

**1408/AB**  
**vom 03.06.2020 zu 1410/J (XXVII. GP)**  
**Bundesministerium** [bmeia.gv.at](http://bmeia.gv.at)  
 Europäische und internationale  
 Angelegenheiten

**Mag. Alexander Schallenberg**  
 Bundesminister

Minoritenplatz 8, 1010 Wien, Österreich

Herrn  
 Mag. Wolfgang Sobotka  
 Präsident des Nationalrates  
 Parlament  
 1017 Wien

Geschäftszahl: 2020-0.233.198

Wien, am 3. Juni 2020

Sehr geehrter Herr Präsident,

die Abgeordneten zum Nationalrat Dr. Martin Graf, Kolleginnen und Kollegen haben am 3. April 2020 unter der Zl. 1410/J-NR/2020 an mich eine schriftliche parlamentarische Anfrage betreffend „Engagement des Bundesministeriums für europäische und internationale Angelegenheiten bezüglich der Rückholung österreichischer Touristinnen und Touristen während der Coronavirus Krise“ gerichtet.

Diese Anfrage beantworte ich nach den mir vorliegenden Informationen wie folgt:

**Zu den Fragen 1 und 3:**

- *Ist es für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des BMEIA verpflichtend für besagte Krisenhotline zu arbeiten?*  
*Wenn nein, wie viele der 548 im Inland befindlichen BMEIA-Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben sich freiwillig für die Mitarbeit bei der Rückholung der österreichischen Touristinnen und Touristen aus dem Ausland gemeldet?*  
*Wenn nein, wie viele der sich freiwillig meldenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des BMEIA betreuen die Krisenhotline des BMEIA?*  
*Wenn nein, wie viele der besagten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des BMEIA arbeiten ganztags, wie viele halbtags an der Krisenhotline des BMEIA?*

- *Ist es richtig, dass neben den BMEIA-Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Bundesministeriums für Landesverteidigung (in Folge: BMLV) für die Arbeit an der Krisenhotline des BMEIA herangezogen werden? Wenn ja, benötigt das BMEIA Unterstützung anderer Ministerien aufgrund eines Mangels an sich freiwillig für die Arbeit an der Krisenhotline meldenden BMEIA Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern?*  
*Wenn ja, wie viele der besagten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des BMLV arbeiten ganztags, wie viele halbtags an der Krisenhotline des BMEIA?*

Das Bundesministerium für europäische und internationale Angelegenheiten (BMEIA) hat mit Ausbruch der COVID 19 Pandemie intensive Anstrengungen unternommen, Reisende aus Österreich, die auf Grund des zum Erliegen gekommenen Flugverkehrs nicht mehr aus eigenen Stücken nach Österreich zurückkehren konnten, im Wege einer staatlich organisierten Repatriierung bei der Heimreise zu unterstützen. Mit den vom BMEIA organisierten 39 Repatriierungsflügen konnte insgesamt über 7.500 Personen die Heimreise aus 29 Ländern ermöglicht werden.

Ich habe die Arbeit an dieser größten Rückholaktion in der Geschichte des Außenministeriums zur Priorität für mein Ressort erklärt. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die nicht einem besonders gefährdeten Personenkreis angehören oder die mit einem besonders gefährdeten Familienmitglied im gemeinsamen Haushalt leben, wurden zu einem jeweils achtständigen Schichtdienst im Call-Center herangezogen. Wesentliche Aufgaben bei dieser Arbeit, der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Verwendungsgruppen nachkamen, waren die Leistung von Hilfestellungen, insbesondere für schutzbedürftige Österreicherinnen und Österreicher im Ausland, sowie die konkrete Arbeit an der Planung und Abwicklung der Repatriierungsflüge gemeinsam mit unseren Vertretungsbehörden. Zu Beginn der Krise langten bis zu 50.000 Anrufe pro Tag beim BMEIA ein. Es wurde daher ein 24-Stunden Schichtbetrieb eingerichtet, bei dem inklusive die Unterstützungsleistungen des Bundesministeriums für Landesverteidigung (BMLV) in Spitzenzeiten bis zu 240 Personen zum Einsatz kamen. Gerade bei der Arbeit im Call-Center wurde besonders auf die Einhaltung der Hygienevorschriften geachtet. Die dafür getroffenen Maßnahmen wurden von einem externen Berater im Sinne einer bestmöglichen Reduktion der Infektionsgefahr als überaus positiv bewertet.

Aufgrund der außerordentlich hohen Zahl an Anrufen und wegen der Notwendigkeit der Schaffung und Aufrechterhaltung eines professionellen und kundenorientierten 24-Stunden Schichtbetriebs im Call-Center an sieben Tagen in der Woche wäre es nicht möglich gewesen, diese Aufgabe ohne Personalunterstützung von außen zu bewältigen. Durch die Unterstützung des BMLV konnten diese Dienstleistungen dauerhaft erbracht werden und die Wartezeit für Anruferinnen und Anrufer konnte so kurz wie möglich gehalten werden. Die unterstützenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des BMLV arbeiteten ebenso wie jene des BMEIA in einem 8-Stunden Dienst.

**Zu Frage 2:**

- *Wie viele der im Inland befindlichen 548 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des BMEIA sind seit Ausbrechen des Coronavirus in Österreich in Krankenstand, Karenz oder einem anderen Sonderurlaub?*

Seit 13. März 2020 waren zu verschiedenen Zeitpunkten und in verschiedenem zeitlichen Umfang (teilweise nur für einen Tag) in Summe 80 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des BMEIA im Krankenstand und neun in Sonderurlaub. 53 Personen, die sich in verschiedenen Formen von Karenz befinden, sind in der Zahl von 548 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht enthalten.

**Zu Frage 4:**

- *Aus welchem Grund sind die Fiebermessungen am Eingang des BMEIA, die bisher durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Ministeriums vorgenommen wurden, nun an eine Fremdfirma ausgelagert worden?*  
*Für wie lange ist diese Fremdarbeit bestellt?*  
*Wie hoch sind die Kosten, die durch die Auslagerung an die Fremdfirma monatlich entstehen?*

Ich verweise auf meine Beantwortung der parlamentarischen Anfrage Zl. 1115/J-NR/2020 vom 27. Februar 2020. Die Temperaturmessungen an den Eingängen des BMEIA wurden von Anbeginn einer erfahrenen Fremdfirma übertragen. Die Beauftragung erfolgt im Sinne des Bedienstetenschutzes so lange als erforderlich, wochenweise zu Kosten von rund Euro 10.000,- brutto.

Mag. Alexander Schallenberg

