

**NEUSTART  
COMPLIANCE  
LEITLINIE**



**NEUSTART**

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

## PRÄAMBEL DER GESCHÄFTSFÜHRUNG

Sehr geehrte Kolleginnen und Kollegen,

die vorliegende **NEUSTART** Compliance Leitlinie ist unter der professionellen Beratung des Bundesamtes zur Korruptionsprävention und Korruptionsbekämpfung (BAK) erarbeitet worden.

Unter der Leitung von Mag. Doris Pumberger haben Kolleginnen und Kollegen der ersten Delegationsebene unter Einbindung der Belegschaftsvertretung diesen Katalog an Compliance Grundsätzen erstellt.

Sie werden in der **NEUSTART** Compliance Leitlinie keine Überraschungen finden, sondern eine Reihe von Handlungsmaximen, die auf gesetzlichen oder organisationsinternen Regelungen beruhen. Diese Compliance Leitlinie stellt somit einen organisationsweit gültigen Katalog dar, der für haupt- und ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gültig ist (für ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Ausnahme von Punkt 3 und 8).

Mit dieser Leitlinie können wir auch nach außen ein gemeinsames Werte- und Handlungsfundament kommunizieren, das uns als integre und seriöse Organisation darstellt, deren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter diesen Katalog kennen und die abgebildeten Grundsätze einhalten.

Damit Fragen zu dieser Leitlinie beantwortet und bearbeitet werden können, haben wir eine Compliance-Koordination eingerichtet, die unter [compliance@neustart.at](mailto:compliance@neustart.at) erreichbar ist und von Mag. Doris Pumberger als Stabsstelle der Geschäftsführung betreut wird.

Wenn Sie Verstöße gegen die Grundsätze dieser Compliance Leitlinie melden möchten, wenden Sie sich in erster Linie wie bisher an Ihre unmittelbaren Vorgesetzten beziehungsweise an deren Vorgesetzte. Sollte Ihnen das unmöglich sein, steht Ihnen auch die Compliance-Koordination zur Verfügung, die eine zeitnahe Bearbeitung sicherstellt.

Alfred Kohlberger MAS, Geschäftsführer  
Dr. Christoph Koss, Geschäftsführer



## INHALT

Wir sind ein professioneller Dienstleister mit hoher Serviceorientierung gegenüber unseren Auftraggeberinnen und Auftraggebern, unseren Klientinnen und Klienten, unseren Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartnern und der Öffentlichkeit. Wir genießen hohes Ansehen und ein hohes Maß an Vertrauen. Dieses Vertrauen erhalten und fördern wir jetzt und in der Zukunft durch unser Verhalten, die konsequente Einhaltung der hohen fachlichen Standards in der Betreuung unserer Klientinnen und Klienten und mit der korrekten Abwicklung unserer Dienstleistungen und Supportprozesse.

Dazu dient auch die vorliegende verbindliche Compliance Leitlinie von **NEUSTART**, welche die bestehenden Gesetze und internen Regelungen ergänzt und eine Handlungsmaxime für unser Verhalten darstellt.

Die **NEUSTART** Compliance Leitlinie gilt für alle haupt- und ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (für ehrenamtliche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Ausnahme von Punkt 3 und 8).





## UNSERE HANDLUNGSMAXIMEN

- 1 Wir setzen die uns anvertrauten Mittel sparsam, wirtschaftlich und zweckmäßig ein.
- 2 Wir erbringen unsere Arbeit in hoher Qualität und Wirkung und streben nach ständiger Qualitätsverbesserung unserer Leistungserbringung.
- 3 Wir beschaffen professionell, transparent und verhalten uns dabei korrekt.
- 4 Wir lehnen grundsätzlich Geschenke und sonstige Vorteile höflich aber bestimmt ab.
- 5 Wir gehen mit den uns anvertrauten Mitteln bei der Betreuung von Klientinnen und Klienten sorgsam und nachvollziehbar um.
- 6 Wir gehen keine Vertragsbeziehungen mit aktuell betreuten Klientinnen und Klienten ein.
- 7 Wir gehen keine privaten Beziehungen mit aktuell betreuten Klientinnen und Klienten ein.
- 8 Wir vermeiden Interessenskonflikte.
- 9 Wir gehen sorgsam mit den uns anvertrauten Daten und Informationen um.
- 10 Wir äußern uns in den sozialen Medien mit Bedacht.
- 11 Wir fördern Vertrauen, Chancengleichheit und Respekt.

