Gleichbehandlung und ist für die Festlegung der Zielsetzungen, die Umsetzung im Unternehmen und die Dokumentation verantwortlich.</p> <p>Sie legt diese fest und sorgt für ihre Beachtung auf allen Ebenen. Sie ist für ihre Umsetzung, die Dokumentation und die Verlautbarung verantwortlich. Sie sorgt für klare Zuständig- und Verantwortlichkeiten sowie ein ausreichendes Budget.</p>	<p>1) Mindestens 85 % der MitarbeiterInnen sollen in der Befragung angeben, dass sich die Leitung zu diesen Grundsätzen bekennt</p>	<p>Grundsätze der Nichtdiskriminierung und das Neutralitätsgebot sowie Förderung der Chancengleichheit werden aufgenommen in:</p> <p>Website Intranet Betriebsvereinbarung Arbeitsverträge LieferantInnenverträge Verträge mit KundInnen (AGB)</p>	<p>1) Frage X – MitarbeiterInnenbefragung</p>

Personalwesen und -entwicklung

Wir wollen bei sämtlichen Personalentscheidungen größtmögliche Neutralität gewährleisten und erreichen, dass in Zukunft in verstärktem Maße Bewerbungen von ArbeitnehmerInnen aus bisher nicht stark vertretenen Bevölkerungsgruppen einlangen und in gleichem Maße Berücksichtigung finden. Dazu werden die Inserate/Anzeigen so gestaltet, dass sie im Einklang mit den Richtlinien der Muster AG durch neutrale Formulierungen Menschen aller Nationen, Religion, Altersgruppen, Geschlechter ansprechen und zur Bewerbung ermutigen.

Offene Stellen werden, soweit wie möglich, so angeboten, dass alle MitarbeiterInnen entsprechend ihrer Qualifikationen die Möglichkeit haben, sich zu bewerben. Größtmögliche Objektivität im Auswahlverfahren wird durch das „4-Augen-Prinzip“ (HR/Vorgesetzter) gewährleistet. Entscheidungen erfolgen aufgrund klarer und sachlicher Kriterien und werden in jedem Fall transparent kommuniziert.

Im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften können fachliche Ausbildungen im Ausland bei der Beurteilung von Fähigkeiten und Kenntnissen jenen im Inland gleich gestellt.

	Strategisches Ziel	Operationales Ziel	Maßnahme	Messung
Personalwesen und -entwicklung				
	Externe und interne Stellenbeschreibungen sind an der tatsächlich auszuübenden Tätigkeit orientiert	2) Arbeitsgruppe Einstellungspolitik erarbeitet bis Ende Juni 2005 Leitfaden zu Stellenbeschreibungen	Einrichtung der Arbeitsgruppe Einstellungspolitik Die Anforderung bestimmter Staatsangehörigkeit oder staatsangehörigkeitsgebundener Anforderungen kommen nur bei angeführter zwingend-gesetzlicher Grundlage zur Anwendung	2) Dokumentation aller Ausschreibungen für 5 Jahre
3	Anforderungsprofil – Es ist sachlich an der Stellenbeschreibung orientiert	3) Arbeitsgruppe Einstellungspolitik erarbeitet bis Ende Juni 2005 Leitfaden zu Anforderungsprofilen	Einrichtung der Arbeitsgruppe Einstellungspolitik	3) Dokumentation aller Ausschreibungen für 5 Jahre
4	Ausnahmen vom Neutralitätsgebot sind nicht vorgesehen ODER Ausnahmen in Stellenausschreibung sachlich gerechtfertigt		Ausschreibungen werden regelmäßig auch in nicht deutschsprachigen Medien geschaltet.	4) Dokumentation aller Ausschreibungen für 5 Jahre

