

**Dr. Magnus Brunner, LL.M.**  
Bundesminister für Finanzen

Johannesgasse 5, 1010 Wien

Herrn Präsidenten  
des Nationalrates  
Mag. Wolfgang Sobotka  
Parlament  
1017 Wien

Geschäftszahl: 2023-0.479.399

Wien, 28. August 2023

Sehr geehrter Herr Präsident!

Auf die schriftliche parlamentarische Anfrage Nr. 15426/J vom 28. Juni 2023 der Abgeordneten Dipl.-Ing. Karin Doppelbauer, Kolleginnen und Kollegen beehre ich mich Folgendes mitzuteilen:

Einleitend darf festgehalten werden, dass sich die Anforderungen an das Finanzamt nicht lediglich aufgrund der Corona-Pandemie, sondern auch insgesamt wesentlich geändert haben. Zum einen wuchs die österreichische Bevölkerung seit 2013 um 8,8% und somit auch die Aufgaben für das Finanzamt Österreich. Zum anderen erhöht sich mit der zunehmenden Internationalisierung sowohl von Unternehmen als auch von Privatpersonen die Komplexität im Abgabenmanagement. Dem Einleitungstext kann in diesem Punkt auch recht gegeben werden: das hohe Durchschnittsalter und der damit zusammenhängende Generationenwandel stellen eine Herausforderung dar – wobei daraus auch einige Vorteile gehebelt werden können – unter anderem durch den Einsatz moderner Informationstechnologie. Diese Rahmenbedingungen prägen auch die tägliche Arbeit der Bediensteten des Finanzressorts. Um diesen Herausforderungen gerecht zu werden, wurde mit der Modernisierung der österreichischen Finanzverwaltung eine funktionale Organisationsstruktur umgesetzt, die sich an die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden orientieren. Mit dem bundesweiten Arbeiten ist es möglich geworden,



Personal flexibler einzusetzen, die Bearbeitungsdauern zu vereinheitlichen (und somit die Steuergerechtigkeit erhöhen) und Interventionen zu verhindern.

Kurz vor der Umsetzung der Modernisierung der Finanzverwaltung (die einige Jahre Vorbereitungsarbeit bedurfte) brach die Covid-19 Pandemie aus, welche bekanntermaßen zu ganz neuen Herausforderungen geführt hat. Wichtig erscheint es, zu unterscheiden, welche Ereignisse aus der Modernisierung der Finanzverwaltung für die Kundinnen und Kunden entstanden und welche aus der Covid-19 Pandemie.

Zu 1.a.:

	Anträge Arbeitnehmerveranlagung	Durchschnittliche Bearbeitungsdauer (Tage)
01/2021	203.681	37,72
02/2021	593.466	12,48
03/2021	1.044.098	9,98
04/2021	447.888	16,68
05/2021	299.713	23,86
06/2021	209.036	30,84
07/2021	144.514	39,08
08/2021	117.247	65,18
09/2021	94.087	67,82
10/2021	89.497	60,64
11/2021	97.431	38,40
12/2021	101.365	37,49
<b>01-12/2021</b>	<b>3.442.023</b>	<b>25,51</b>
01/2022	253.266	26,62
02/2022	637.450	15,13
03/2022	1.228.866	8,93
04/2022	510.641	14,17
05/2022	294.611	27,48
06/2022	220.547	42,51
07/2022	217.046	31,41



08/2022	129.000	63,46
09/2022	111.147	72,36
10/2022	84.157	66,95
11/2022	151.351	44,04
12/2022	116.707	39,03
<b>01-12/2022</b>	<b>3.954.789</b>	<b>25,84</b>
01/2023	290.339	38,80
02/2023	705.184	15,87
03/2023	1.137.691	9,69
04/2023	429.116	16,73
05/2023	265.756	29,50
06/2023	194.463	39,81
<b>01-06/2023</b>	<b>3.022.549</b>	<b>18,69</b>

Quelle: LoS

Zu 1.b. und 2.b.:

Ja. Monatlich werden bundesweit sogenannte „Richtwerte“ (= Summe von zu erledigenden Arbeitsschritten) für die verschiedenen Arbeitslisten vorgegeben. Diese werden automatisiert in Anlehnung an die geplanten Personalkapazitäten auf die Anzahl der VBÄ umgelegt. Daraus ergibt sich bundesweit für jedes Team ein Richtwert, der von den Teams bestmöglich zu erfüllen ist.