# UNSERE HANDLUNGSMAXIMEN

## **1 Wir setzen die uns anvertrauten Mittel sparsam, wirtschaftlich und zweckmäßig ein.**

Als Organisation, die soziale Dienstleistungen im Auftrag der Öffentlichkeit erbringt und von der öffentlichen Hand finanziert wird, achten wir auf Sparsamkeit, Wirtschaftlichkeit, Zweckmäßigkeit und Transparenz.

Wir gehen mit den öffentlichen Geldern sorgsam und verantwortungsvoll um.

## **2 Wir erbringen unsere Arbeit in hoher Qualität und Wirkung und streben nach ständiger Qualitätsverbesserung unserer Leistungserbringung.**

Wir achten in unseren unterschiedlichen Rollen und Funktionen darauf, dass wir unsere Arbeit in der bestmöglichen Qualität und mit optimaler Wirkung im Sinne unserer Auftraggeberinnen und Auftraggeber und unserer Klientinnen und Klienten erbringen. Dazu bedienen wir uns der geltenden Regelungen und halten diese konsequent ein.

Beschwerden, Verbesserungsvorschläge und innovative Ideen sehen wir als wesentliche Lernchancen und als Ressourcen für Qualitätsoptimierung. Wir geben diesen, besonders wenn sie von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern kommen, Platz zur Artikulation.

Externen Beschwerdeführerinnen und Beschwerdeführern begegnen wir – im Rahmen unseres Beschwerdemanagements – respektvoll und lösungsorientiert.





### **3 Wir beschaffen professionell, transparent und verhalten uns dabei korrekt.**

Im Rahmen unserer Tätigkeit sind wir in unterschiedlichen Funktionen mit Beschaffungsvorgängen betraut. Dabei halten wir die gesetzlichen Bestimmungen – allen voran das Bundesvergabegesetz – und unsere internen Regelungen ein.

Wir beauftragen Auftragnehmerinnen und Auftragnehmer, die befugt, leistungsfähig und zuverlässig sind, zu einem angemessenen Preis. Dabei agieren wir nachvollziehbar, professionell und behandeln unsere Partnerinnen und Partner respektvoll und fair. Wir holen die erforderlichen Vergleichsangebote ein und der Zuschlag geht an die Bestbieterin oder den Bestbieter.

### **4 Wir lehnen grundsätzlich Geschenke und sonstige Vorteile höflich aber bestimmt ab.**

Bei der Arbeit mit Klientinnen und Klienten und in der Auftragsvergabe treffen wir notwendige Entscheidungen nach fachlichen Standards und nach wirtschaftlichen Kriterien. Geschenke, Geldbeträge oder sonstige Vorteile sind in unseren jeweiligen Tätigkeitsbereichen nicht üblich und auch nicht angebracht. Das gilt auch außerhalb von beruflichen Situationen für Geschenke, Geldbeträge und sonstige Vorteile, die uns in Hinblick auf unseren Arbeitskontext beziehungsweise auf unsere berufliche Stellung gegeben oder angeboten werden.

## UNSERE HANDLUNGSMAXIMEN

### Was ist erlaubt?

Die Annahme von „Aufmerksamkeiten eines Gastgebers“ wie zum Beispiel angebotene Erfrischungen, Kaffee oder Ähnliches (hilfreich ist die „3-K-Regel“ = Kaffee, Kugelschreiber, Klumpert) ist im beruflichen Zusammenhang unproblematisch (Hausbesuche, Besprechungen, Veranstaltungen, Fortbildungen, Dienstreisen, ...). Diese können angenommen werden.

