

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

Johannesgasse 5, 1010 Wien

Herrn Präsidenten  
des Nationalrates  
Mag. Wolfgang Sobotka  
Parlament  
1017 Wien

Geschäftszahl: 2021-0.721.829

Wien, 14. Dezember 2021

Sehr geehrter Herr Präsident!

Auf die an meinen Amtsvorgänger gerichtete schriftliche parlamentarische Anfrage  
Nr. 8235/J vom 14. Oktober 2021 der Abgeordneten Andreas Kollross, Kolleginnen und  
Kollegen beehre ich mich Folgendes mitzuteilen:

Zu 1.a. bis r.:

Seit April 2020 ist im Rahmen der Corona-Hotline im Auftrag des Generalsekretärs des  
Bundesministeriums für Finanzen (BMF) ein externes Call Center tätig, um der steigenden  
Anzahl an telefonischen Anfragen begegnen zu können. Um Synergieeffekte nutzen zu  
können und Kosten zu sparen, wurde die gleiche Firma (MMM Multi-Media-Marketing  
GmbH) gewählt, die bereits durch die COVID-19 Finanzierungsagentur des Bundes GmbH  
beauftragt wurde. Im Zeitraum vom 20. September 2021 bis 5. Oktober 2021 hat dieses  
Call Center zur Entlastung der BMF-Hotline auch Anrufe zum Thema Familienbeihilfe  
entgegengenommen.

Insgesamt wurden vom externen Call Center 24.461 Anrufe zum Thema Familienbeihilfe  
übernommen. Dies entspricht in etwa 50 % der in diesem Zeitraum zu diesem Thema  
eingelangten Anrufe. Zum Vergleich: Für alle Themen sind in diesem Zeitraum rund  
226.000 Anrufe bei den Hotlines der Finanzverwaltung eingelangt.

Vom externen Call Center wurden ausschließlich allgemeine Auskünfte zum Thema Familienbeihilfe erteilt, welche anhand sorgfältig erstellter FAQs beantwortet werden konnten. Eine Abfrageberechtigung für die IT-Verfahren der Finanzverwaltung oder andere Verfahren der öffentlichen Verwaltung (z.B. Personenstandsregister) wurde nicht vergeben. Anfragen, für deren Beantwortung der Akt oder tiefergehendes Wissen notwendig waren, wurden an die Hotline des BMF und damit an Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Finanzverwaltung weiter verbunden. Dementsprechend waren keine besonderen Maßnahmen und Regelungen in Bezug auf das Amts- bzw. Steuergeheimnis oder generell auf den Datenschutz erforderlich. Selbstverständlich sind aber Verschwiegenheitspflichten und dergleichen Teil der Beauftragung.

Insgesamt sind im genannten Zeitraum für die Auskünfte zur Familienbeihilfe Kosten in Höhe von 73.147,26 Euro (inkl. Umsatzsteuer) angefallen. Das Auftragsvolumen lag somit unter dem Schwellenwert von 100.000 Euro, eine Ausschreibung war demnach nicht erforderlich.

#### Zu 2a. bis c.:

Ab 2004 hat die Finanzverwaltung aufgrund der hohen Anzahl an Bürgeranfragen den Weg der Professionalisierung eingeschlagen und Infocenter eingerichtet, die sich zielgerichtet um Bürgeranfragen kümmern. Im Jahr 2015 wurde in weiterer Folge das Kundenservice bundesweit organisiert, um besser auf Spitzenzeiten reagieren zu können und die Wartezeiten zu verkürzen.

Wie bei jedem Contact Center gibt es auch bei den Hotlines der Finanzverwaltung beim Kontaktvolumen (saisonale) Spitzen, die zu längeren Wartezeiten führen können. Diese Spitzen sind nur zu einem Teil vorhersehbar. Um längere Wartezeiten zu vermeiden, werden immer wieder kurzfristige Unterstützungen innerhalb der Finanzverwaltung organisiert. Dies ist ein Standardprozess, der seit vielen Jahren sehr gut funktioniert. Dementsprechend ist die Performance der Kundenservices der Finanzverwaltung – im Vergleich zu ähnlichen Services sowohl im öffentlichen als auch privaten Bereich – sehr gut.

Im Jahr 2021 sind auf Grund der Corona-Pandemie viele zusätzliche Aufgaben und damit auch Anfragen seitens der Bürgerinnen und Bürger angefallen, die ansonst nicht in dieser Form bzw. dieser Menge auftreten. Die Organisation einer internen Unterstützung (z.B. Personalumschichtung) über das normale Maß hinaus hätte dazu geführt, dass die Abarbeitung offener Anträge nicht so rasch möglich gewesen wäre. Daher wurde in einem

sehr eingegrenzten Zeitraum das externe Call Center beauftragt, sodass die eigenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für die Abarbeitung der Anträge freigespielt werden konnten.

Zu 3.:

Der zusätzliche Unterstützungsbedarf wurde sehr kurzfristig sichtbar, daher war eine sehr rasche Reaktion erforderlich. Auf Grund der Zusammenarbeit mit dem externen Call Center im Rahmen der Corona-Hotline konnten alle erforderlichen technischen und organisatorischen Rahmenbedingungen innerhalb weniger Tage geschaffen werden, weshalb diese Vorgangsweise als ebenso zweckmäßige wie kostengünstige Variante zur Bewältigung der Herausforderungen gewählt wurde.

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

Elektronisch gefertigt

