



**issa**

INTERNATIONAL SOCIAL SECURITY ASSOCIATION  
ASSOCIATION INTERNATIONALE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE  
ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL  
INTERNATIONALE VEREINIGUNG FÜR SOZIALE SICHERHEIT

## Gute Praxis in der sozialen Sicherheit

Gute Praxis umgesetzt ab: 2016

---

### **Erarbeitung eines Vielfaltskodex und Schaffung des Arbeitsinstruments „Respekt“**

Zertifikate mit Auszeichnung, Preis der IVSS für gute Praxis – Wettbewerb Europa 2019

Landesamt für Arbeit  
Belgien

## **Zusammenfassung**

*Das Landesamt für Arbeit (Office national de l'emploi – ONEM) ist einerseits für die Verwaltung der Arbeitslosenversicherung und andererseits für Laufbahnunterbrechungen (Elternurlaub etc.) zuständig. Wie die meisten Einrichtungen der soziale Sicherheit wird das ONEM mit einer großen Vielfalt unter seinen Mitgliedern und Mitarbeitern konfrontiert.*

*Hinsichtlich dieser Entwicklung hat das ONEM 2016 ein Referenzinstrument erarbeitet: den Vielfaltskodex. Diese Richtlinie umfasst konkrete Verhaltensregeln, die von den Mitarbeitern im Umgang mit Kollegen und Kunden aufgrund ihrer Verschiedenheit (Sprache, Alter, Geschlecht, Hautfarbe, Glauben, sexuelle Orientierung, Sozialstatut und Behinderung) anzunehmen sind.*

*Diese Richtlinie stellt die formelle Verpflichtung der Behörde zur Vielfalt und Bekämpfung von Diskriminierung dar.*

*Zur Umsetzung der Richtlinie innerhalb der Organisation hat das ONEM sich für einen originellen und innovativen Ansatz entschieden, der insbesondere auf Unternehmenstheater und auf Serious Game (spielebasierter pädagogischer Ansatz) fußt. Das Projekt wurde mit dem Diversity Award (Diversitätspreis) 2016 für das beste Praxisbeispiel innerhalb des föderalen öffentlichen Dienstes in Belgien ausgezeichnet.*

## **Frage oder Herausforderung**

*Auf welche Frage oder Herausforderung geht Ihre gute Praxis ein? Bitte geben Sie eine kurze Beschreibung.*

Das Landesamt für Arbeit (*Office national de l'emploi* – ONEM) ist einerseits für die Verwaltung der Arbeitslosenversicherung und andererseits für Laufbahnunterbrechungen (Elternurlaub, etc.) zuständig. Wie die meisten Einrichtungen der Sozialsicherheit wird das ONEM mit einer großen Vielfalt unter seinen Mitgliedern und Mitarbeitern konfrontiert. Mehr als 1 Million Menschen, praktisch jeder Nationalität auf dieser Welt, erhalten jährlich Zuweisungen von dem ONEM. Unter seinen 3 100 Mitarbeitern zählt das Amt selbst Menschen aus 47 verschiedenen Ländern.

Der Vielfaltskodex hilft darauf zu achten, dass jeder ONEM-Mitarbeiter „professionell“ mit der kulturellen Vielfalt an seinem Arbeitsplatz umgeht.

Indem das ONEM diese Richtlinie erarbeitet und eingeführt hat, wollte das Amt eine dreifache Herausforderung bewältigen. Das Amt wollte seine Verpflichtung zur kulturellen Vielfalt formalisieren und Diskriminierung bekämpfen. Darüber hinaus wollte es seinen leitenden Angestellten und anderen Mitarbeitern einen Referenzrahmen bereitstellen, der die Einhaltung der Diversität aufgrund von Mitarbeiterkompetenzen und -verhaltensweisen gestattet. Nicht zuletzt wollte das ONEM seine Mitarbeiter auch über seine Diversitätspolitik informieren.

Seit vielen Jahren verfügt das ONEM ebenfalls über deontologische Richtlinien. Diese enthalten aber keine Vielfaltsregeln, die genauso präzise und konkret sind.

## Bewältigung der Herausforderung

*Welches waren die Hauptziele des Plans oder der Strategie zur Bewältigung der Frage oder Herausforderung? Zählen Sie die Hauptelemente des Plans oder der Strategie auf und beschreiben Sie sie kurz, indem sie besonders auf innovative Ansätze und erwartete oder beabsichtigte Auswirkungen eingehen.*

Erarbeitung des „Vielfaltskodex“: 40 Mitarbeiter aus den verschiedenen Abteilungen und aus der Zentralverwaltung haben auf freiwilliger Basis an der Erarbeitung des Vielfaltskodex mitgewirkt. Die von einem externen Berater begleiteten Teilnehmer haben folgende Aspekte erörtert:

- Die Weise, wie sie sich bei der ONEM bezüglich der Unterschiede am Arbeitsplatz positionieren wollten: Sprache, Alter, Geschlecht, Hautfarbe, Glauben, sexuelle Orientierung, Sozialstatut und Behinderung;
- Das entsprechende Verhalten jedes Mitarbeiters, das in seinen Beziehungen mit Kollegen und Mitgliedern erwartet wird.