			Grund für Ausnahme vom Neutralitätsgebot in Stellenausschreibung ausdrücklich genannt	5) Dokumentation aller Ausschreibungen für 5 Jahre
5	Einheitliche, sachliche Kriterien für „allgemeine“ Beurteilung -Form von Anschreiben, Rechtschreibung,...	4) Bis Ende März 2006 liegt ein umfassendes Handbuch zum Thema „Einstellungspolitik und Praxis“ vor.	Einrichtung der Arbeitsgruppe Einstellungspolitik	6) Dokumentation der Bewerbungsprozesse
7	MitarbeiterInnen sollen voneinander wissen was sie tun, um gegenseitigen Respekt zu fördern	5) Alle ab 2002 neu hinzugekommenen MitarbeiterInnen durchlaufen bis XXXX das Rotationssystem. 6) Alle in Zukunft neuen MitarbeiterInnen durchlaufen innerhalb der ersten 6 Monate das Rotationssystem. 7) Langgediente MitarbeiterInnen bekommen bis XXXX die Möglichkeit, sich freiwillig zur Rotation zu melden.	Einführung einer einführenden Rotation für neue MitarbeiterInnen	7) Dokumentation der Rotation 8) Dokumentation der Rotation 9) Dokumentation der Rotation
1	Wir steigern die Teamfähigkeit aller MitarbeiterInnen	8) Alle Führungskräfte müssen bis Jahresende 2004 an einem Teambuildingseminar teilgenommen haben. 9) Die Planung der Teambuildingseminare und der Netzwerkbildung soll bis 2005 abgeschlossen sein.	Teambuildingseminare, Betriebsausflug	10) Kursstatistik 11) Kursstatistik 12) Planerstellung
1	Bewertung von Lebensläufen anhand des Anforderungsprofils und entsprechende Reihung.	-	Fotos von BewerberInnen werden für die Reihung nicht verwendet und nicht verlangt	13) Dokumentation der Bewerbungsprozesse
1	Es erfolgen strukturierte Interviews mit BewerberInnen, die nachvollziehbar bewertet werden.			14) Dokumentation der Bewerbungsprozesse
1	Die Sensibilität von Personalverantwortlichen für eventuelle Diskriminierungen und eigene „blinde Flecken“ wird erhöht.	10) Alle Führungskräfte müssen bis Jahresende 2005 an einem Sensibilisierungseminar teilgenommen haben. 11) Wer neu Personalverantwortung bekommt, muss innerhalb eines Jahres an einem Sensibilisierungseminar teilnehmen.	Sensibilisierungseminare anbieten und intern bewerben.	15) Kursstatistik 16) Kursstatistik
1	Gleiches Beschäftigungsverhältnis für gleiche/vergleichbare Tätigkeiten –Die Einstufung erfolgt nicht diskriminierend		Messung	17) Statistische Erfassung der MitarbeiterInnen bezüglich Einstufung, Geschlecht und ethnischer Zugehörigkeit bzw. Muttersprache

1	Nicht diskriminierende (gleiche) Kündigungsfristen und -termine für alle MitarbeiterInnen			18) Statistische Erfassung der MitarbeiterInnen bezüglich Kündigung, Geschlecht und ethnischer Zugehörigkeit bzw. Muttersprache 19) Dokumentation der arbeitnehmer-/arbeitgeberseitigen Kündigungen inklusive der Gründe
1	Freiwillige oder ehrenamtliche Tätigkeiten für eine Verbesserung des Arbeitsklimas und zur Durchsetzung des Neutralitätsgrundsatzes oder zur Förderung der Sensibilisierung in diesen Bereichen werden bei anstehenden Beförderungen positiv berücksichtigt.			20) Dokumentation entsprechender freiwilliger Tätigkeiten 21) Frage X MitarbeiterInnenbefragung
1	Bezüglich der Einteilung und Lage von Arbeits- und Urlaubszeiten sind spezifische Bedürfnisse von MitarbeiterInnen, die etwa in ihrer Herkunft begründet liegen nach Möglichkeit zu berücksichtigen		Aufnahme des Punktes „Lage von Urlaubs- und Arbeitszeit in das jährliche MitarbeiterInnengespräch	22) Frage X MitarbeiterInnenbefragung
1	Bezüglich Aus- und Fortbildung gibt es allgemeine, gleiche und vergleichbare Regelungen bezüglich Kostentragung für Inanspruchnahme von Arbeits- oder Freizeit.	12) Fertigstellung des Leitfadens: „Aus- und Fortbildung in der Muster AG“ bis Ende Juli 2005	Arbeitsgruppe Aus- und Fortbildung	23) Frage X MitarbeiterInnenbefragung 24) Dokumentation der Inanspruchnahme von Aus- und Fortbildung
1	Vielfalt am Arbeitsplatz ist Querschnittsthema in der Weiterbildung	13) Bis Ende Mai 2005 werden spezifische Kursangebote ausfindig gemacht, angeboten und intern beworben.	Arbeitsgruppe Aus- und Fortbildung	25) Kursstatistik

