



BUNDESMINISTERIUM FÜR SOZIALE SICHERHEIT  
GENERATIONEN UND KONSUMENTENSCHUTZ

**XXII. GP.-NR**

**721 /AB**

**2003 -09- 16**

Herrn  
Präsidenten des Nationalrates  
Parlament  
1010 Wien

**zu 768 J**

**GZ: 40.001/49-2/2003**

**Wien, 10. Sep. 2003**

Sehr geehrter Herr Präsident!

Ich beantworte die an mich gerichtete schriftliche parlamentarische Anfrage der Abgeordneten Haidlmayr, Freundinnen und Freunde, Nr. 768/J, wie folgt:

Das ehemalige Bundesministerium für öffentliche Leistung und Sport initiierte im März 2003 ein Projekt namens „Mystery Shopping“. Im Rahmen des Mystery Shoppings werden durch so genannte „Mystery Shopper“ („verdeckte Kunden“) die Zugänglichkeit der Leistung (räumliche und zeitliche Informationszugänglichkeit bzw. -qualität), die inhaltliche Richtigkeit der Information und die Servicequalität (Interaktionsqualität zwischen Bürger und Mitarbeiter der Behörde) erhoben. Die Methode soll nähere Aufschlüsse über den Bereich der Schnittstelle zu den Kundinnen und Kunden bringen sowie Ansatzpunkte für Qualitätsverbesserungen liefern.

Das Bundessozialamt wurde vom Bundeskanzleramt (als nunmehr zuständige Behörde) deshalb für dieses Projekt ausgewählt, da die Leistungen des Bundessozialamtes und seiner Landesstellen bereits jetzt herzeigbare Qualität besitzen und weil die Verbesserung des Services für Menschen mit Behinderung ein Beitrag zum „Europäischen Jahr der Menschen mit Behinderungen 2003“ sein soll. Darüber hinaus sind von diesem Projekt das Bundesministerium für Justiz (betreffend Gerichte) und das Bundesministerium für Finanzen (betreffend Finanzämter) umfasst.

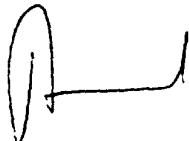
Die Verantwortung für die Projektdurchführung – inklusive des Abschlusses des Werkvertrages – obliegt ausschließlich dem Bundeskanzleramt. Die durch das Projekt auflaufenden Kosten werden ebenfalls ausschließlich vom Bundeskanzleramt getragen.

Der Beitrag der Sektion IV meines Ressorts beschränkte sich vor allem auf die Erarbeitung von Fragestellungen zu den beiden Themenbereichen „berufliche Integration behinderter Jugendlicher“ und das „Feststellungsverfahren“.

Was die Suche nach geeigneten Testpersonen bzw. die Durchführung des Vorhabens anbelangt, bin ich immer davon ausgegangen, dass primär Menschen mit Behinderungen oder betroffene Angehörige ausgewählt bzw. herangezogen werden. Als mir bekannt wurde, dass das jedoch nicht der Fall ist, sah ich mich veranlasst, alle Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Mystery Shopping beim Bundessozialamt bis auf weiteres auszusetzen.

Die weitere Vorgangsweise wird mit dem für die Durchführung dieses Projektes zuständigen Bundeskanzleramt abgestimmt.

Mit freundlichen Grüßen  
Der Bundesminister:

A handwritten signature consisting of a stylized letter 'J' on the left, a horizontal line extending to the right, and a small downward stroke at the end of the line.