



Geschäftsbericht 2008



Vorwort des Geschäftsführers	4
Kurzporträt der GEZ	6
Die Dienstleistungsprodukte der GEZ	8
Teilnehmerbetreuung	10
Abwicklung des Zahlungsverkehrs	14
Erlangung rückständiger Forderungen	15
Gebührenplanung	17
Gewinnung neuer Teilnehmer/innen	18
Befreiungen	24
Serviceleistungen für die Rundfunkanstalten	26
Technik und Verfahren	28
Optimierung der operativen und organisatorischen Prozesse in der Vorgangsbearbeitung der GEZ	
Datenschutz	32
Gebührenentwicklung	36
Gemeldete Rundfunkempfangsgeräte	37
Gesamterträge aus Rundfunkgebühren	40
Rundfunkgebühren-Abrechnung 2008	41
Personal und Finanzen	42
Entwicklung des Personalbestandes	43
Aufwendungen für den Gebühreneinzug	45
Jahresabschluss 2008	47
Jahresbilanz 2008	48
Organe der GEZ	54

Vorwort des Geschäftsführers



Erstmals in der nunmehr 32-jährigen Geschichte des rundfunkeigenen Gebühreneinzugs war im Jahr 2008 eine Verringerung der Bestände an gebührenpflichtigen Hörfunk- und Fernsehgeräten und damit auch ein realer Rückgang der Erträge zu verzeichnen. Zum Teil ist dieser Trend, der sich auch für die kommenden Jahre abzeichnet, der demographischen Entwicklung geschuldet. Weitere wichtige Faktoren sind jedoch die auf diversen Ebenen ansetzenden Kampagnen gegen das duale Rundfunksystem und die Unkenntnis breiter Bevölkerungsschichten über das umfangreiche und qualitativ hochwertige Programmangebot, das die öffentlich-rechtlichen Sender für die Gebühren bereitstellen.

Umso bedeutsamer ist es, die Akzeptanz des öffentlich-rechtlichen Rundfunksystems und des Gebühreneinzugs mit allen zur Verfügung stehenden Mitteln zu stärken bzw. zu erhöhen. Dazu beigetragen hat im vergangenen Jahr bereits die neue Kampagne der GEZ „Natürlich-zahl'-ich“, mit der vor allem der Fairnessgedanke angesprochen wird. Darüber hinaus hat die GEZ aber auch diverse Maßnahmen ergriffen, um ihren Service für die Rundfunkteilnehmerinnen und Rundfunkteilnehmer zu optimieren und den sich ändernden Anforderungen anzupassen. So wurde im Jahr 2008 u. a. der Internetauftritt der GEZ überarbeitet und noch kundenfreundlicher gestaltet, indem die Navigation zu den online verfügbaren Vordrucken vereinfacht und unterstützende

Hilfen zur Ausfüllung der Onlineformulare bereitgestellt wurden. Außerdem wurden die Bearbeitungszeiten insgesamt noch einmal deutlich reduziert und die telefonische Erreichbarkeit der GEZ signifikant verbessert.

Angesichts der finanziellen Entwicklungen sind nicht nur die öffentlich-rechtlichen Rundfunkanstalten zu Einsparungen gezwungen, die sogar zu Programmstreichungen geführt haben. Selbstverständlich wurde auch an die GEZ die Erwartung gestellt, mögliche Einsparpotenziale zu lokalisieren und ihre Kosten zu reduzieren. Im Jahr 2008 konnte dies bereits dadurch realisiert werden, indem diverse Prozesse nunmehr weitgehend automatisiert abgewickelt werden. Für die Folgejahre ist ein weiterer Ausbau der automatisierten Verarbeitung von Vorgängen vorgesehen.

Diese Erfolge wären ohne das überdurchschnittliche Engagement unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nicht möglich gewesen.

Durch die bereits erfolgten und noch geplanten Aktivitäten zur Optimierung der Verfahren und Prozesse ist die GEZ für die Zukunft hervorragend aufgestellt und auch in der Lage, mögliche geänderte Anforderungen im Rahmen eines künftigen Rundfunkgebührenmodells zu meistern.



Kurzporträt der GEZ

Gründung	1973
Aufnahme des Geschäftsbetriebs	1976
Geschäftsführer	Hans Buchholz
Sitz	Köln
Anzahl Mitarbeiter/innen	1.125
Auszubildende	13
Aufgaben der GEZ	<p>Pflege der Stammdaten für alle Rundfunkteilnehmer/innen,</p> <p>Bearbeitung der Anträge natürlicher Personen auf Befreiung von der Rundfunkgebührenpflicht,</p> <p>Sollstellung der jeweils fälligen Rundfunkgebühren sowie Einziehen der Gelder über Banken und Sparkassen auf die Konten der Rundfunkanstalten,</p> <p>Zahlungsüberwachung,</p> <p>Arbeiten im Zusammenhang mit Gebührenerstattungen,</p> <p>Buchmäßige Erfassung und Abrechnung der Gebührenforderungen, -rückstände und -einnahmen bis zum Abschluss entsprechend den Grundsätzen des Aktienrechts sowie</p> <p>Abrechnung mit den Rundfunkanstalten,</p> <p>Bestandsführung der Gebührenbefreiungen,</p> <p>Erstellung von Auswertungen verschiedenster Art für die Rundfunkanstalten,</p> <p>Durchführung von Maßnahmen des Cash-Marketings im Zusammenwirken mit den Rundfunkanstalten,</p> <p>Planung der Gebührenerträge für ARD, ZDF und Deutschlandradio für das laufende Jahr und Prognose für einen mittelfristigen Zeitraum in Abstimmung mit den Rundfunkanstalten.</p>
Anzahl Teilnehmerkonten	42,5 Mio.
Erträge aus Rundfunkgebühren	7.260,5 Mio. €
Aufwendungen für den Gebühreneinzug	164,4 Mio. €
Aufwendungen pro Teilnehmerkonto	3,87 €
Kostenanteil an Gesamterträgen	2,26 %



Die Dienstleistungsprodukte der GEZ

Das Jahr 2008 war geprägt von einer weiteren Stabilisierung der Verfahren und einer routinierten Abwicklung des Gebühreneinzugs. Kennzeichnend waren dabei eine weiter optimierte Qualität in der schriftlichen Sachbearbeitung sowie eine positive Entwicklung des Servicegrades in der telefonischen Kundenbetreuung. Wie auch im Jahr 2007 wurden die Maßnahmen zur Qualitätssicherung und zur Steigerung des Servicegedankens in der Teilnehmerbetreuung weiter vorangetrieben.

Mit Abschluss des Jahres 2008 ist allerdings auch deutlich geworden, dass die GEZ und der öffentlich-rechtliche Rundfunk mit neuen Herausforderungen konfrontiert sind. Rückläufige Bestände im Bereich der gebührenpflichtigen Geräte und ein erstmalig daraus resultierender Rückgang der Gesamterträge prägen die aktuelle Lage. Die GEZ trägt mit der Umsetzung von Maßnahmen zur Verbesserung der Kundenorientierung und mit einer konsequenten Marktbearbeitung dazu bei, dieser kritischen Entwicklung entgegenzuwirken.

Zum Jahresende 2008 führte die GEZ rund 42,5 Millionen Rundfunkteilnehmerkonten in ihrem Datenbestand. Dies bedeutet eine Steigerung zum Vorjahr um rund 200.000 Teilnehmerkonten. Dabei sank jedoch sowohl die Zahl der gebührenpflichtigen Hörfunkgeräte (- 55.981 Geräte) als auch die Zahl der gebührenpflichtigen Fernsehgeräte (- 244.037 Geräte). Die Gesamterträge (Rundfunkgebührenerträge und andere Erträge im Zusammenhang mit dem Gebühreneinzug) lagen mit 7.260,5 Mio. € um 38,4 Mio. € unter dem Vorjahresergebnis und entwickelten sich damit erstmalig rückläufig.

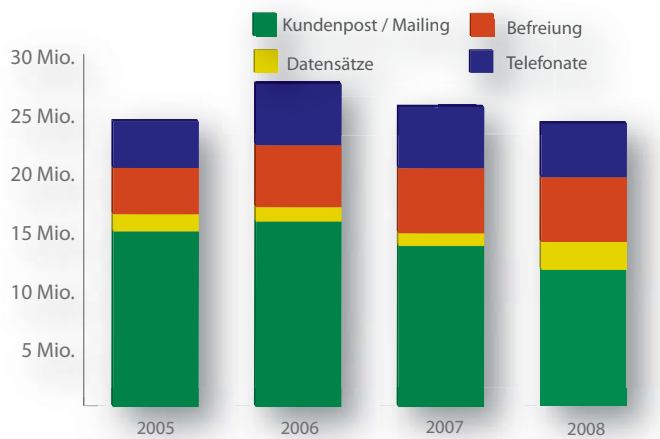
Wie sich die einzelnen Dienstleistungsprodukte im Jahr 2008 entwickelt haben und welche Ergebnisse erzielt wurden, wird in den nachfolgenden Kapiteln dargestellt.

Produkt: Teilnehmerbetreuung

Schwerpunkte der Teilnehmerbetreuung liegen im Erstkontakt mit neuen Teilnehmer(n)/innen, in der Beratung bei unklaren Sachverhalten und in der Klärung von Sachfragen sowie in der Kontenbereinigung und der Pflege der Stammdaten.

Die bereits in den Vorjahren initiierten Bestrebungen zur Optimierung der Bearbeitungszeiten wurden im Berichtsjahr fortgesetzt und haben die Teilnehmerbetreuung im Jahr 2008 in besonderem Maße geprägt. Durch den verbesserten Einsatz von Ressourcen konnte die eingehende Kundenpost im gesamten Jahresverlauf weitestgehend innerhalb von bis zu 10 Tagen (je nach Aufwand der Bearbeitung) abschließend bearbeitet werden.

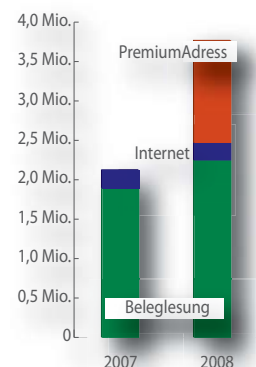
Diese positive Entwicklung der Bearbeitungszeiten führte im Jahr 2008 erneut zu einer verringerten Anzahl an Rückfragen oder Eingaben von Teilnehmer(n)/innen.



Entwicklung Vorgangseingänge 2005-2008

Wesentlichen Anteil daran haben die Bestrebungen, die Quote der maschinellen Verarbeitung weiter zu erhöhen. Hier sind insbesondere die Steigerungsraten bei der automatischen Verarbeitung nach der Belegung hervorzuheben sowie die deutlich höhere Quote automatisch verarbeiteter Datensätze. Maßgeblichen Einfluss auf die Anzahl der Datensätze hat die

erfolgreiche Einführung des Produkts Premium-Adress der Deutschen Post AG. Hierbei handelt es sich um ein Angebot der Deutschen Post AG im Rahmen der Briefzustellung, bei der die Zustellbarkeit vor Ort geprüft wird. Anschließend werden die Zustelladressen unter anderem mit der Nachsende- und mit der Unzustellbarkeitsdatenbank der Deutschen



Entwicklung maschinelle Verarbeitung

Post AG abgeglichen. Die korrigierten und aktualisierten Adressdaten werden online an die GEZ übermittelt, intern auf Plausibilität geprüft und anschließend maschinell – statt bisher manuell – in den Teilnehmerkonten vermerkt.