Arbeitsbewältigung

Die Muster AG hat seit langem erkannt, dass die Leistungsfähigkeit der MitarbeiterInnen ihr größtes Kapital ist. Aus diesem Grund sind wir bestrebt, die Arbeitsbewältigung in unserem Unternehmen als wichtige Kerngröße anzuerkennen und alles menschenmögliche dafür zu tun, dass Sinn und Spaß den Arbeitsalltag aller MitarbeiterInnen kennzeichnen.

	Strategisches Ziel	Operationales Ziel	Maßnahme	Messung
Arbeitsbewältigung				
1	Wir leben unser Leitbild und wir setzen uns mit dem Leitbild in allen Organisationseinheiten auseinander	14) In jeder Organisationseinheit soll 1x im Monat eine Auseinandersetzung mit dem jeweiligen Motto erfolgen.	In einem Zeitraum von 4 Monaten soll jeweils ein Motto aus dem Leitbild herausgegriffen werden und danach gelebt werden. Pop-up Fenster, das automatisch auf jedem PC beim Aufdrehen erscheint.	26) Frage X – MitarbeiterInnenbefragung
2	Wir steigern unsere Arbeitsbewältigung durch Steigerung der Zufriedenheit der MitarbeiterInnen. Eigenverantwortung, Anerkennung, Rückendeckung, Mitsprache sind dabei unsere Mittel	15) Der Anteil der MitarbeiterInnen, die in so und so viel Kategorien eher bis sehr motiviert sind, soll X Prozent betragen. 16) Das Betriebsklima soll sich bei folgenden Werten (z.B. kompliziert, stressig, ...) um X verbessern. 17) Der Anteil der MitarbeiterInnen, die ihre derzeitige Arbeits- und Berufssituation als eher bis sehr zufrieden stellend beurteilen, soll X Prozent betragen.	Feedback über geleistete Arbeit, Förderung der Eigenverantwortung Messung der Motivation	27) Frage X – MitarbeiterInnenbefragung 28) Frage X – MitarbeiterInnenbefragung 29) Frage X – MitarbeiterInnenbefragung
3	Wir steigern unsere Motivation – Ziel bei der Arbeit sollten Sinn und Spaß sein	18) Der Anteil der MitarbeiterInnen, die sich über laufende Projekte eher bis sehr gut informiert fühlen, soll X Prozent betragen. 19) Das Betriebsklima soll sich bei folgenden Werten (z.B. kompliziert, stressig, ...) um X verbessern.	Feedback über geleistete Arbeit, Förderung der Eigenverantwortung, Festlegung klarer Richtlinien und Zuständigkeiten, gemeinsames Arbeiten an gutem Betriebsklima, bessere Information aller MitarbeiterInnen, Betriebsausflug	30) Frage X – MitarbeiterInnenbefragung 31) Frage X – MitarbeiterInnenbefragung

Kommunikation & Information

Wir wollen sowohl untereinander als auch mit allen Dritten offen kommunizieren und dabei jedwede Diskriminierung vermeiden, gleichzeitig aber auch Mittel und Wege zur Verfügung stellen, um anonym Wünsche, Anregungen oder Beschwerden zu äußern.

Wir wollen eine offene Atmosphäre schaffen, in der Diskussionen über Aufgabenverteilung, Verantwortungsbereiche, interne Rollenaufteilung und persönliche Veränderungswünsche zulässig sind. Alle MitarbeiterInnen sollen einen gleichwertigen Zugang zu Informationen haben.