Die Ergebnisse dieser Überlegungen wurden zusammengetragen und als konkrete Verhaltensregeln in Form einer 18-seitigen, sehr einfachen, mit Beispielen illustrierten Richtlinie herausgegeben.

Verankerung des Vielfaltskodex:

- Die Entwicklung des „Arbeitsinstruments „Respekt“ (*Serious Game*), um sich die Regeln des Vielfaltskodex spielerisch anzueignen. Das Spiel beruht auf einer internen Idee, wurde jedoch von einer spezialisierten Gamingfirma entwickelt;
- Unternehmenstheater für die Hierarchie;
- Entwicklung eines „Vielfaltsquiz“;
- Vorschlag für Weiterentwicklungsziele im Rahmen des Beurteilungszyklus.

## Zu erreichende Ziele

*Welches waren die quantitativen und/oder qualitativen Ziele oder die wichtigsten Leistungsindikatoren, die für den Plan oder die Strategie festgelegt wurden? Bitte beschreiben Sie kurz.*

- Erarbeitung eines Vielfaltskodex
- Die Entwicklung des Arbeitsinstruments „Respekt“, ausgehend vom *Serious-Game*-Konzept.
- Die Fortbildung von 68 Mitarbeitern, die sich als „Begleiter“ des Arbeitsinstruments „Respekt“ angeboten haben.
- Die Teilnahme von 377 leitenden Angestellten am Unternehmenstheater.
- Die Veranstaltung von 159 Sitzungen zur Sensibilisierung für Vielfalt unter Zuhilfenahme des Arbeitsinstruments „Respekt“ in den Abteilungen und in der Hauptverwaltung. Insgesamt haben 1.392 Mitarbeiter an diesen Sitzungen teilgenommen.

- Die Teilnahme am Vielfaltssquiz von 720 Mitarbeitern.



*Ein Mitarbeiterteam eignet sich die Regeln des Vielfaltskodex an, indem es das Arbeitsinstrument „Respekt“ (Serious Game) spielerisch anwendet.*

## Auswertung der Ergebnisse

*Gab es eine Auswertung der guten Praxis? Bitte liefern Sie Informationen über die Auswirkungen und Ergebnisse der guten Praxis, indem Sie die Ziele mit der aktuellen Leistungsfähigkeit sowie Indikatoren davor und danach vergleichen und/ oder andere Arten von Statistiken erstellen oder Messungen vornehmen.*

Die Ergebnisse der im September 2018 durchgeführten Zufriedenheitsumfrage bei ONEM-Mitarbeitern zeigen einen hohen Zufriedenheitsgrad für die „zwischenmenschlichen Beziehungen“ an. Die Frage zu den guten Kontakten mit Kollegen ergab eine Zufriedenheit von 95,8 Prozent. Die Frage zur gleichwertigen Behandlung hat 88,2 Prozent Zufriedenheit ergeben. Die Frage zu den Vertrauenspersonen der Organisation im Rahmen der Bekämpfung unerwünschter Verhaltensweisen hat 84,4 Prozent Zufriedenheit ergeben.

2018 wurde keine formelle Anfrage für eine psychosoziale Intervention eingereicht.

2017 erklärten sich 98,5 Prozent der Besucher mit dem Empfang beim ONEM zufrieden oder sehr zufrieden. 2018 wurde keine Beschwerde gegen das ONEM von Sozialversicherten wegen Diskriminierung bei den zuständigen Instanzen eingereicht.

## Lehren aus der guten Praxis

*Nennen Sie bis zu drei Faktoren, die Ihnen nach den Erfahrungen der Organisation unerlässlich scheinen, um diese gute Praxis zu replizieren. Benennen Sie bis zu drei Risiken, die bei der Umsetzung dieser guten Praxis existierten/ existieren könnten. Bitte beschreiben Sie kurz die Faktoren und/oder Risiken.*

Die Erfolgsfaktoren:

- Die Mobilisierung und der Einsatz der Mitarbeiter, die an der Aufstellung des Vielfaltskodex und der Begleitung der Sensibilisierungssitzungen mithilfe des Arbeitsinstruments „Respekt“ beteiligt waren;
- Der innovative Ansatz, um den Vielfaltskodex in der Organisation zu verankern, d. h. Unternehmenstheater und *Serious Game*;
- Die Unterstützung der Hierarchie und die gute Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen internen Abteilungen bei der Umsetzung des Vielfaltskodex (Nationales Weiterbildungszentrum, Vielfaltszelle, Direktion Kommunikation usw.)

Die Risiken:

- Die Schwierigkeiten bei der Verfassung einer Richtlinie mit einfachen Verhaltensregeln in einem sensiblen Bereich und ohne Modell;
- Ein Kommunikationsmanko über den Mehrwert eines Vielfaltskodex in der Organisation;
- Mangelnde Akzeptanz der Sensibilisierungsmaßnahmen bei den Mitarbeitern.