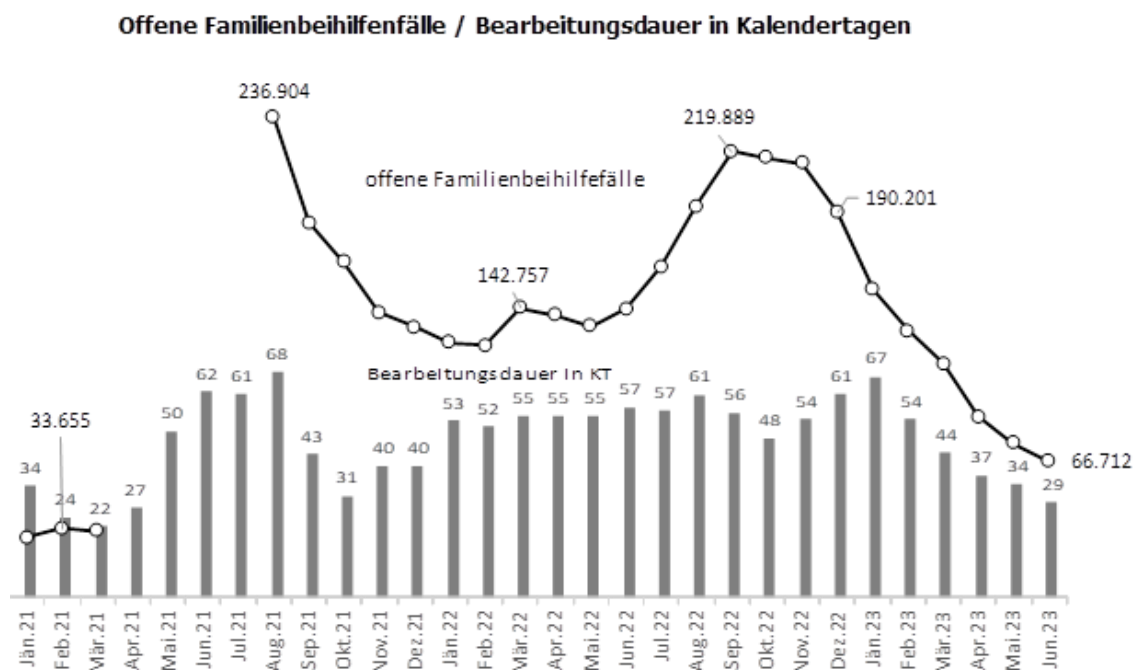
Zu 2.a. und 3.:

Die längeren Bearbeitungsdauern in den Jahren 2021 und 2022 sind auf die Aussetzung der Überprüfung der Anspruchsberechtigung und gleichzeitig automatische Weitergewährung der Familienbeihilfe als Covid-19-Entlastungsmaßnahme für Familien ab März 2020 zurückzuführen. Der Versand der rund 234.000 ausgesetzten Überprüfungsschreiben wurde im Februar 2021 nachgeholt. Dies resultierte in erhöhten Rückständen und damit längeren Wartezeiten.

Der Rückstand konnte mittlerweile insbesondere durch erhöhten Personaleinsatz abgebaut werden, sodass die Anzahl der offenen Fälle nun auf dem Vorpandemieniveau



und die Bearbeitungsdauer wieder im langjährigen Durchschnitt liegt. Auf Beschwerden von Bürgerinnen und Bürgern wurde so rasch wie möglich reagiert. Aufgrund der bundesweiten Arbeitsverteilung bestehen keine signifikanten regionalen Unterschiede in der Abarbeitung der Familienbeihilfenanträge.