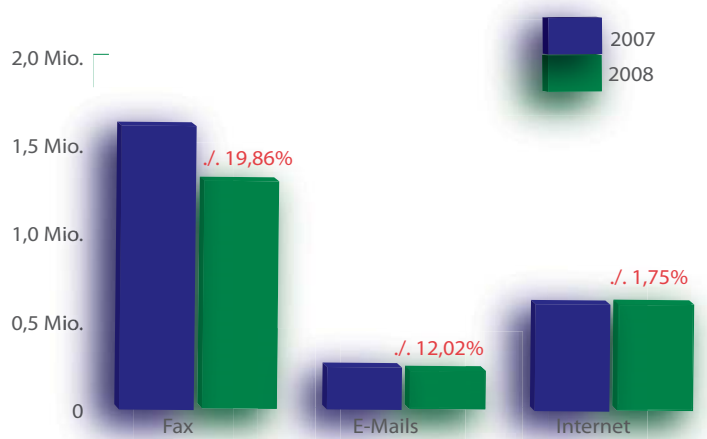
Im Jahr 2009 werden die Aktivitäten für die maschinelle Verarbeitung weiter vorangetrieben. Zusätzlich sind die Entwicklung und der Einsatz einer automatischen Klassifizierung der eingehenden Kundenpost geplant. Dies ermöglicht eine unmittelbare Steuerung der Vorgänge an Sachbearbeitungsplätzen, an denen unmittelbar eine abschließende Bearbeitung erfolgen kann. Durch diesen Prozess werden sich die Bearbeitungszeiten weiter verringern.

Der Rückgang bei der Kommunikation per E-Mail und per Fax hat sich im Jahr 2008 gegenüber dem Vorjahr weiter fortgesetzt, während sich der Anteil der Nutzungen von Internetformularen stabilisiert hat. Dazu hat eine Überarbeitung des Internet-Auftritts der GEZ beigetragen, die im Herbst 2008 erfolgte und seither infolge einer Änderung der Benutzerführung den Zugang zu den Internet-gestützten Formularen erleichtert. Der verbesserte Internet-Auftritt wird im Jahr 2009 aktiv beworben mit dem Ziel, die Anzahl der maschinell zu verarbeitenden Mitteilungen deutlich zu erhöhen.

Die weitere Normalisierung der Vorgangsbestände führte dazu, dass der Fokus auf die Qualität in der Teilnehmerbetreuung verstärkt und die Qualitätssicherung weiter ausgebaut werden konnte.

Die Umsetzung eines DV-unterstützten Qualitätssicherungskonzeptes für die Bearbeitung schriftlicher Vorgänge in der GEZ startete im Juli 2008. Seither erfolgt eine systematische Sichtung von Bearbeitungsergebnissen. Daraus werden, neben passgenauen individuellen Entwicklungsmaßnahmen für die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter, allgemeine Schulungsmaßnahmen, aber auch Änderungen in den Bearbeitungsabläufen abgeleitet, die das Ziel einer kontinuierlichen Verbesserung der Qualität verfolgen.

Um dem Servicegedanken im operativen Geschäft Rechnung zu tragen, wurde im November 2008 – zunächst in den Kernprozessen der Teilnehmerbetreuung – damit begonnen, ein verfeinertes Beschwerdemanagement einzuführen. Im Jahr 2009 soll dieses Instrument weiter ausgebaut werden.



Vergleich Vorgangseingang Fax, E-Mail und Internet

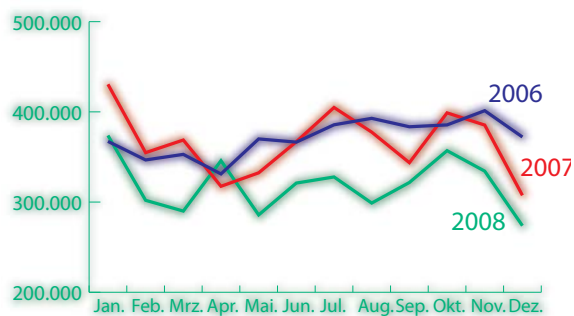
Telefonische Teilnehmerbetreuung (Call Center)

Die positive Entwicklung des Telefonservices der GEZ hat sich auch im Jahr 2008 fortgesetzt. Aufgrund der verkürzten Durchlaufzeiten im Bereich der schriftlichen Sachbearbeitung wurden insgesamt weniger telefonische Anfragen an die GEZ gestellt. Die Anzahl der Anrufer/innen hat sich im Vergleich zum Vorjahr um rd. 20 % reduziert.

Das Gesamtvolumen der angenommenen Anrufe lag mit rd. 4 Mio. nochmals unter dem Niveau der Vorjahre. Im Monatsdurchschnitt wurden rd. 320.000 Gespräche bearbeitet. In der Spitze konnten im Monat Januar rd. 375.000 telefonische Anliegen der Teilnehmerinnen und Teilnehmer bearbeitet werden.

Insgesamt ist es gelungen, den Servicegrad in den letzten Jahren kontinuierlich zu verbessern. Im Jahr 2008 konnte ein neuer Spitzenwert erzielt werden. Mit durchschnittlich 90 % angenommenen Anrufer(n)/innen wurde die telefonische Erreichbarkeit im Vergleich zum Vorjahr (86 %) nochmals um weitere 4 Prozentpunkte gesteigert. Hierdurch hat sich der Servicegrad von rd. 46 % im Jahr 2005, das allerdings geprägt war durch den Umstieg auf ein neues DV-System, auf durchschnittlich 90 % im Jahr 2008 erhöht.

Durch eine verbesserte Personaleinsatzplanung konnte die Erreichbarkeit der zweiten Stufe des Telefonservices (Second Level) deutlich verbessert werden. Die Direktannahme weitergeleiteter Anrufe vom First in den Second Level konnte ebenfalls von 65 % auf rund 79 % gesteigert werden. Die An-



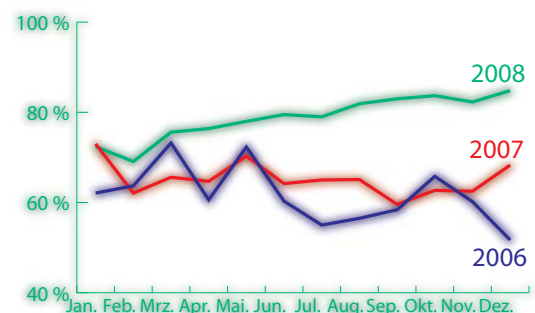
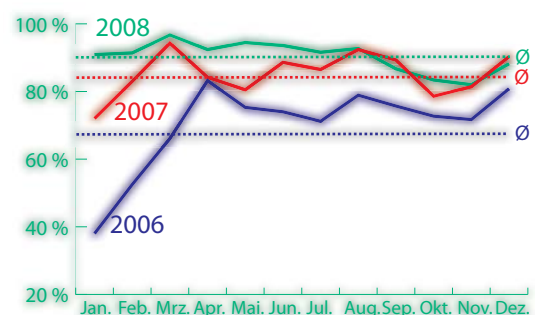
Bearbeitete Telefongespräche pro Monat mit Vergleich der Vorjahre (oben), Entwicklung Servicegrad (oben rechts), Entwicklung Direktannahme Second Level (rechts).

zahl der bearbeiteten Gespräche im Second Level erhöhte sich von 335.000 im Jahr 2007 auf 395.000 im Jahr 2008. Zudem ist es gelungen, die mit den Kund(en)/innen vereinbarten Rückrufe (Recalls) im Vergleich zum Vorjahr um mehr als 45 % zu reduzieren.

Ausblick auf das laufende Jahr

Im März 2009 hat ein Wechsel der Rufnummernngasse für die telefonischen Kundenanfragen stattgefunden. Dieser Wechsel ist mit einer deutlichen Absenkung der Telefonkosten zugunsten der Kund(en)/innen verbunden, so dass diese ihr Anliegen bei der GEZ zu einem geringeren Verbindungspreis je Minute platzieren können.

Der Einsatz einer zentralen automatischen Anrufverteilung im Netz eines Verbindungsnetzbetreibers ist weiterhin in Planung. Hierfür wurden im Jahr 2008 die ersten Vorbereitungen getroffen. Die Umsetzung dieser Maßnahme zieht eine bessere Erreichbarkeit der GEZ für die Kund(en)/innen nach sich. Darüber hinaus können die Personalkapazitäten durch die zentrale Steuerung der Anrufer/innen besser genutzt werden.



Übermittlung von Meldedaten

Die regelmäßige Übermittlung bestimmter Daten im Falle der Anmeldung, Abmeldung oder des Todes volljähriger Einwohner/innen zum Zwecke des Rundfunkgebühreneinzugs von den Meldebehörden an die Landesrundfunkanstalten bzw. die GEZ ist seit einigen Jahren in allen Bundesländern rechtlich zulässig.

Die Meldedatenübermittlung dient somit der Aktualisierung der Adressdaten und der Gewinnung neuer Rundfunkteilnehmerinnen und Rundfunkteilnehmer.

Im Jahr 2008 übermittelten die Meldebehörden der GEZ rund 11,9 Mio. Datensätze, die wie folgt bearbeitet wurden:

- 3,3 Mio. Datensätze führten zu einer Aktualisierung der Teilnehmerdaten, davon rund 68.900 zur Abmeldung wegen Todes des/r Teilnehmer(s)/in oder Wegzug ins Ausland.
- In 6,4 Mio. Fällen war die von der Meldebehörde übermittelte neue Anschrift bereits im Rundfunkteilnehmerkonto vermerkt, so dass keine weitere Bearbeitung durchgeführt werden musste, oder die übermittelten Datensätze wurden ohne weitere Bearbeitung übergeben (z.B. Meldedaten von Haushaltsangehörigen).
- 2,2 Mio. Bürger/innen wurden zur weiteren Sachverhaltsklärung und ggf. zur Anmeldung als Rundfunkteilnehmer/in angeschrieben, woraus rund 417.700 An- und Zumeldungen resultierten.



Die Meldedatenübermittlung führt bei einer erheblichen Anzahl von Rundfunkteilnehmerkonten zu einer Aktualisierung der Anschrift und stellt damit u. a. sicher, dass die Teilnehmer/innen erreicht und die Gebühren der zuständigen Landesrundfunkanstalt zugeordnet werden. Sie leistet aber auch einen wesentlichen Beitrag zur Gerechtigkeit. Von den im Jahr 2008 auf Basis der übermittelten Anschriftsdaten angeschriebenen rund 2,2 Mio. Bürgerinnen und Bürgern haben bis Ende März 2009 rund 417.700 Personen (19,0 % der Angeschriebenen) mindestens ein Rundfunkempfangsgerät angemeldet. Insgesamt handelt es sich um rund 271.500 Hörfunk- und 320.500 Fernsehgeräte.

Meldedaten, die nicht zur Adressaktualisierung von Teilnehmerdaten beitragen, müssen spätestens innerhalb eines halben Jahres gelöscht werden. Die Löschung dieser Daten erfolgt unter strengster Beachtung der datenschutzrechtlichen Anforderungen.

Produkt: Abwicklung des Zahlungsverkehrs

Das Dienstleistungsprodukt „Abwicklung des Zahlungsverkehrs“ umfasst die Rechnungsstellung der jeweils fälligen Rundfunkgebühren, die Bearbeitung der Zahlungsvorgänge sowie die Abrechnung der Gebühreneinnahmen mit den Landesrundfunkanstalten der ARD, dem Deutschlandradio und dem ZDF bis hin zu den Monats- und Jahresabschlüssen. Das Produkt gehört somit zum Kerngeschäft des Rundfunkgebühreneinzugs.

