



Bundesministerin für Frauen,  
Familie, Jugend und Integration

[bundeskanzleramt.gv.at](https://bundeskanzleramt.gv.at)

**MMag. Dr. Susanne Raab**  
Bundesministerin für Frauen, Familie,  
Jugend und Integration

Herrn  
Mag. Wolfgang Sobotka  
Präsident des Nationalrats  
Parlament  
1017 Wien

Geschäftszahl: 2021-0.725.478

Wien, am 14. Dezember 2021

Sehr geehrter Herr Präsident,

die Abgeordneten zum Nationalrat Kollross, Kolleginnen und Kollegen haben am 14. Oktober 2021 unter der Nr. **8236/J** eine schriftliche parlamentarische Anfrage betreffend „Hotline Familienbeihilfe“ an mich gerichtet.

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

**Zu Frage 1:**

1. Wurde zur Beantwortung der eingehenden Anfragen rund um die Familienbeihilfe ein externes Callcenter beauftragt?
  - a. Wenn ja, wer hat den Auftrag erteilt?
  - b. Wenn ja, wird das externe Callcenter im Auftrag des BMFFJI tätig?
  - c. Übt das externe Callcenter damit die hoheitliche Aufgabe des Familienministeriums für diesen eigens übertragenen Aufgabenbereich aus? Wenn ja, auf welcher gesetzlichen Grundlage?
  - d. Wenn ja, was war der Grund für die Auftragsvergabe?
  - e. Wenn ja, wann und für welchen Zeitraum wurde das externe Callcenter damit beauftragt?
  - f. Wenn ja, welches konkrete Unternehmen wurde beauftragt?

- g. Wenn ja, gab es im Vorhinein eine öffentliche Ausschreibung?*
- h. Wenn ja, wie viele Anrufe werden täglich/monatlich an das externe Callcenter umgeleitet? (Bitte um Angabe der absoluten und relativen Höhe)*
- i. Wenn ja, welche Auskünfte gibt das externe Callcenter?*
- j. Wenn ja, übernimmt das externe Callcenter im Auftrag der Republik Österreich auch andere telefonischen Anfragen von Bürger\*innen?*
- k. Wenn ja, welche Abfrageberechtigungen haben die Mitarbeiter\*innen des Callcenters vor Ort?*
- l. Wenn ja, welche Maßnahmen wurden gesetzt damit der unsachgemäßen Abfrage und Weitergabe von hochsensiblen Daten bei externen Callcentern vorgebeugt wird?*
- m. Wenn ja, wie verhält sich dieser Frageninhalt in Bezug auf das Amtsgeheimnis?*
- n. Wenn ja, wie kann das in der Bundesabgabenordnung normierte Steuergeheimnis angesichts der Auslagerung der Fallbearbeitung aus dem ministeriellen Behördenbereich in ein privates Callcenter aufrechterhalten werden?*
- o. Wenn ja, auf Grund welcher gesetzlichen Regelung konnte das Amts-/Steuergeheimnis auf das Callcenter ausgedehnt oder außer Kraft gesetzt werden?*
- p. Wenn ja, welche Rolle spielt das Büro für Interne Angelegenheiten (BIA), welches im Jahr 2004 geschaffen wurde und durch präventive Maßnahmen Korruption verhindern soll?*
- q. Wenn ja, haben die Mitarbeiter\*innen Zugriff auf das Zentrale Personenstandsregister (ZPR)?*
- r. Wenn ja, welche Kosten entstehen durch die Beauftragung des externen Callcenters?*

Ich bitte um Verständnis, dass diese Fragen von mir nicht beantwortet werden können, da in erster Instanz das Finanzamt Österreich für die Vollziehung der Familienbeihilfe zuständig ist und darf daher auf die Beantwortung der parlamentarischen Anfrage Nr. 8235/J vom 14. Oktober 2021 durch den Bundesminister für Finanzen verweisen.

MMag. Dr. Susanne Raab