Eine kleine Aufmerksamkeit am Ende einer langen Betreuung ist in Ordnung, es empfiehlt sich aber, diese Aufmerksamkeit der gesamten Abteilung zur Verfügung zu stellen. An dieser Stelle soll noch einmal darauf hingewiesen werden, dass das Annehmen von Geld oder geldwerten Mitteln (beispielsweise Gutscheinen) in keinem Fall erlaubt ist.

Wenn wir unsere Rolle und den Kontext, in dem wir mit Geschenken, Aufmerksamkeiten und möglichen Vorteilen konfrontiert werden, betrachten, erschließt sich uns in den meisten Fällen auch die angemessene Reaktion. Bei Unsicherheiten ist es wichtig, die Vorgesetzten zu informieren, den Sachverhalt mit ihnen zu thematisieren und diesen gegebenenfalls zu dokumentieren.

### **5 Wir gehen mit den uns anvertrauten Mitteln bei der Betreuung von Klientinnen und Klienten sorgsam und nachvollziehbar um.**

Im Rahmen unserer Arbeit mit Klientinnen und Klienten sind wir auf verschiedenen Ebenen mit dem Thema Geld und geldwerten Mitteln konfrontiert.







Wir haben die Möglichkeit, unsere Klientinnen und Klienten mit Geld und geldwerten Mitteln (zum Beispiel Fahrscheinen, Gutscheinen) zu unterstützen. Diese Mittel kommen aus unterschiedlichen Quellen (Förderungen, Spenden). Wenn wir Klientinnen und Klienten im Zuge der Betreuung mit diesen Mitteln unterstützen, dann agieren wir nachvollziehbar, transparent und nach den geltenden Regelungen (zum Beispiel Dokumentation, Vieraugenprinzip).

Wir sind auch in weiteren Bereichen mit uns anvertrauten Geldmitteln konfrontiert, beispielsweise mit dem Thema Verwahrgelder für Klientinnen und Klienten und mit Zahlungsströmen im Rahmen des Tauschgleichs. Auch hier gilt: Wir agieren bei der Abwicklung transparent, nachvollziehbar und halten die geltenden Regelungen ein.

## **6 Wir gehen keine Vertragsbeziehungen mit aktuell betreuten Klientinnen und Klienten ein.**

Wir gehen grundsätzlich keine Geschäftsbeziehung mit einer Person ein, die aktuell Klientin oder Klient von **NEUSTART** ist.

Insbesondere dann, wenn ich jemanden in Betreuung habe, biete ich dieser Person keine Dienstleistungen (zum Beispiel eine Psychotherapie) bei mir an.

## **7 Wir gehen keine privaten Beziehungen mit aktuell betreuten Klientinnen und Klienten ein.**

Die Basis für den beruflichen Umgang mit Klientinnen und Klienten ist eine professionelle Betreuungsbeziehung, die nach ethischen und fachlichen Standards gestaltet wird. Diese Standards schließen eine zur beruflichen Betreuung bestehende private Beziehung aus.

# UNSERE HANDLUNGSMAXIMEN

## 8 Wir vermeiden Interessenskonflikte.

Bevor wir eine Nebenbeschäftigung eingehen, überlegen wir sorgfältig, ob diese einen Interessenskonflikt mit der beruflichen Tätigkeit bei **NEUSTART** verursachen könnte. Geregelt ist der Umgang mit dem Thema Nebenbeschäftigung im Kollektivvertrag.