\*Das niedrige Level zu Beginn 2021 lag an der covid-bedingten Aussetzung von Überprüfungen.

Im Sommer 2021 hat sich das BMF intensiv mit möglichen Verbesserungen in der Bearbeitung der Familienbeihilfe auseinandergesetzt. Dabei wurden folgende Maßnahmen als beschleunigend erkannt und mittlerweile auch umgesetzt:

- Datenaustausch Universitäten (Studierende)
- Datenaustausch Wirtschaftskammer (Lehrlinge)
- Datenaustausch Sozialministeriumsservice (Behindertenpass)
- Datenaustausch Schulen (Schülerinnen und Schüler)
- Automatisierte Vorprüfung zur Auswahl von Risikofällen

In Vorbereitung ist ein Datenaustausch mit Sozialversicherung zu Arbeitsverhältnissen von Familienhilfen-Bezieherinnen und -Beziehern.



Zu 4.:

<b>Jahr*</b>	<b>Durchschnittliche tägliche Anrufe</b>	<b>Durchschnittliche Wartezeit in Sekunden</b>
2021	11.982	495
2022	12.625	405
01-06/2023	14.174	245

\*Eine Aufschlüsselung nach Bundesland ist nicht möglich, da die Telefonie im Finanzamt Österreich bundesweit ausgerichtet ist, um das hohe Anrufvolumen gut bewältigen zu können.

Zu 5.:

<b>Jahr</b>	<b>Beschwerden über mangelnde Kontaktmöglichkeiten</b>
2021	223
2022	155
01-06/2023	55

Quelle: KOADB

Zu 6.:

Die durchschnittliche Wartezeit für Termine bei den Dienststellen des Finanzamts Österreich beträgt in der Regel wenige Werktage, nach Möglichkeit werden Termine gleich für den folgenden Werktag vergeben. Vereinzelt kann es (etwa bei besonders komplexen Fällen) jedoch zu etwas längeren Wartezeiten kommen.

<b>Jahr*</b>	<b>Anzahl vereinbarte Termine</b>
05-12/2021	143.235
01-12/2022	273.431
01-06/2023	184.943

\*Terminvereinbarungen werden seit dem 19. Mai 2021 angeboten.

Zu 7.:

Derzeit gibt es noch kein standardisiertes Rückrufservice und damit auch keine Auswertungsmöglichkeiten zu getätigten Rückrufen. An einem standardisierten Rückrufservice wird aktuell gearbeitet.



Zu 8.:

<b>FinanzService-Center Standort*</b>	<b>Kosten 2021</b>	<b>Kosten 2022</b>	<b>Kosten 2023</b>	<b>Gesamt</b>
St. Veit	614.339	807.847	663.613	2.085.799
Rohrbach	251.299	853.050	631.644	1.735.992
Villach	1.012.774	1.329.840	845.002	3.187.617
Lienz	403.412	1.167.993	882.996	2.454.401
Krems	687.199	1.142.067	728.648	2.557.914
Wien	1.280.466	1.649.860	1.259.835	4.190.162
Leitung (diverse Standorte)	363.838	377.977	212.141	946.600

\*Es wird um Verständnis gebeten, dass eine Auswertung der monatlichen Kosten für jeden Standort in Anbetracht des dafür erforderlichen hohen Verwaltungsaufwandes nicht erfolgen kann.

Ein weiterer Ausbau ist grundsätzlich geplant, allerdings befinden sich die bestehenden Teams des FinanzService-Centers gegenwärtig – insbesondere durch die zahlreich in der gesetzlich vorgeschriebenen Grundausbildung befindlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – noch in der Aufbauphase. Vorrangig ist es daher das Ziel, die bestehenden Teams zu konsolidieren. Die Entscheidung hinsichtlich der Standorte bei einer allfälligen Ausweitung ist offen.