Respektvoller Umgang miteinander wird auch durch Sprache ausgedrückt. Alle firmeninternen und externen Texte, Broschüren, Folder, Fragebögen und Inserate sollen geschlechtsneutral und diskriminierungsfrei formuliert werden.

	Strategisches Ziel	Operationales Ziel	Maßnahme	Messung
Kommunikation & Information				
1	Wir schaffen Voraussetzungen für verbesserte interne Kommunikation	20) Sprachkenntnisse der MitarbeiterInnen sollen bis Ende Februar 2005 vollständig erfasst sein, diese Erfassung wird laufend aktualisiert	Erfassung der Sprachkenntnisse der MitarbeiterInnen	32) Termingerechtes Vorliegen der erfassten Daten
2	Teambesprechung – bessere Nutzbarkeit der Ergebnisse	21) Bis Ende 2005 wird die Teambesprechung von veralteter Information bereinigt, sind Erledigungsstandards festzuhalten und ein Plan für Weiterarbeit zu erstellen. 22) Der Anteil der MitarbeiterInnen, der die Verständlichkeit der Teambesprechungs-Protokolle als eher bis sehr besser bezeichnet, soll X Prozent betragen.	AG Teambesprechung (Bereinigung und Handbucherstellung)	33) Evaluierung des Teambesprechungs-Handbuchs 34) Frage X – MitarbeiterInnenbefragung
3	Untereinander verwenden wir eine Sprache, die frei von diskriminierenden Ausdrücken ist und generelle Abwertungen vermeidet	23) Bis Ende 2005 sollen 40% der MitarbeiterInnen an einem Sensibilisierungsseminar zu (nicht-) diskriminierender Sprache teilgenommen haben. 24) Bis Ende 2005 soll ein Leitfaden zum nicht diskriminierenden Sprachgebrauch vorgestellt werden.	Seminare anbieten Arbeitsgruppe Sprachverwendung	35) Kursstatistik 36) Termineinhaltung
4	Wir verwenden moderne kundenfreundliche Sprache	25) Moderne kundenfreundliche Sprache, Schriftstücke bis März 2005 durchforsten	Arbeitsgruppe Sprachverwendung (Vorlage „Wien Spricht anders“-Handbuch)	37) KundInnenbefragung – Wie verständlich sind die Informationsbroschüren der Muster AG?

Konfliktkultur

Wo Menschen miteinander arbeiten, kommt es unweigerlich auch zu Konflikten. Ein konstruktiver und offener Umgang mit Konflikten und Beschwerden ist ein wichtiger Bestandteil einer lebendigen Unternehmenskultur.

Wir wollen eine offene Atmosphäre schaffen, in der MitarbeiterInnen die Möglichkeit haben, Missstände und Probleme offen anzusprechen, ohne dass Ihnen daraus Nachteile entstehen. Dies soll bereits bei ersten Anzeichen erfolgen, sodass rechtzeitig Maßnahmen gesetzt werden können.

Unterstützung durch Dritte soll dort zur Verfügung stehen, wo die Streitparteien alleine ins Stocken geraten. In Fragen der Diskriminierung oder Belästigung soll niemand alleine gelassen werden. Eine eigens eingerichtete Ombudsstelle wird denen zur Seite gestellt, die sich diskriminiert oder Belästigt fühlen.