Die Gebührenerträge beliefen sich im Jahr 2008 (einschließlich der für besondere Zwecke bestimmten Anteile) auf rund 7,26 Mrd. € und lagen damit um rund 38,4 Mio. € unter dem Vorjahresergebnis. Detaillierte Angaben zu den Gebührenerträgen und zur Rundfunkgebührenabrechnung 2008 können dem Kapitel „Gebührenerträge“ entnommen werden.

Im Berichtsjahr wurden 112,2 Mio. Lastschriften für Rundfunkgebühren bei den Geldinstituten eingereicht. Das sind im

Durchschnitt monatlich rund 9,35 Mio. Fälle. Davon wurden rund 1,3 Mio. als nicht ausführbare Vorgänge zurückgegeben. Dies entspricht einer monatlichen Rücklastschriftenrate von rund 108.400 Geschäftsvorgängen.

Darüber hinaus waren rund 24,7 Mio. Zahlungseingänge (Einzel- oder Dauerauftragsüberweisungen, Bareinzahlungen) zu verarbeiten. Dies entspricht einer monatlichen Verarbeitung von ca. 2,06 Mio. Vorgängen.

Die Reduzierung der Rundfunkgebührenabwicklungskonten sowie die Umstellung auf elektronische Kontoführung und Datenfernübertragung der Zahlungsverkehrsdaten haben eine zeitnahe Verarbeitung der Zahlungsvorgänge auf die Teilnehmerkonten und die schnellstmögliche Disposition der Gebühreneinnahmen an die Rundfunkanstalten ermöglicht.



Produkt: Erlangung rückständiger Forderungen

Dieses Dienstleistungsprodukt der GEZ beinhaltet sämtliche Maßnahmen, die im Zusammenhang mit der Zahlungsüberwachung und der Vollstreckung rückständiger Rundfunkgebühren stehen.

Die Bandbreite der Mahnmaßnahmen der GEZ gegen säumige Zahler/innen umfasst Zahlungserinnerung, Gebührenbescheid, Mahnungen und Vollstreckungsersuchen.

Für die Vollstreckung rückständiger Rundfunkgebühren nutzt die GEZ das gesamte dafür zur Verfügung stehende Instrumentarium, wie z. B. Sachpfändungen, Pfändungen von Forderungen und anderer Vermögensrechte, Anträge auf Abnahme der „Eidesstattlichen Versicherung“ etc.

Auch im Berichtsjahr 2008 blieb die Gesamtzahl der erstellten Maßnahmen zur Erlangung rückständiger Rundfunkgebühren auf dem hohen Niveau der Vorjahre. Jedoch konnte für die Maßnahmen vor Vollstreckungen erneut ein leichter Rückgang verzeichnet werden.

Demgegenüber hat sich der Trend einer stetigen Zunahme von Vorgängen, die im Zusammenhang mit der Einleitung von Insolvenzverfahren zu bearbeiten sind, auch im Berichtsjahr fortgesetzt. Es zeigt sich jedoch, dass die Entwicklung von Unternehmens- und Verbraucherinsolvenzen dabei differenziert zu betrachten ist.

Die Unternehmensinsolvenzen nahmen im Jahr 2008 um 4,5 % gegenüber dem Vorjahr ab. Nach dem Höchststand im Jahr 2003 waren die Unternehmensinsolvenzen damit zum fünften Mal in Folge niedriger als im jeweiligen Vorjahr. (Quelle: Statistisches Bundesamt Deutschland)

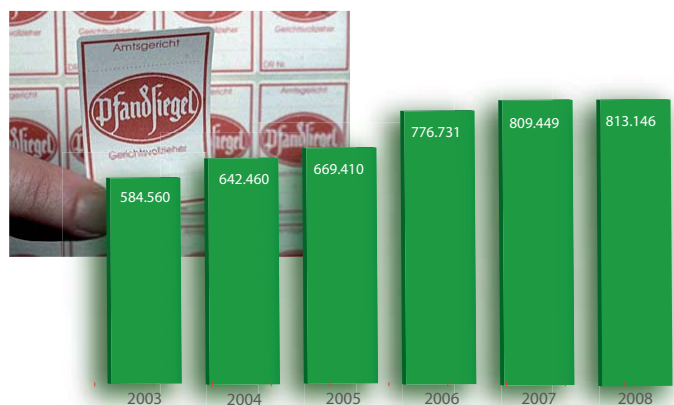
Die Zahl der Verbraucherinsolvenzen ging im Berichtsjahr ebenfalls zurück, und zwar um 7,1 %. Somit ist zum ersten Mal seit Einführung der Insolvenzordnung im Jahr 1999 ein Rückgang der Verbraucherinsolvenzen zu verzeichnen. (Quelle: Statistisches Bundesamt Deutschland).

Nach Analysen der Firma Creditreform gab es im Jahr 2008 (Stand November) in Deutschland rd. 6,9 Millionen überschuldete Erwachsene (November 2007: 7,3 Mio.). Dies bedeutet für das Berichtsjahr eine deutliche Entspannung der Überschuldungssituation, die sich in den Verbraucherinsolvenzen widerspiegelt.

Allerdings zeigen viele Indikatoren, dass vor dem Hintergrund der internationalen Finanz- und Wirtschaftskrise keine



Entwicklung Mahnmaßnahmen (ohne Vollstreckungen) 2003 - 2008

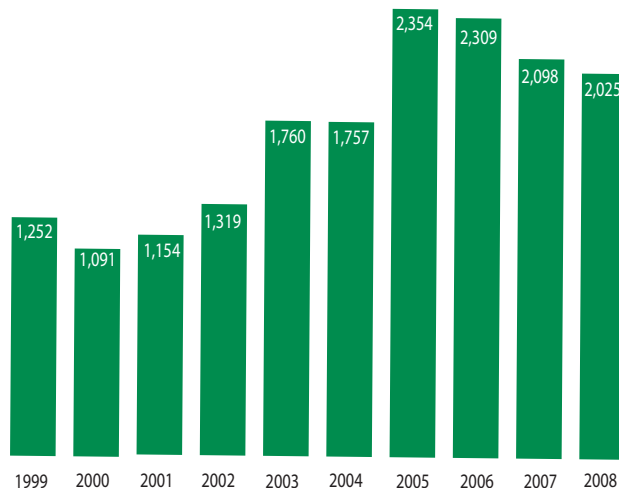


Entwicklung Vollstreckungsersuchen 2003 - 2008

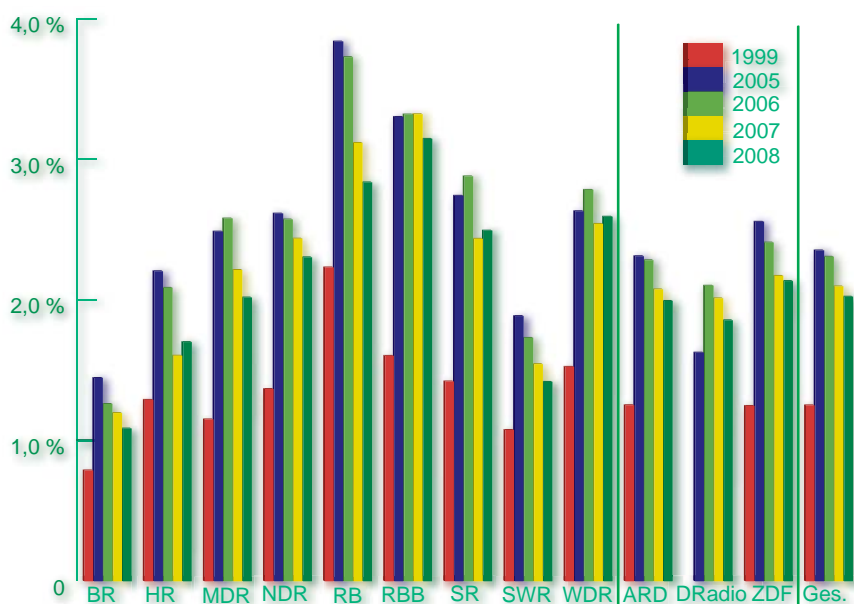
nachhaltige Entspannung eintritt, sodass die GEZ auch in den kommenden Jahren mit einer weiteren Zunahme der Fallzahlen aus den Unternehmens- und Verbraucherinsolvenzen rechnen muss.

Die aufgezeigte Entwicklung hat zur Folge, dass wegen der hohen Anzahl an Vollstreckungsfällen sowie der Erhöhung der Kostenerstattungen an Vollstreckungsbehörden und Gerichtsvollzieher auch die Kosten des Produkts „Erlangung rückständiger Forderungen“ zunehmen. Allerdings übersteigen die durch die Maßnahmen realisierten Beträge nach wie vor bei weitem die Kosten.

Die Forderungsausfallquote (Wertberichtigungs-zu-führungen an Sollstellungen) lag im Jahr 2008 bei 2,025 % und ist somit erneut unter den Vorjahreswert (2,098 %) gesunken.



Entwicklung der Forderungsausfallquote
gesamt im Zeitraum 1999 - 2008



Entwicklung Forderungsausfallquote
je Rundfunkanstalt

Produkt: Gebührenplanung

Der Verwaltungsrat hat im Jahr 1996 der GEZ die Federführung für die gemeinsame Planung der Gebührenerträge übertragen. Die Planung erfolgt auf Basis umfangreicher Vorarbeiten der GEZ durch die von der Finanzkommission der Rundfunkanstalten eingesetzte Arbeitsgruppe ‚Gemeinsame Planung der Gebührenerträge ARD, DRadio und ZDF‘. Hierbei werden grundsätzlich ein Zeitraum von fünf Jahren bzw. die laufende und die künftige Gebührenperiode berücksichtigt. Die geplanten Gesamterträge bilden die Basis für die Haushaltsplanung bei den Rundfunkanstalten.

Zuverlässigkeit

Wie in den Vorjahren drückt sich die Zuverlässigkeit der Planung in einer Abweichung zwischen Planung und „Ist“ von weniger als einem Prozent aus. Die tatsächlichen Gesamterträge des Jahres 2008 liegen mit 7.260,5 Mio. € um 29,4 Mio. € niedriger, als sie im Bericht zur Gebührenplanung vom 31. März 2008 ausgewiesen waren.

Entwicklung des Planungsverfahrens

Die hohe Zuverlässigkeit der Gebührenertragsplanung ist nur durch ständige Weiterentwicklung der Planungsmethode möglich. Aufgrund der Entwicklung in den letzten Jahren, insbesondere durch die Intensivierung der Marktbearbeitung, orientiert sich die Gebührenertragsplanung am Markt. Schwerpunkte bilden die Entwicklung des Haushaltsbestandes im Bundesgebiet und die Einschätzung, bis zu welcher



Grenze die Haushalte als Marktpotenzial in den Bestand angemeldeter Rundfunkteilnehmer/innen überführt werden können. Außerdem werden insbesondere die Entwicklung der Anzahl von Teilnehmer(n)/innen, die von der Gebührenpflicht befreit sind, sowie die Entwicklung von uneinbringlichen Forderungen berücksichtigt. Die dadurch geschaffene Planungsgrundlage bezieht nicht nur die Entwicklung in der Vergangenheit und den aktuellen Stand, sondern auch die durch die Marktbearbeitung voraussichtlich erzeugte Wirkung bei der Potenzialhebung mit ein.

Um Informationen zur aktuellen und künftigen Entwicklung des Marktes zu erhalten, werden Daten statistischer Ämter sowie Beratungsleistungen von bundesweit anerkannten Fachleuten und Marktforschungsunternehmen einbezogen. Darüber hinaus werden die Einschätzungen aus den entsprechenden Fachbereichen der Landesrundfunkanstalten und der GEZ berücksichtigt.