### § 12 NEUSTART Kollektivvertrag „Nebenbeschäftigungen“

„Jede regelmäßige, die monatliche sozialversicherungsrechtliche Geringfügigkeitsgrenze übersteigende Nebenbeschäftigung ist dem Arbeitgeber vor deren Beginn schriftlich mitzuteilen. Der Arbeitgeber kann nach Anhörung des Betriebsrates binnen drei Wochen Einspruch erheben, wenn begründete Zweifel an der Vereinbarkeit der Nebenbeschäftigung mit der klaglosen Erfüllung der Verpflichtungen aus dem Anstellungsverhältnis zum Arbeitgeber bestehen.“

## 9 Wir gehen sorgsam mit den uns anvertrauten Daten und Informationen um.

Die Datenverarbeitungen von **NEUSTART** sind in Hinblick auf die sehr große Anzahl und detaillierten Inhalte strafrechtsbezogener sowie besonderer Kategorien personenbezogener Daten besonders heikel. Wir befolgen daher sehr genau die für die meisten unserer Dienstleistungen im Bewährungshilfegesetz geregelten Verschwiegenheitspflichten sowie die Bestimmungen der Datenschutzgrundverordnung, des Datenschutzgesetzes und der dazu erlassenen innerorganisatorischen Regelungen.

Wir verarbeiten personenbezogene Daten nur so weit und so lange, als das zur Erfüllung der uns übertragenen Aufgaben erforderlich ist. Den betroffenen Personen gegenüber verhalten wir uns fair und transparent. Das heißt auch, dass wir den betroffe-





nen Personen gemäß den innerorganisatorischen Vorgaben nach Anfrage Auskünfte zu den über sie gespeicherten Daten geben.

Wir achten darauf, dass alle von uns verarbeiteten personenbezogenen Daten richtig sind. Durch angemessene technische und organisatorische Maßnahmen stellen wir sicher, dass keine personenbezogenen Informationen an Unbefugte gelangen.

Sowohl organisationsintern als auch bei der Zusammenarbeit mit Kooperationspartnerinnen und Kooperationspartnern bei der Betreuung von Klientinnen und Klienten achten wir auf den gesetzeskonformen Umgang mit den uns anvertrauten Daten.

#### **10 Wir äußern uns in den sozialen Medien mit Bedacht.**

Viele von uns nutzen webbasierte soziale Medien, was bei vielen Vorteilen auch mit Risiken verbunden ist. Verbreitete Inhalte stehen womöglich einem großen unbestimmten Personenkreis zur Verfügung und können oft nicht mehr durch die Senderin oder den Sender entfernt werden. Wir verbreiten sowohl im beruflichen Kontext als auch privat keine Inhalte, die dem Ansehen von **NEUSTART** und dem unserer Klientinnen und Klienten schaden könnten.

#### **11 Wir fördern Vertrauen, Chancengleichheit und Respekt.**

Wir gehen auch in schwierigen Situationen respektvoll und lösungsorientiert miteinander um. Jede und jeder von uns leistet ihren und seinen Beitrag zum guten Gelingen der dienstlichen Zusammenarbeit. Unser Umgang ist von Respekt, Vertrauen und dem Streben nach Objektivität geprägt. Kritik üben wir sachbezogen, sodass eine Lesson Learned für die Person und / oder die Organisation möglich ist.

### **Ansprechpersonen bei Fragen zu Compliance-Themen**

Bei grundsätzlichen Fragen oder bei konkreten Anlässen sind die jeweiligen Vorgesetzten die ersten Ansprechpersonen. Wenn diese keine Unterstützung bieten können, wenden Sie sich an die Compliance-Koordination unter [compliance@neustart.at](mailto:compliance@neustart.at). Diese stellt sicher, dass die Fragestellung von kundigen Personen bearbeitet wird und zeitnah eine Antwort erfolgt.



#### **IMPRESSUM**

**Medieninhaber, Hersteller:** NEUSTART | Castelligasse 17 | 1050 Wien

**Fotos:** feel image – Matern

**Grafische Gestaltung:** Wolfgang Grollnigg | 1210 Wien

**Druck:** GröbnerDruck | 7400 Oberwart