95 % aller im FinanzService-Center einlangenden Anfragen werden bereits im ersten Kontakt beantwortet. Die restlichen 5 % werden zum Teil durch Rückrufe erledigt und ein geringer Teil muss weitergeleitet werden. Dies führt zu einer hohen Kundenzufriedenheit und weniger Folgeanrufen. Damit wird längerfristig eine bessere Erreichbarkeit der Finanzverwaltung sichergestellt.

Zu 9.:

Das Finanzamt Österreich ist stetig bestrebt, eine weitere Professionalisierung der Telefonservices – unter anderem auch durch den grundsätzlich geplanten Ausbau des FinanzService-Centers – zu erreichen. Die Einrichtung neuer FinanzService-Center Teams erfolgt dabei auch im Ausgleich zu Einsparungen von Infocenter Teams.

Neben dem Chatbot Fred werden seit dem 1. Quartal 2022 im Finanzamt Österreich zu bestimmten Themen auch Videotermine als Alternative zu Vor-Ort-Terminen angeboten. Bürgerinnen und Bürger können so unkompliziert in persönlichen Kontakt mit einem



Bediensteten des Finanzamtes Österreich treten und sparen sich so auch die Anreise. Ein weiterer Ausbau des Service ist geplant.

Die telefonische Servicehotline des Finanzamtes Österreich wird durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des FinanzService-Centers sowie von Bediensteten der Infocenter besetzt. Im FinanzService-Center werden zum Teil auch Verwaltungspraktikantinnen und Verwaltungspraktikanten eingesetzt.

Stichtag	FinanzService-Center		Infocenter
	VBÄ	davon Externe	VBÄ
01.01.2021	79,825	0	673,417
01.01.2022	116,158	0	645,835
01.01.2023	204,381	1,000	602,979
01.07.2023	187,784	1,125	569,069

Quelle: MIS

#### Zu 10.:

Stichtag	VBÄ
1.1.2021	1.036,355
1.1.2022	973,949
1.1.2023	963,312
1.7.2023	978,485

Quelle: MIS

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Teams Allgemeinveranlagung arbeiten jeweils in zumindest zwei Bereichen, daher wird um Verständnis gebeten, dass eine Aufteilung nach Familienbeihilfe und Arbeitnehmerveranlagung in Anbetracht des dafür erforderlichen hohen Verwaltungsaufwandes nicht erfolgen kann.

Die Teams Allgemeinveranlagung und Infocenter werden mit 1. Jänner 2024 zum Team Private zusammengeführt. Ziel ist dabei ein flexiblerer Personaleinsatz, insbesondere auch um im Bereich der Telefonie Spitzenzeiten bestmöglich abzudecken.



Darüber hinaus ist eine personelle Verstärkung aufgrund der fortlaufenden Optimierung der Prozesse und IT-Verfahren, wie z.B. den verstärkten Einsatz von Risikomodellen zur Auswahl von Prüffällen und der Nutzung externer Datenquellen, wie Schülerdaten, Lehrlingsdaten, Studiendaten und Behindertenpass, und der damit einhergehenden Effizienzsteigerungen grundsätzlich nicht geplant.

Zu 11.:

Das Durchschnittalter der weiblichen Bediensteten beträgt derzeit 42,7 Jahre, jenes der männlichen 44,3 Jahre. Der Anteil der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter 50+ beträgt aktuell 54,3 %.

Jahr	Pensionierungen in %
2018	2,5
2019	3,0
2020	4,0
2021	4,5
2022	4,6
01-06/2023	2,8
2018 bis 2023*	20,7

Quelle: MIS; \*Anteil der bis zum 1. Juli 2023 pensionierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vom Beschäftigungsstand per 1. Jänner 2018

Der Bundesminister:  
Dr. Magnus Brunner, LL.M.

Elektronisch gefertigt