Infos zur Anmeldung und zur Verwendung von Rundfunkgebühren gibt's hier: www.natuerlich-zahl-ich.de

Mit Ihren Rundfunkgebühren machen Sie nicht nur abwechslungsreiche öffentlich-rechtliche Programme möglich, sondern auch Nachwuchsförderung in den Bereichen Film und Musik. Seien Sie ein Möglichmacher. Mit monatlich 5,76 Euro für Radio und 17,98 Euro für Radio und TV.

>>> **SEIEN SIE FAIR. MELDEN SIE SICH AN.**

Jetzt online an-/ummelden: www.gez.de

Schon **GEZ**ahlt?

NATÜRLICH ZAHL' ICH.

Hello AG

Susanne Petzold (33), Informationselektronikerin

Produkt: Gewinnung neuer Teilnehmer/innen

Das Rundfunkgebühren-Marketing der GEZ hat zum Ziel, alle Rundfunkteilnehmerinnen und -teilnehmer zur gesetzlich vorgeschriebenen Anmeldung ihrer Rundfunkgeräte zu veranlassen. In diesem Zusammenhang informieren die GEZ und die Rundfunkanstalten mittels Direktmarketingmaßnahmen (Mailing), des Beauftragendienstes und klassischer Werbung über die Rundfunkgebührenpflicht.

Mit dem Ziel, das Rundfunkteilnehmer-Potenzial zu heben, trägt das Marketing der GEZ zur Sicherung der Einnahmen für die Rundfunkanstalten bei. Neben den wirtschaftlichen Zielen ist die Gebührengerechtigkeit leitendes Motiv des Gebührenmarketings der GEZ. Gebührengerechtigkeit besteht dann, wenn jede/r Rundfunkteilnehmer/in sich finanziell am Erhalt des öffentlich-rechtlichen Rundfunks – dem Rundfunk von allen für alle – beteiligt.

Konzept des Rundfunkgebühren-Marketings der GEZ

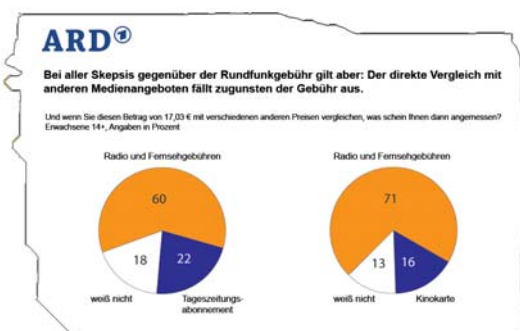
Die zentralen Zielsetzungen des Rundfunkgebühren-Marketings der GEZ liegen in der weiteren Steigerung der Marktausschöpfung, der Sicherung der erreichten Marktausschöpfung sowie in der Erhöhung der Gebührenaakzeptanz.

Um diese Ziele zu erreichen, richtet sich die Kommunikation der GEZ an Nichtanmelder/innen mit dem Zweck, eine Verhaltensänderung, d.h. die Anmeldung von Rundfunkgeräten zu bewirken, und an angemeldete Teilnehmer/innen mit dem Ziel, diese in ihrem Verhalten zu bestätigen.

Die aktuelle, im August 2007 gestartete Kommunikationskampagne der GEZ stellt eine grundlegende Weiterent-

wicklung der klassischen Pflichtenkommunikation dar. Um die Gebührenakzeptanz positiv zu beeinflussen, tritt ein Informationsbestandteil hinzu, der den Nutzen der Rundfunkgebühr erläutert. Im Mittelpunkt der Kampagne stehen prominente und unbekannte Personen, die sich mit dem Statement „Natürlich zahl' ich.“ zur Rundfunkgebühr bekennen. Als so genannte Testimonials bzw. Bekenner wurden in erster Linie Personen ausgesucht, von denen man auf den ersten Blick nicht unbedingt erwarten würde, dass sie ihre Rundfunkgebühren zahlen. Damit richtet sich die Kampagne nicht mehr nur an die Nichtanmelder/innen, sondern bestärkt auch die bereits angemeldeten Rundfunkteilnehmer/innen in ihrem Handeln.

Während sich das Marktpotenzial bei den privaten Rundfunkteilnehmer(n)/innen der Ausschöpfungsgrenze nähert, wird bei den gewerblichen Rundfunkteilnehmer(n)/innen ein höheres Potenzial vermutet, das es im Sinne der Gebührengerechtigkeit zu heben gilt. Zudem hat die demographische Entwicklung negative Auswirkungen auf das Rundfunkteilnehmer-Potenzial. Nicht zuletzt stellt auch die Verweigerungshaltung einiger Rundfunkteilnehmer/innen eine Herausforderung an das Rundfunkgebührenmarketing dar.



Auszug aus der Repräsentativbefragung „Trend“

Forschung

Die GEZ führt regelmäßig Marktforschungen durch, um die Einstellungen der Rundfunkteilnehmer/innen und die Werbewirkung der GEZ-Marketingmaßnahmen beobachten bzw. bewerten zu können. Die Analysen dienen als Grundlage für zielgruppenspezifische Kommunikationsmaßnahmen.

Im Jahr 2008 wurden neben der jährlichen Repräsentativbefragung „Trend“ (einem Gemeinschaftsprojekt der Medienforschung von ARD und ZDF - in Zusammenarbeit mit der ARD Sales & Services und der GEZ) weitergehende Studien zum Anmeldeverhalten der Rundfunkteilnehmer/innen und zum Image der GEZ durchgeführt. Außerdem wurden die Wechselwirkung zwischen der ARD/ZDF-Kampagne „Ihr gutes öffentliches Recht“ und der GEZ-Kampagne „Natürlich zahl' ich.“ sowie die Werbewirkung einzelner Printmotive der aktuellen Kampagne untersucht.

Die GEZ erreicht ihre Zielgruppen...

Mit dem Start der aktuellen Kampagne „Natürlich zahl' ich.“ im August 2007 wurden die Zielgruppen der GEZ-Werbung auch um die bereits angemeldeten Rundfunkteilnehmer/innen erweitert.

... in den klassischen Medien

Die GEZ setzte im Jahr 2008 im Bereich der klassischen Medien vor allem TV und Print ein. Im TV wurden GEZ-Spots sowohl in öffentlich-rechtlichen als auch in privaten Programmen gesendet. Denn es wird oftmals vergessen: Rundfunkgebühren zahlen müssen auch diejenigen Personen, die nur private Programme nutzen.

Im TV wurde im Jahr 2008 der neue GEZ-Spot „Argumente“ im Umfeld von TV-Sendungen mit überwiegend jungem



Motiv mit Martin Altdorf zur Fußball-EM 2008

Publikum in den Programmen ARD, ZDF, PRO7, RTLII, MTV, VIVA, Comedy Central und DMAX eingesetzt. In dem Spot erklären verschiedene Personen, warum ihnen der öffentlich-rechtliche Rundfunk wichtig ist und wofür sie ihre Rundfunkgebühren bezahlen.

Im Jahr 2008 wurden auch bereits bekannte und neue Motive der „Natürlich zahl' ich.“-Kampagne bundesweit als Print-Anzeigen eingesetzt. Der Großteil der Anzeigen wurde in TV-Programmzeitschriften platziert, um die Zielgruppe im Rahmen des gebührenpflichtigen Zusammenhangs zu erreichen. Das eigens für die EM 2008 entwickelte Motiv mit Martin Altdorf wurde außerdem in speziellen Sporttiteln geschaltet. Zur Ansprache der jüngeren Zielgruppe wurden

einzelne Motive auch in Titeln wie „Tipps für Schulabgänger“, „UNICUM“ oder „NEON“ veröffentlicht.



Printmotiv mit Brigitte Werneburg (links), Startseite des Internetauftritts www.natuerlich-zahl-ich.de (rechts)

Die Printmotive der GEZ enthalten sowohl einen Hinweis auf die Anmeldehotline für Rundfunkgeräte als auch auf die eigens für die Kampagne eingerichtete Internetseite www.natuerlich-zahl-ich.de, um die Information über die Rundfunkgebühren und die Anmeldung der Rundfunkgeräte zu erleichtern.

Die Ansprache der gewerblichen Zielgruppen erfolgte im Jahr 2008 vor allem über die Schaltung von Print-Anzeigen in gewerblichen Titeln wie z. B. „impulse“ oder „Markt und Mittelstand“. Dabei wurden Motive mit einem Anwalt, einem Architekten, einem Bäcker, einer Journalistin und einem Tischler eingesetzt, die den Zusammenhang von Nutzen und Pflicht im beruflichen Alltag als Vergleich zum Zusammenhang von Nutzen und Pflicht im Kontext des öffentlich-rechtlichen Rundfunks hervorheben.

Die im Jahr 2007 entwickelten GEZ-Hörfunk-Spots „Natürlich zahl' ich. - Im Lokal“ und „Natürlich zahl' ich. - Tischler“ wurden auch im Jahr 2008 von den öffentlich-rechtlichen Hörfunksendern ausgestrahlt. In den Spots kommen private und gewerbliche Rundfunkgebührenzahler/innen zu Wort. Für sie ist es selbstverständlich, für eine erhaltene Leistung selbst zu zahlen und nicht andere für sich mitzahlen zu lassen.



... in den neuen Medien

In den letzten Jahren ist die Bedeutung des Internets für die Ansprache der Zielgruppen der GEZ immer stärker gewachsen.

Das Internet wird von den jungen Zielgruppen der GEZ überdurchschnittlich viel genutzt. Für die aktuelle Kampagne wurde daher ein eigener Internetauftritt im Kampagnenlook entwickelt, der im Jahr 2008 sowohl über die Printmotive als auch über Online-Banner auf zielgruppenaffinen Homepages, wie z. B. Immobilienscout24.de und Zattoo.de, beworben wurde.

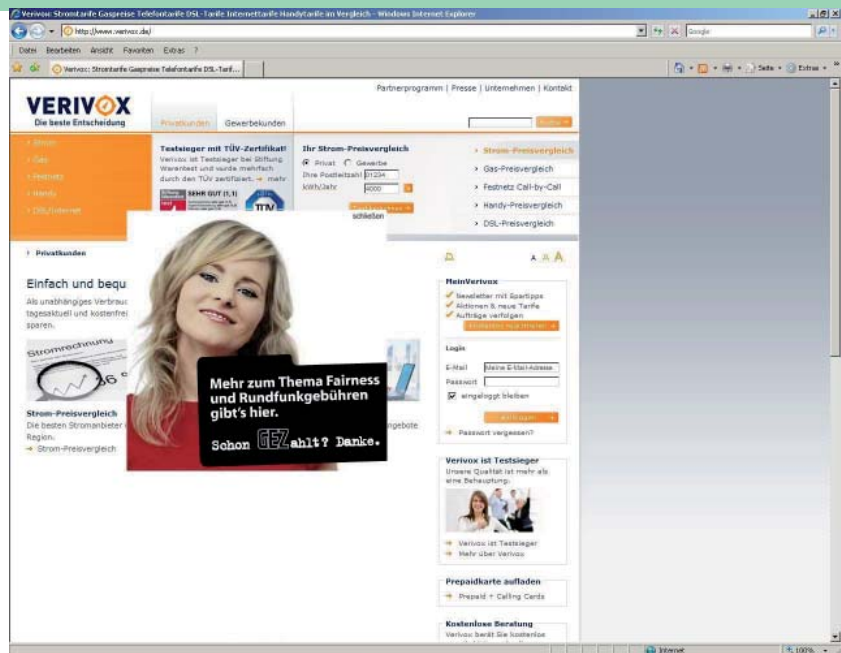
Auf der Seite www.natuerlich-zahl-ich.de werden die Besucher/innen ganz im Sinne der Kampagne direkt über die Bedeutung der Rundfunkgebühren für eine unabhängige und vielfältige Medienlandschaft in Deutschland informiert und über die einfacheren Zusammenhänge schnell und zielgruppengerecht aufgeklärt. Auch die Anmeldung als Rundfunkteilnehmer/in ist hier schnell und unkompliziert möglich.

