

---

## 8235/J XXVII. GP

---

**Eingelangt am 14.10.2021**

**Dieser Text wurde elektronisch übermittelt. Abweichungen vom Original sind möglich.**

# Anfrage

der Abgeordneten Andreas Kollross, Genossinnen und Genossen

an den Bundesminister für Finanzen

betreffend **Hotline Familienbeihilfe**

Noch im März 2021 wurde von Familienministerin Susanne Raab und Finanzminister Gernot Blümel das Programm FABIAN vorgestellt, um „die Familienbeihilfe in Österreich für die Bürgerinnen und Bürger so unkompliziert wie möglich zu gestalten“.

Im Gegensatz dazu, kommt es seit dem Frühjahr laut mehreren Medienberichten österreichweit zu Verzögerungen bei der Auszahlung der Familienbeihilfe. Dabei ist gerade jetzt in der Krise jeder Cent bitter nötig.

Hinzu kommt, dass die Hotline des Finanzministeriums völlig überlastet ist. Viele Eltern beschwerten sich bei der Arbeiterkammer und der Volksanwaltschaft, dass sie nicht durchkommen oder an Stellen verwiesen werden, die zu ihrem Anliegen keine Auskunft geben können.

Die unterfertigten Abgeordneten stellen daher folgende

### ANFRAGE

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 BMF tätig?
  - c. Übt das externe Callcenter damit die hoheitliche Aufgabe des Finanzministeriums 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?

**Dieser Text wurde elektronisch übermittelt. Abweichungen vom Original sind möglich.**

- 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?
2. Ist das Finanzministerium mit der bürgerservice-orientierten Beantwortung der Anfragen überfordert?
- a. Wenn ja, warum?
  - b. Ist die offenbar missglückte Finanzverwaltungsorganisationsreform des letzten Jahres der Grund dafür?
  - c. Gibt es zu wenig Personalressourcen in der Finanzverwaltung zur Bearbeitung der Bürger\*innen-Anfragen?
3. Warum wurde nicht ein anderes Ministerium z.B. das Familienministerium, mit der Beantwortung der Bürger\*innen-Anfragen beauftragt?