	Strategisches Ziel	Operationales Ziel	Maßnahme	Messung
Konfliktkultur				
1	In Konflikten bleiben wir sachlich	26) Der Anteil der MitarbeiterInnen, die das Arbeitsklima eher nicht bis gar nicht durch Konflikte beeinflusst sehen, soll mindestens X Prozent betragen. 27) Der Anteil der MitarbeiterInnen, die sehr bis eher empfinden, dass Konflikte eher auf der sachlichen als der persönlichen Ebene ausgetragen werden, soll X Prozent betragen.	Planung und Abhaltung spezieller Seminare	38) Frage X. – MitarbeiterInnenbefragung 39) Frage X. – MitarbeiterInnenbefragung
2	Persönliche Konflikte werden ausdiskutiert, wenn notwendig mit Unterstützung – nicht aber in der Öffentlichkeit	28) Bis Juni 2005 MediatorInnenausbildung anbieten. 29) Der Anteil der MitarbeiterInnen, der weiß, dass es MediatorInnen eher gibt, soll X Prozent betragen.	MediatorInnenausbildung organisieren. Einsatz der MediatorInnen in einzelnen Organisationseinheiten	40) Kursstatistik 41) Frage X. - MitarbeiterInnenbefragung
3	Wir vermeiden Verallgemeinerungen – Z.B. intern: „die da oben“, extern: „die Ausländer“	-	Motto des Monats, Pop-Up Fenster	42) Frage X. – MitarbeiterInnenbefragung
4	Internes Feedback und Beschwerdemanagement funktionieren.	30) Bekanntgabe eines Problems/ Ärgernisses oder einer Anfrage, die im elektronischen Briefkasten einlangen, innerhalb von 5 Arbeitstagen. 31) Der Anteil der MitarbeiterInnen, die eher bis absolut mit dem internen Beschwerdemanagement zufrieden sind soll X Pro-	Elektronischer Briefkasten als Schaffung einer Plattform, über die Probleme bzw. Ärgernisse und Anfragen einer Entscheidung zugeführt werden. Auch positives	43) Dokumentation im Intranet 44) Frage X MitarbeiterInnenbefragung

		zent betragen.	Feedback kann über diesen Weg transportiert werden.	
2	Speziell für das Thema Gleichbehandlung wird einE GleichbehandlungsbeauftragteR zuständig gemacht.	32) Wahl bis 1.1.2005 33) Ausbildung bis 30.06.2005 34) Einsetzung bis 30.06.2005	GleichbehandlungsbeauftragteR ist im Ausmaß von 20 Wochenstunden zuständig für: Konflikt-/Problemerkennung, Entwicklung eines Frühwarnsystems, Informationsdrehscheibe, Interessensvertretung in Fällen von Diskriminierung oder Belästigung, Weiterentwicklung des Code of Conduct, Koordination spezifischer Aktivitäten und die Evaluierung der getroffenen Maßnahmen. Er/Sie erstellt einen jährlichen bericht zur Lage der Gleichstellung im Unternehmen.	45) Terminerreichung 46) Kursstatistik 47) Bericht des/der Gleichbehandlungsbeauftragten
4	Die Unternehmensleitung kümmert sich um Diskriminierung und Belästigung	35) Vierteljährlich trifft sich der/die Gleichbehandlungsbeauftragte zu einer Besprechung mit der Unternehmensleitung 36) In Anlassfällen kommt es innerhalb von zwei Werktagen zu einem Gespräch zwischen Gleichbehandlungsbeauftragter/m und Unternehmensleitung	Jour fixe zum Thema Gleichbehandlung bei der Muster AG wird installiert	48) Bericht des/der Gleichbehandlungsbeauftragten 49) Bericht des/der Gleichbehandlungsbeauftragten

Externes Beschwerdemanagement

KundInnen der Muster AG sollen unsere Produkte und Dienstleistungen in einer für sie angenehmen Atmosphäre in Anspruch nehmen können. Diskriminierungen oder auch nur Unhöflichkeiten können in diesem Verhältnis nicht geduldet werden. Unsere MitarbeiterInnen sollen die Vielfalt unserer KundInnen wertschätzen und für ihre Anliegen oder spezifischen Bedürfnisse sensibel sein. Kommt es dennoch zu Beschwerden, so sollen speziell geschulte MitarbeiterInnen diese sachlich und wertschätzend behandeln.