Selbstverständlich führt auch ein direkter Link zu der im Jahr 2008 hinsichtlich Benutzerfreundlichkeit und Informationsdichte weiter überarbeiteten Homepage www.gez.de.

... auf Events

Das GEZ-Marketingkonzept sieht die Präsentation des Themas „Rundfunkgebühren“ bei Veranstaltungen und Aktivitäten der Sender, aber auch bei Ausstellungen sowie regionalen und überregionalen Messen vor. Mit Hilfe des persönlichen Kontakts zu den Messebesucher(n)/innen verfolgt die GEZ das Ziel, ihre Transparenz und Zugänglichkeit für die Rundfunkteilnehmer/innen darzustellen.

Auf der IFA 2008 hat die GEZ nicht nur die zahlreichen Fragen der Besucher/innen zur Rundfunkgebühr geklärt, sondern auch ein Foto-Casting für die „Natürlich zahl’



Bannerwerbung mit Susanne Petzold, Gewinnerin des Foto-Castings

ich.“-Kampagne durchgeführt. Das Casting und die damit verbundenen „Natürlich zahl’ ich.“-T-Shirts fanden bei den Besucher(n)/innen noch größeren Anklang als im Vorjahr. Die Casting-Gewinnerin, eine überzeugte Gebührenzahlerin aus Sachsen, wurde mit einem eigenen Printmotiv (siehe Seite 18) belohnt und in die Reihe der Testimonials aufgenommen. Außerdem wurden eigens für die Kampagne entwickelte Informationsflyer über den Sinn der Rundfunkgebühr verteilt.



IFA-Stand der GEZ mit Foto-Casting

Mailing zur Teilnehmergeewinnung und Bestandssicherung

Das Direct-Mailing-Verfahren ist neben dem Beauftragtendienst der Landesrundfunkanstalten und den Cash-Marketing-Kampagnen das wichtigste Instrument zur Ausschöpfung des Potenzials der nicht angemeldeten Rundfunkteilnehmerinnen und -teilnehmer.

Die GEZ verfolgt im Auftrag der Rundfunkanstalten das Ziel, bisher nicht angemeldete Rundfunkteilnehmer/innen mittels personalisiertem Mailing zur Anmeldung zu veranlassen, um damit Gebührengerechtigkeit herzustellen und die Finanzierung des öffentlich-rechtlichen Rundfunks zu sichern. In zunehmendem Maße tritt bei dem Instrument des Mailings allerdings der Aspekt der Bestandssicherung in den Vordergrund, d.h. der Aspekt der Sicherung der Teilnehmerkontenbestände bzw. der Vermeidung eines Bestandsabbaus.

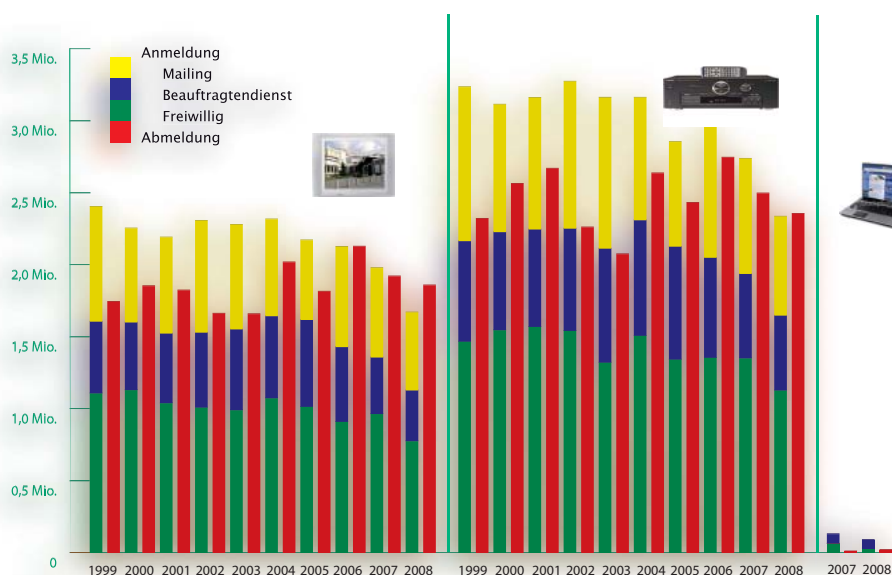
Im Berichtsjahr 2008 wurden die Mailingmaßnahmen mit Erfolg weitergeführt.

In der unten stehenden Abbildung sind für die Jahre 1999 bis 2008 sowohl die Zugänge an Rundfunkgeräten als auch die Geräteabgänge dargestellt. Die Grafik macht deutlich, dass

sowohl die Erfolge aus der Tätigkeit der Beauftragtendienste der Landesrundfunkanstalten als auch aus den Mailingmaßnahmen erforderlich sind, um einem Gerätebestandsabbau entgegenzuwirken.

Für das Mailingjahr 2008 wurden im Rahmen des Direct-Mailing-Verfahrens zur Gewinnung neuer Rundfunkteilnehmer/innen und zur Bestandssicherung der Teilnehmerkonten insgesamt rund 16,0 Mio. Briefe (Erst- und Erinnerungsschreiben) versandt. Von den rund 6,8 Mio. erreichten Adressat(en)/innen (bezogen auf zugestellte Erstbriefe) haben rund 5 Mio. geantwortet. Für die Ergebnisse, die in der nachstehenden Tabelle aufgeführt sind, ist der Zeitraum Januar 2008 bis 30. April 2009 maßgeblich, der dem Mailingjahr entspricht. Dabei werden die Wirkungen aller im Jahr 2008 ausgelösten Erstbriefe betrachtet inklusive der Erinnerungen, die im Januar und Februar 2009 ausgebracht wurden.

Für das Direct-Mailing-Verfahren wurden sowohl Anschriften von bereits gemeldeten Rundfunkteilnehmer(n)/innen (z.B. ausschließlich mit einem Hörfunkgerät angemeldet) als auch angemietete Adressen von externen Anbietern verwendet.



Zu- und Abgänge an Hörfunk- und Fernsehgeräten
1999 bis 2008, NEG ab 2007

Ergebnisse der Mailingaktionen für das Mailingjahr 2008

Erreichte Adressaten (zugestellte Erstbriefe)	An- und Zumeldungen		Angemeldete Geräte		
	Anzahl	%	Anzahl Hörfunk	Anzahl Fernsehen	Anzahl neuartige Rundfunkgeräte (NEG)
6.813.221	842.011	12,36	579.513	525.006	189.122

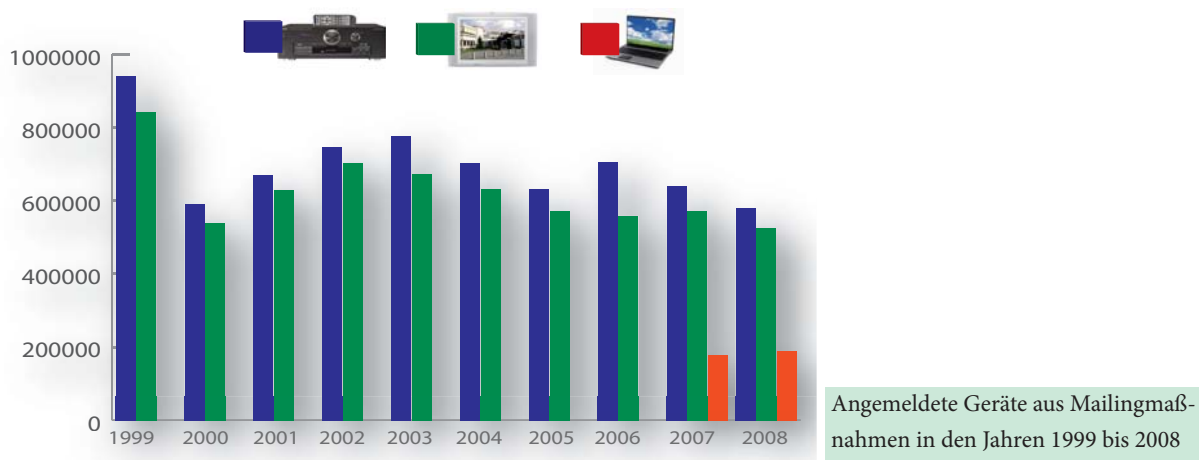
*) inklusive nicht gebührenwirksamer Geräte

Auf der Grundlage der Meldegesetze bzw. Meldedaten-Übermittlungsverordnungen der einzelnen Bundesländer wurden ferner Adressdaten von Einwohnermeldeämtern genutzt (siehe auch Kapitel "Übermittlung von Meldedaten"). Personen, für die im Datenbestand der GEZ kein Rundfunkteilnehmerkonto festgestellt werden kann, werden unter Nutzung der übermittelten Adressdaten angeschrieben und über die Rundfunkgebührenpflicht informiert. Diese Zielgruppe hat mit einer durchschnittlichen Erfolgsquote von zurzeit rund 23,0 % die höchste Erfolgsquote im Vergleich zu den anderen Zielgruppen.

In der unten stehenden Abbildung ist die Entwicklung der Anzahl gemeldeter Hörfunk- und Fernsehgeräte sowie der neuartigen Rundfunkgeräte dargestellt. Die Grafik zeigt,

dass sich die Anzahl der angemeldeten Fernsehgeräte nach einem kurzzeitigen Anstieg im Jahr 2007 im Berichtsjahr wieder rückläufig entwickelt hat. Die Zahl der angemeldeten herkömmlichen Rundfunkgeräte ist wie im vergangenen Jahr weiter gesunken. Die neuartigen Rundfunkgeräte verzeichnen im Vergleich zum Vorjahr einen leichten Anstieg.

Über die oben genannten Mailingmaßnahmen hinaus wurden im Jahr 2008 1.251.700 Rundfunkteilnehmer/innen, die ihre Gebühren per Einzelüberweisung begleichen oder bar einzahlen, angeschrieben und auf die Vorteile des Lastschriftverfahrens hingewiesen. Dabei wurden Sachgewinne als Anreiz ausgelobt. Darauf haben 67.314 Teilnehmer/innen (5,4 %) mit einer Änderung der Zahlungsart reagiert.





Produkt Befreiungen

Das Ergebnis des Jahres 2008 zeigt, dass sich das Verfahren zur Befreiung natürlicher Personen von der Rundfunkgebührenpflicht als Regelverfahren weiter etabliert und verfestigt hat. Dies verdeutlichen auch die Zahlen des Vorgangseingangs, der im Bereich der schriftlichen Sachbearbeitung stabilisiert bzw. im Bereich Telefonservice erneut reduziert werden konnte. Zu dieser Entwicklung haben unter anderem auch verschiedene zielgruppenorientierte Maßnahmen der GEZ zur Verbesserung des Informationsgrades der betroffenen Personenkreise und Behörden beigetragen.

Zudem verweisen die Sozialbehörden und Arbeitslosengeld II-Stellen (ALG II) vermehrt auf die Möglichkeit der vorsorglichen Antragstellung auf Befreiung und somit auf ein verbessertes Serviceangebot der GEZ.

Bezüglich der speziell für Teilnehmeranfragen zum Thema „Befreiungen“ eingerichteten Hotline 018 59995 0400 konnte im Jahr 2008 eine Verbesserung der Annahmquote erzielt werden. Mit einer durchschnittlichen Annahmquote von etwa 94 % ist die Erreichbarkeit der GEZ gegenüber dem Jahr 2007 (rund 87 %) deutlich gesteigert worden. Bei der Servicenummer für die Behörden liegt die Annahmquote weiterhin bei 100 %.

Wie auch im Vorjahr machen die Empfänger/innen von Sozialgeld oder Arbeitslosengeld II mit rund 49,24 % nach wie vor die größte Gruppe der privaten befreiten Teilnehmerkonten aus.

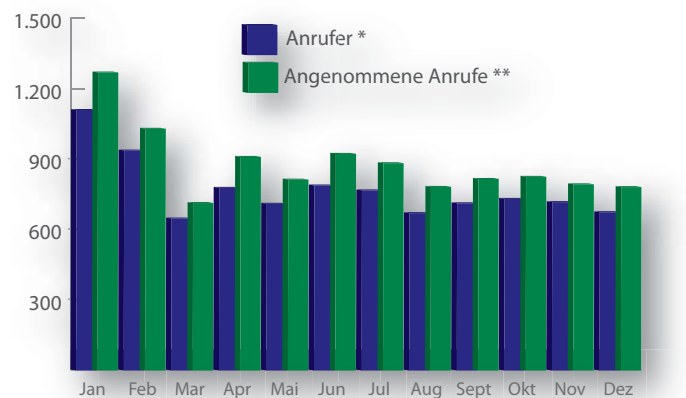
Zum Ende des Jahres 2008 wurden rund 2,93 Mio. private befreite Teilnehmerkonten geführt (2007: rund 2,86 Mio.). Die Anzahl der befreiten Teilnehmerkonten hat sich gegenüber dem Vorjahr um rund 70.800 erhöht. Dies entspricht einer Steigerungsquote von rund 2,5 %.

Auch die Anzahl der Teilnehmerkonten, die auf Grund eines besonderen Härtefalls (§ 6 Abs. 3 Rundfunkgebührenstaatsvertrag) befreit wurden, ist von 473 Fällen im Jahr 2007 auf 574 Fälle im Jahr 2008 gestiegen.

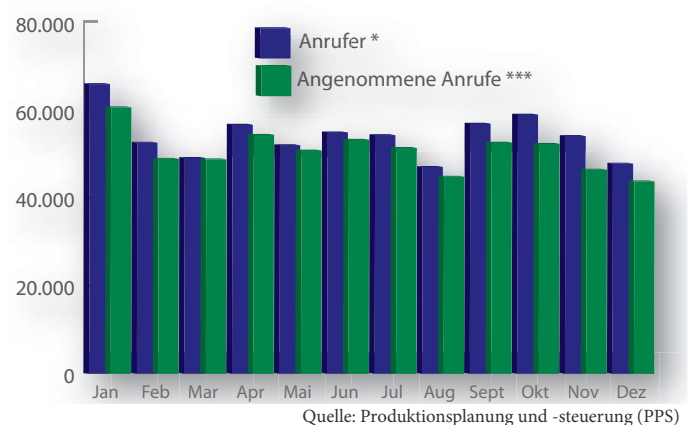
Ist ein/e Teilnehmer/in mit der Entscheidung über den Antrag auf Befreiung von der Rundfunkgebührenpflicht nicht einverstanden, kann schriftlich Widerspruch eingelegt werden.

Der überwiegende Teil dieser schriftlichen Einwände wird im nicht-förmlichen Verfahren beantwortet. Bei dieser Bearbeitungsweise wird dem/r Teilnehmer/in eine noch

Behördenhotline



Teilnehmerhotline



* Wenn eine Person an einem Tag mehrfach anruft und das Gespräch in der GEZ angenommen wird, wird die Telefon-Nr. des/r Anrufer(s)/in nur einmal gezählt.

** Alle beantworteten Anrufe werden gezählt, auch wenn es sich um Anrufer/innen handelt, die an einem Tag mehrfach angerufen haben.

*** Da nicht alle eingehenden Anrufe beantwortet werden können, fällt die Anzahl der beantworteten Gespräche gegenüber der Anzahl an Anrufer(n)/innen geringer aus.

ausführlichere Begründung der Entscheidung über den Befreiungsantrag gegeben. Dies führt in der weit überwiegenden Zahl der Fälle zu einem Abschluss des Verfahrens und hat sich daher bewährt.

Bei der Anzahl der Widersprüche, die mit einem rechtsmittelfähigen Bescheid bearbeitet werden, ist im Vergleich zum Jahr 2007 (rund 6.500 förmliche Bescheide) eine Reduzierung zu verzeichnen (2008 = rund 5.500 förmliche Bescheide). Von den rund 5.500 Widersprüchen wurden im Jahr 2008 rund 78 % abgelehnt. Eine Teilstattgabe erfolgte in 12 % der Fälle. Nur 10 % der Widersprüche waren berechtigt und führten zu einer Stattgabe.

Mit dem Ziel der weiteren Reduzierung des Verwaltungsaufwandes werden weiterhin so genannte Drittbescheinigungen durch die Kommunen und Stellen, die für die Gewährung von Arbeitslosengeld II (ALG II) zuständig sind, ausgestellt. Sie können dann von der GEZ in der Regel ohne Rückfragen bei dem/der Teilnehmer/in bearbeitet werden. Die Drittbe-

scheinigung dient als Ersatz für die beglaubigte Kopie oder den Original-Leistungsbescheid und beschränkt sich auf diejenigen Daten, die für die Bearbeitung des Befreiungsantrags benötigt werden. Die reibungslose Fortführung dieses vereinfachten Verfahrens wird derzeit allerdings durch die Empfehlung einiger Institutionen beeinträchtigt, anstelle von Drittbescheinigungen wieder unmittelbar die Originalleistungsbescheide an die GEZ zu senden. Die GEZ hat daher Kontakt zu den betreffenden Arbeitsagenturen bzw. Stellen aufgenommen, um der sich abzeichnenden Entwicklung entgegenwirken zu können.

In Zusammenhang mit dem angestrebten Verfahren zur elektronischen Datenübermittlung (ELANBF= Elektronische Antragsbearbeitungsunterstützung für Befreiungen) haben sich im Jahr 2008 keine nennenswerten Fortschritte ergeben. Mit dem Landesversorgungsamt Nordrhein-Westfalen in Münster wurde das Verfahren reibungslos fortgesetzt. Mit der Stadt Jena wurde der Pilotbetrieb aufgenommen, eine abschließende Umsetzung steht jedoch noch aus.

Befreiungsgrund	Anzahl Gesamt	Anteil	Zum Vergleich Anteil in 2007
Empfänger von Sozialhilfe	175.229	5,98 %	5,84 %
Empfänger von Grundsicherung	356.420	12,16 %	11,09 %
Empfänger von Sozialgeld oder Arbeitslosengeld II	1.443.093	49,24 %	49,75 %
Empfänger von Leistungen nach dem Asylbewerberleistungsgesetz	30.383	1,04 %	1,20 %
Empfänger von Leistungen nach dem Berufsausbildungsförderungsgesetz (BAföG)	84.965	2,90 %	2,87 %
Empfänger von Berufsausbildungsbeihilfe (BAB)	23.935	0,82 %	0,65 %
Empfänger von Ausbildungsgeld SGB III	2.419	0,08 %	0,08 %
Sonderfürsorgeberechtigte § 27 e BVG	3.257	0,11 %	0,11 %
Blinde und Hörgeschädigte / RF-Merkzeichen	214.751	7,33 %	6,47 %
Behinderte wenigstens 80% /RF-Merkzeichen	543.766	18,55 %	17,42 %
Empfänger von Hilfe zur Pflege nach SGB XII, BVG	47.245	1,61 %	1,41 %
Empfänger von Pflegezulagen § 267 LAG	267	0,01 %	0,01 %
Empfänger von Leistungen nach SGB VIII (Kinder- und Jugendhilfe)	4.551	0,16 %	0,16 %
Härtefall	574	0,02 %	0,02 %
Gesamt	2.930.855	100,00 %	100,00 %



Produkt: Serviceleistungen für die Rundfunkanstalten

Über die in der Verwaltungsvereinbarung „Gebühreneinzugszentrale“ definierten Aufgaben des Rundfunkgebühreneinzugs hinaus erbringt die GEZ zusätzliche Serviceleistungen für die Rundfunkanstalten.

Unterstützung Marktbearbeitung

Die Aufgaben des Beauftragendienstes der Landesrundfunkanstalten beinhalten die Beratung der Teilnehmer/innen bzw. potentiellen Teilnehmer/innen sowie die Meldung nicht angemeldeter Rundfunkgeräte zur Steigerung der Gebührengerechtigkeit.

Die GEZ bietet Serviceleistungen zur Unterstützung der durch die Landesrundfunkanstalten vorgenommenen Marktbearbeitungsaktivitäten an. Hierzu zählt in erster Linie die Verarbeitung der Meldungen, die der Beauftragendienst an die GEZ weitergibt.

Im Jahr 2008 wurden durch den Beauftragendienst ca. 411.000 Belege mit An- und Zumeldungen von Rundfunkgeräten bei der GEZ eingereicht.

Folgende Ergebnisse wurden durch den Beauftragendienst erzielt:

Anmeldungen durch Beauftragendienst			
Hörfunkgeräte		Fernsehgeräte	
privat	nicht-privat	privat	nicht-privat
ca. 238.000	ca. 219.000	ca. 168.000	ca. 84.000

Um die Tätigkeiten des Beauftragendienstes über die Verarbeitung der Meldungen hinaus zu unterstützen und zu optimieren, stellt die GEZ den Landesrundfunkanstalten regelmäßig Informationen über die in den Beauftragten-Gebieten bereits gemeldeten Teilnehmer/innen zur Verfügung. Darüber hinaus erstellt die GEZ die Beauftragendienst-Abrechnungen für die Landesrundfunkanstalten bzw. stellt die hierfür erforderlichen Daten zur Verfügung. Weiterhin erhalten die Landesrundfunkanstalten eine Reihe von standardisierten und gesonderten Statistiken, Auswertungen und Analysen.

Bereitstellung von Kennzahlen bzw. Statistiken

Als Serviceleistungen werden regelmäßig Auswertungen über den Geschäftserfolg erstellt und an die Rundfunkanstalten verteilt. Dies sind u. a. Auswertungen zur Teilnehmer- und Geräteentwicklung sowie zum Zahlungsverhalten der Teilnehmer/innen.

Zur Bewertung der Ertragsentwicklung in den nächsten Jahren erfolgten zudem umfangreiche Analysen und Berechnungen zu den diskutierten Änderungen des Rundfunkfinanzierungsstaatsvertrages. Neben Auswertungen

des Datenbestandes der GEZ werden zusätzlich Veröffentlichungen statistischer Ämter und Daten von kommerziellen Anbietern zu wirtschaftlichen, soziodemografischen und konjunkturellen Entwicklungen herangezogen, bewertet und berücksichtigt.

Rundfunkgebühren-Informationssystem (RGI)

Die Daten und Statistiken werden von der GEZ zum Teil über das Rundfunkgebühren-Informationssystem (RGI) zur Verfügung gestellt. Dieses System bietet einen Zugang über das Internet in einer einheitlichen Umgebung. Die Daten sind über das RGI zeitnah in allen Rundfunkanstalten verfügbar. Die Ergebnisse können in die Bürokommunikation der Rundfunkanstalten herunter geladen werden, so dass eine automatisierte Weiterverarbeitung möglich ist.