	Strategisches Ziel	Operationales Ziel	Maßnahme	Messung
Externes Beschwerdemanagement				
1	KundInnenbeschwerden werden gering gehalten	37) Bis Ende Mai 2005 sollen für jede Organisationseinheit BeschwerdeansprechpartnerInnen definiert und trainiert worden sein.	Training anbieten und MitarbeiterInnen zur Teilnahme motivieren.	50) Vorhandensein dieser AnsprechpartnerIn in jeder Organisationseinheit.
2	Beschwerden werden sachlich abgehandelt	38) Bis Ende Mai 2005 sollen klare Standards dafür erarbeitet sein, was, wie als Beschwerde erfasst wird. Diese Erfassung wird Grundlage eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses.	Arbeitsgruppe Beschwerden	51) Dokumentation der Beschwerden
3	Spezifische Kursbesuche steigen	39) Im Jahr 2005 sollen die Zahlen für Kursbesuche zu den Themen "Umgang mit KundInnen" und "Sensibilisierung für Diskriminierung" um 25% im Vergleich zum Jahr 2004 gesteigert werden.	Spezifische Kurse anbieten und MitarbeiterInnen zur Teilnahme motivieren.	52) Kursstatistik
4	Für KundInnen jeglicher Herkunft gibt es gleichermaßen freundliche, zumindest höfliche Behandlung	40) Der Anteil der KundInnen, die mit der Freundlichkeit der MitarbeiterInnen eher bis sehr zufrieden waren, soll X Prozent betragen	Vierteljährlicher Erfahrungsaustausch auf Ebene der Organisationseinheit zum Thema Umgang mit KundInnen	53) KundInnenbefragung Frage 6, 5 oder 9 – (Vergleich unterschiedlicher Gruppen von MigrantInnen)

Kontrolle & Berichtslegung

Selbst die besten Vorsätze geraten leicht in Vergessenheit, wenn sie nicht regelmäßig überprüft und auf ihre Vollständigkeit überprüft werden. Deshalb hat sich die Muster AG entschieden, ihre Bemühungen um eine gelebte Gleichstellung auf transparente Weise einer Überprüfung und Fortentwicklung zu unterziehen. Zentrale Figur dafür soll in Zukunft der/die Gleichbehandlungsbeauftragte sein. Nicht nur ein Bericht über die eigene Tätigkeit soll ein Jahr abschließen, auch die tatsächliche Einhaltung unserer selbstgewählten Standards sollen penibel kontrolliert und dargestellt werden. Verbesserungsvorschläge sind immer willkommen. Der/Die Gleichbehandlungsbeauftragte wird in seinen/ihren Bemühungen von der Unternehmensleitung tatkräftig unterstützt. Zudem hält sich die Unternehmensleitung regelmäßig über den Stand der Dinge informiert und handelt rasch in konkreten Anlassfällen.

	Strategisches Ziel	Operationales Ziel	Maßnahme	Messung
Kontrolle & Berichtslegung				
1	Wir wissen, wie es unseren MitarbeiterInnen geht	41) Jährlich bis Ende Mai wird eine standardisierte MitarbeiterInnenbefragung durchgeführt und ausgewertet	Befragung vorbereiten, MitarbeiterInnen zur Teilnahme motivieren.	
2	Wir wissen, ob unsere KundInnen zufrieden sind und sich mit Wertschätzung behandelt fühlen Wir gehen aufmerksam auf die Bedürfnisse und Wünsche von KundInnen mit Migrationshintergrund ein.	42) Jährlich bis Ende Oktober wird eine standardisierte KundInnenbefragung durchgeführt und ausgewertet	Befragung vorbereiten, KundInnen zur Teilnahme motivieren.	
3	Wir entwickeln diesen Code of Conduct weiter und verbessern ihn	43) Jährlicher „Round table“ unter der Leitung des/der Gleichbehandlungsbeauftragten, nach der Präsentation des Tätigkeitsberichtes	GleichbehandlungsbeauftragteR und Unternehmensleitung sind für die Weiterentwicklung des Code of Conduct zuständig	54) Tätigkeitsbericht
4	Wir kontrollieren, was wir tun	44) Bis Ende Juni 2005 liegt eine umfassende Liste der aufzubewahrenden Dokumente vor und die Möglichkeit der Einsichtnahme durch den/die GleichbehandlungsbeauftragteN ist gewährleistet	Alle Dokumente im Zusammenhang mit Gleichbehandlung werden 5 Jahre lang aufbewahrt	55) Dokumentation