Das RGI beinhaltet derzeit Daten und Statistiken zu folgenden Themengebieten:

- Zahlungsverkehr
- Rundfunkgebühren-Abrechnung
- Forderungen
- Entwicklungen und Kennzahlen
- Planung der Gebührenerträge ARD, DRadio und ZDF.

Internet-Portal „GEZ Service“

Das RGI ist Teil des Internet-Portals „GEZ Service“. Im Rahmen der langfristigen Überarbeitung des Statistikwesens innerhalb der GEZ wird dieses Internet-Portal suk-

zessive ausgebaut. Neben den unter dem Stichwort „RGI“ genannten Vorteilen werden durch das Portal Such- und Hilfefunktionen, die Archivierung von Auswertungen und Berichten sowie eine automatische Benachrichtigung bei neuen Auslieferungen angeboten. Zugelassen für dieses Portal sind ausgewählte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Rundfunkanstalten.

Allgemeine Statistiken werden im GEZ-Service-Portal über das Statistik-Informationssystem (SIS) zur Verfügung gestellt. Das SIS soll mittelfristig mit den neu konzipierten Standard-Statistiken zur Teilnehmer- und Geräteentwicklung sowie den Standard-Statistiken zum Zahlungsverhalten ausgebaut werden. Langfristig sollen über das SIS alle Standard-Statistiken an die Adressaten verteilt werden.

Überarbeitung und Zentralisierung des Statistikwesens

Aufgrund des ansteigenden Bedarfs der Rundfunkanstalten an statistischen Auswertungen und Handlungsempfehlungen wurde im Jahr 2008 die Entwicklung des Statistikwesens der GEZ weiter vorangetrieben.

Die zukünftige Ausrichtung des Statistikwesens verspricht langfristig mehr Flexibilität in der Bereitstellung von statistischen Kennzahlen und einen Ausbau der Möglichkeiten der GEZ, komplexe Analysevorhaben umzusetzen.

Startseite - GEZ Internet Explorer

Datei Bearbeiten Ansicht Favoriten Extras ?

Zurück Suchen Favoriten

Adresse http://www.gez.de/

Suche

GEZ

PRESE | JOBS | AUSSCHREIBUNGEN | FAQS | GEBÜHRENRUFNUMMERN | SÜDE

ONLINE-SERVICE | IHRE VORTEILE | GELDHEBELN | DIE GEZ | AUFGABEN

Schon **GEZ** ahnt? Danke.

Startseite

MEIN ONLINE-SERVICE

ANMELDEN

ÄNDERN

ANTWORTEN

SCHNELLENSTIEG

GEBÜHRENFLICHT

BEFREIEN

ABMELDEN

ips

Der Internetaufruf der GEZ wurde für verbindliche Umsetzung datenschutzrechtlicher und sicherheitstechnischer Maßnahmen mit dem Datenschutztyp "Internet privacy standards" ausgedrückt.

MEHR INFOS

WILKOMMEN BEI DER GEZ

Die Gebührenrufnummernzentrale der öffentlich-rechtlichen Rundfunkanstalten ist eine Gemeinschaftseinrichtung der ARD, Landesrundfunkanstalten, des Zweiten Deutschen Fernsehens (ZDF) und des Deutschlandradio. Ihre Aufgabe besteht darin, die Rundfunkgebühren einzuziehen.

AKTUELL

Unsere Kunden erreichen uns jetzt kostengünstiger. Ein Anruf kostet nur noch 8,5 Cent pro Minute aus den deutschen Festnetzen (die Preise für Mobilfunkteilnehmer können abweichen). Mehr Informationen zu unserer neuen Service Nummer finden Sie hier.

UNABHÄNGIGE PROGRAMMVIelfALT

» Aktuelle Stunde HD »

Berichte und Nachrichten, Informationen zu allen wichtigen Ereignissen und Entwicklungen des Tages, praktischer Service und nicht zuletzt unterhaltsame Geschichten aus dem Alltag, dafür steht die Aktuelle Stunde.

WIESO, WESHALB, WARUM?

Haben Sie Fragen? Zum Beispiel: Wie hoch sind die Gebühren? Warum bekomme ich Post von der GEZ? Weshalb besucht mich ein Gebührenbeauftragter? Dann finden Sie hier die Antworten auf die am häufigsten gestellten Fragen (FAQs)...

MEHR ZUR KAMPAGNE

ZU DEN FAQs

Jens Gräter-Ootshak (44. Bicker)

"Ehrlichkeit muss Ehrlichkeit bleiben"

Internet | Datenschutzbeauftragter | Stamp | Anzeigenservice | Videoverfahren

Letzte Änderung 01.03.2011 | © 2011 Gebührenrufnummernzentrale

Internet

Technik und Verfahren

Optimierung der operativen und organisatorischen Prozesse in der Vorgangsbearbeitung der GEZ (Projekt PROOPT)

Eine zentrale Aufgabe der GEZ liegt in der zeitnahen, kostengünstigen und effektiven Bearbeitung von Geschäftsvorfällen im Rahmen des Gebühreneinzugs. Die Betreuung von bundesweit mehr als 42 Mio. Rundfunkteilnehmerkonten erfordert die Abarbeitung eines hochvolumigen Vorgangsaufkommens mit einem hohen Anteil an Einfachvorgängen wie z.B. Adressänderungen.

Für die effiziente Vorgangsabarbeitung ist es von zentraler Bedeutung, dass

- ein großer Teil der Einfachvorgänge durch automatische Verfahren abschließend bearbeitet werden kann, ohne dass eine Sachbearbeitung erforderlich ist,
- die übrigen Vorgänge möglichst schnell und gezielt zum/r Endsachbearbeiter/in in die Sachbearbeitung gesteuert werden.

Dies führte im Oktober 2007 zur Initiierung des Projektes „Optimierung der operativen und organisatorischen Prozesse in der Vorgangsbearbeitung der GEZ (PROOPT)“, welches die Zielsetzung verfolgte, alle bereits laufenden Projekte und Aktivitäten zu koordinieren und bis Ende des Jahres 2008 zu termingerechten und konsistenten Ergebnissen zu führen.

Zielsetzung des Projekts

Die Zielsetzung des Projektes bestand darin, die operativen und organisatorischen Steuerungsprozesse der schriftlichen Vorgangsbearbeitung in der GEZ durch einen nachhaltigen Ausbau der Automatisierungsverfahren in der Vorgangsbearbeitung zu unterstützen sowie das Optimierungspotenzial für die Vorgangssteuerung vom Posteingang bis zur Endsachbearbeitung aufzuzeigen.

Im Rahmen des Projektes wurden die bereits laufenden Projekte und Aktivitäten im Hinblick auf die übergreifende Zielsetzung koordiniert und entsprechende Teilziele definiert:

- **Automatische Verarbeitung von Papierformularen**
Zielsetzung war die sukzessive automatisierte Verarbei-

tung von Anmelde-, Änderungs- und Mailing-Rücklauf formularen (Volumen: mehr als 2 Mio. Formulare/Jahr).

- **Automatische Verarbeitung von unzustellbaren Briefsendungen**

Gegenstand dieses Teilprojektes war die Generierung einer „elektronischen Briefmarke“ bei der Briefausbringung sowie die automatisierte Verarbeitung der unzustellbaren Briefsendungen (Volumen: mehr als 3 Mio. Briefe/Jahr).

- **Neukonzeption des GEZ-Internet-Auftritts**

Ziel war eine Neukonzeption des Internet-Auftritts sowie der Internet-Formulare hinsichtlich Layout und Benutzerführung, um die Akzeptanz bei den Teilnehmer(n)/innen zu steigern und die Qualität von Teilnehmermeldungen zu erhöhen.

- **Optimierung der Prozesssteuerung**

Im Rahmen einer Analyse wurde der Prozess der Vorgangssteuerung vom Posteingang bis zur Endsachbearbeitung betrachtet. Zielsetzung war die Identifikation von Schwachstellen sowie ein Optimierungskonzept mit dem Ziel,

- die automatische Steuerung der Vorgänge auszuweiten und damit den manuellen Aufwand zur Steuerung und Klassifizierung der Vorgänge zu minimieren,
- die Vorgangssteuerung zu den externen Dienstleistern effektiver zu gestalten,
- die Vorgangsklassifizierung sukzessive vereinfachen zu können.

Projektergebnisse

Automatische Verarbeitung von Papierformularen

Ein großer Teil der formulargestützten Vorgänge wird der GEZ in Form von Anmelde-, Änderungs- und Mailing-Rücklauf formularen übermittelt.

Automatisch zu verarbeitende Vordrucke Rundfunk-Anmeldung (oben) und Antwortbogen Mailing (rechts).

Im Rahmen der automatisierten Verarbeitung von Papierformularen wurden entsprechende Verarbeitungsverfahren implementiert, um in Bezug auf die genannten Formulargruppen entweder eine komplett automatisierte Verarbeitung oder zumindest eine Anreicherung der Vorgangsdaten zu erzielen. Der Begriff „Anreicherung“ bedeutet in diesem Zusammenhang, dass die automatisiert auf dem Formular erkannten Daten gespeichert bleiben und im Rahmen der weiteren Sachbearbeitung nicht mehr manuell eingegeben werden müssen.

Die sukzessiv entwickelten Automatisierungsverfahren verarbeiteten im Jahr 2008 bereits mehr als 300.000 Anmeldungen, Änderungen und Mailing-Antworten, ohne dass hier eine Sachbearbeitung erforderlich war.

Automatische Verarbeitung von unzustellbaren Briefsendungen

Die Anzahl der im Rahmen des Gebühreneinzugs von der GEZ versendeten, aber von der Post als unzustellbar

„Elektronische Briefmarke“ mit spezieller Codierung für PremiumAdress-Verfahren.

erkannten Briefe summiert sich auf über 3 Millionen Briefe pro Jahr, die bislang von der Post physisch zurückgesandt und nachbearbeitet werden mussten.

Daher wurde mit Hilfe des so genannten PremiumAdress-Verfahrens der Deutschen Post AG ein Verfahren genutzt, um eine automatische Verarbeitung dieser Vorgänge zu ermöglichen. Durch die Aufbringung einer „elektronischen Briefmarke“ und einer speziellen Codierung wird im Falle der Unzustellbarkeit eine physische Rücksendung des Briefes an die GEZ überflüssig.

Im Laufe des Jahres 2008 wurden bereits mehr als 30 Millionen Briefe mit diesem Verfahren versandt. Von den knapp 1,4 Mio. unzustellbaren Briefen konnten über 1,2 Mio. automatisch endbearbeitet werden.

Neue Layout- und Formulargestaltung im Internet-Auftritt der GEZ

Der neue Internet-Auftritt wurde auf Basis eines grundlegend überarbeiteten Layouts online gestellt.

Schwerpunkte sind eine stärkere Ausrichtung auf Inhalte der Rundfunkprogramme sowie eine verbesserte Navigation zu den Online-Services. Die Integration animationsgesteuerter und graphischer Elemente trägt zu einem attraktiveren Erscheinungsbild bei.



Automatische Verarbeitung von Internet-Formularen

Layout und Benutzerführung der Online-Formulare wurden im Hinblick auf eine dialoggesteuerte Navigation weiterentwickelt. Neben den bestehenden Dialogen wurde ein Rückläuferdialog für GEZ-Anfragen entwickelt. Die Benutzerführung über mehrere Dialogschritte sowie eine gezielte Eingabeunterstützung durch Ergänzungs- und Korrekturfunktionen erhöhen die Qualität der Eingabedaten und führten dazu, dass seit Produktivstellung über 50 % der Internet-Meldungen automatisiert verarbeitet werden konnten.

Identifikation von Optimierungspotenzial in den Vorgangssteuerungsprozessen

Hinsichtlich der Vorgangssteuerungsprozesse wurde ein Maßnahmenkatalog mit Optimierungspunkten vorgelegt. Zentrale Punkte waren dabei die Vermeidung von Vorgangsfehlsteuerungen und -rückgaben, ein weiterer Ausbau der Vorgangsklassifikation und Datenextraktion, eine Reduzierung der Dokumentartklassen sowie organisatorische Einzelmaßnahmen.

Insbesondere eine genauere Klassifizierung der Eingangspost, die neben den Dokumenteigenschaften auch Informationen aus den Teilnehmerkonten mit einbezieht, ermöglicht eine gezielte Steuerung in den zuständigen Fachbereich. So können beispielsweise Schreiben von Teilnehmer(n)/innen mit anhängiger Klage direkt in die Rechtsabteilung gesteuert werden. Zukünftig ist hier auch eine Einbeziehung bestimmter Begriffe (z.B. „Anmelden“ oder „Befreiung“) auf den Dokumenten denkbar.

Grundlage für Klassifizierung und Automatisierung ist eine leistungsfähige Datenextraktion, d.h. das maschinelle Auslesen von Dokument- und Formularinhalten. Hier ist beispielsweise durch spezielle Farbgestaltung auf den Formularen eine deutliche Verbesserung der Leseergebnisse zu erzielen.

„Online-Anmeldung im neuen Internet-Auftritt

Erreichte Ziele

Das Projektende mit der Implementierung aller Meilensteine und dem Abschluss der vier Teilprojekte wurde termingerecht am 1. Oktober 2008 erreicht, so dass parallel zu den Projektabschlussarbeiten bereits im 4. Quartal 2008 der vollständige Produktivbetrieb der Verfahren aufgenommen werden konnte.

Die automatische Verarbeitung von Einfachvorgängen konnte sowohl im Bereich der papiergestützten Eingänge als auch der Internetmeldungen in hohem Maße ausgebaut werden. Bereits während der Projektentwicklung wurden im Jahr 2008 mehr als 1,5 Mio. Vorgänge automatisch verarbeitet. Für das Jahr 2009 ist zu erwarten, dass durch die implementierten Verfahren mehr als 5 Millionen Einfachvorgänge ohne Sachbearbeitung abgeschlossen werden können.

Die im Rahmen des Projektes entwickelte technische Basis ermöglicht es darüber hinaus, zukünftig weitere Vorgangsorten in die Automatisierungsverfahren zu integrieren.

Der neue Internet-Auftritt wurde am 1. August 2008 produktiv gestellt und korrespondiert mit dem positiven Erscheinungsbild der „Natürlich-zahl-ich“-Kampagne.

Die Internetformulare besitzen hinsichtlich Lesbarkeit und Fehlertoleranz ein hohes Automatisierungspotenzial. Daher wurden Dialogsteuerung und Eingabeunterstützung unter dem Aspekt Benutzerfreundlichkeit optimiert, um eine möglichst große Akzeptanz bei den Rundfunkteilnehmer(n)/innen zu erreichen.

Datenschutz



Das Thema „Datenschutz“ hat in der öffentlichen Diskussion im Berichtsjahr besonders an Brisanz gewonnen, nachdem Datenschutzskandale nicht unerheblichen Ausmaßes bei namhaften deutschen Großunternehmen ans Licht gebracht wurden. Dies hat auch die Sensibilität in der Bevölkerung noch einmal gesteigert, sich Gedanken darüber zu machen, was mit personenbezogenen Daten eigentlich konkret passiert und wohin diese Daten möglicherweise übermittelt werden könnten. Auch der Gesetzgeber hat umgehend reagiert und eine Novellierung des Bundesdatenschutzgesetzes angestoßen, die allerdings vor allem in der Werbewirtschaft und im Versandhandel auf heftigen Gegenwind stößt und auch in der datenschutzrechtlichen Fachliteratur durchaus kontrovers diskutiert wird. Trotz dieser turbulenten Entwicklungen im

datenschutzrechtlichen Umfeld hat sich das Volumen von Teilnehmeranfragen oder Anfragen sonstiger Personen mit datenschutzrechtlichem Hintergrund bei der GEZ jedoch reduziert.

Gesetzliche Grundlagen

Die gesetzlichen Grundlagen unterscheiden einerseits zwischen der Verarbeitung der Daten der Rundfunkteilnehmer/innen und andererseits der Verarbeitung der Mitarbeiterdaten der GEZ. Die Verarbeitung personenbezogener Daten der Mitarbeiter/innen der GEZ beurteilt sich nach den Datenschutzbestimmungen des Landes Nordrhein-Westfalen und wird in analoger Anwendung des § 52 WDR-Gesetz vom Datenschutzbeauftragten des Westdeutschen Rundfunks überwacht. Soweit die personenbezogenen Daten der Rundfunkteilnehmer/innen verarbeitet werden, gelten zum einen die bereichsspezifischen Datenschutzregelungen im Rundfunkgebührenstaatsvertrag (RGebStV) und zum anderen ergänzend die jeweiligen landesgesetzlichen Vorschriften.

Für die Landesrundfunkanstalten gelten jeweils die datenschutzrechtlichen Vorschriften des Bundeslandes, in dem die Rundfunkanstalt ihren Sitz hat. Diese sind auch anzuwenden in Bezug auf die Daten der Rundfunkteilnehmer/innen des betreffenden Anstaltsbereichs, die bei der GEZ gespeichert werden. Die Überwachung des Datenschutzes obliegt – auch bezüglich der Verarbeitung der Rundfunkteilnehmerdaten – der oder dem für die jeweilige Rundfunkanstalt zuständigen Datenschutzbeauftragten. Für die Bereiche Radio Bremens, des Hessischen Rundfunks und des Rundfunks Berlin-Brandenburg ist für die Datenschutz-Kontrolle außerhalb der journalistisch-redaktionellen Datenverarbeitung zusätzlich der bzw. die jeweilige Landesbeauftragte für den Datenschutz zuständig.

Bei der GEZ ist unbeschadet der Zuständigkeit des nach Landesrecht für die jeweilige Landesrundfunkanstalt zuständigen Datenschutzbeauftragten gemäß § 8 Abs. 2 RGebStV eine betriebliche Datenschutzbeauftragte bestellt worden, die unmittelbar der Geschäftsleitung untersteht.

Datenschutzbeauftragte der Rundfunkanstalten

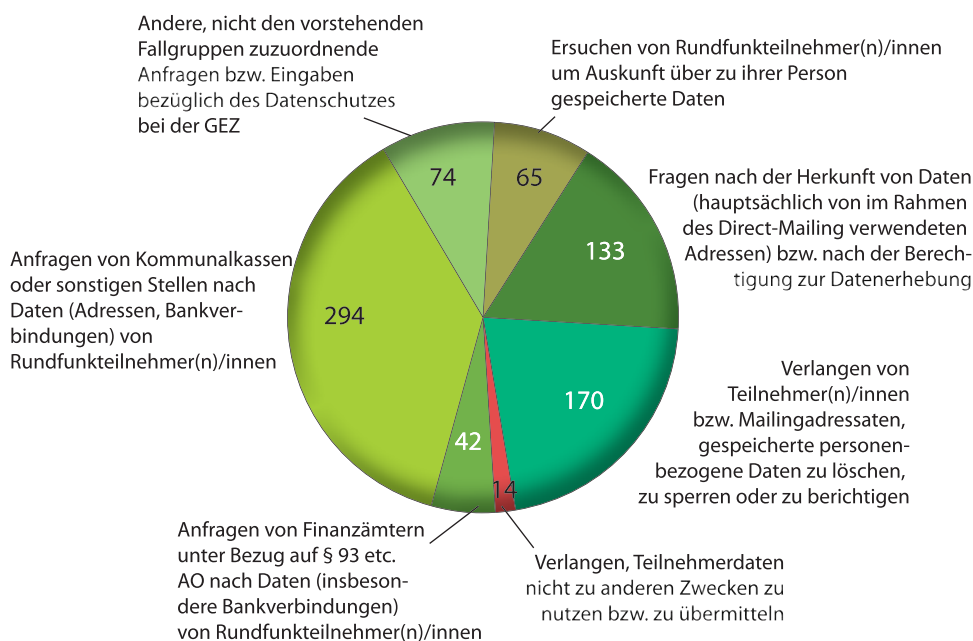
Die Datenschutzbeauftragten der Rundfunkanstalten haben sich entsprechend der Vorjahre auch im Jahr 2008 wiederholt mit Eingaben Betroffener oder mit Fragen grundsätzlicher Natur, z.B. zum Mailing-, zum Abmelde- oder zum Befreiungsverfahren, an die Datenschutzbeauftragte der GEZ gewandt, um von dort aus über die Hintergründe von Einzelfallbearbeitungen oder über Verfahrensfragen unterrichtet zu werden und diese kritisch zu beleuchten. Darüber hinaus haben auch im Berichtsjahr regelmäßige Sitzungen des „Arbeitskreises Datenschutzbeauftragte – AK DSB“ stattgefunden. Der Arbeitskreis hat sich unter anderem zum Ziel gesetzt, die Sicherstellung des Datenschutzes bei der GEZ nach möglichst einheitlichen Kriterien, d.h. nach den jeweils strengsten Anforderungen, zu gewährleisten. Von den Angelegenheiten, mit denen sich die Datenschutzbeauftragten der Rundfunkanstalten und der GEZ – neben der Erledigung ihrer Aufgaben im eigenen Hause, der Bearbeitung

von Einzelfragen und Eingaben von Betroffenen etc. – im Rahmen des Arbeitskreises im Berichtsjahr befasst haben, sind beispielhaft die Folgenden zu nennen:

- Datenschutzgesetzgebung, insbesondere Novellierung des § 28 BDSG
- Geplante Änderungen im Melderecht
- Speicher- und Löschkonzept der NP-Datenbank (Datenbank mit Adressen Gewerbetreibender, Freiberufler etc.)
- Online-Anmeldeverfahren der GEZ
- Prüfung der GEZ durch die Landesdatenschutzbeauftragten von Berlin, Brandenburg und Hessen
- Umfang des gesetzlichen Auskunftsanspruchs nach den Landesdatenschutzgesetzen
- Auskunftsansprüche zum Rundfunkgebühreneinzug nach den Informationsfreiheitsgesetzen
- Datenschutzrechtliche Auswirkungen sich fortentwickelnder Web-Strukturen wie z.B. web 2.0

- Datenschutz bei den Online-Angeboten/ Speicherung von IP-Adressen
- Verhältnis ISO 27001 zu Bundesdatenschutzaudit-Gesetzentwurf
- Verfahren der Firma Creditreform.

Einer eingehenderen Befassung bedurfte dabei vor allem die erneute Prüfung der GEZ durch die Datenschutzbeauftragten der Länder Berlin, Brandenburg und Hessen am 7. und 8. Februar 2008. Der abschließende Prüfbericht der Landesdatenschutzbeauftragten datiert vom 30. September 2008. Wie auch schon im Rahmen der vorangegangenen Prüfung des Jahres 2004 beinhaltet der Prüfbericht keine wesentlichen Überraschungen. Unter Federführung des RBB wurde zwischenzeitlich in Abstimmung mit den Mitgliedern des AK DSB eine Stellungnahme erarbeitet, die den Landesdatenschutzbeauftragten mit Schreiben vom 26. Februar 2009 zugeleitet worden ist.



Betriebliche Datenschutzbeauftragte der GEZ

Die betriebliche Datenschutzbeauftragte der GEZ hatte im Berichtsjahr insgesamt 792 Eingaben von Betroffenen oder Dritten zu Fragen des Datenschutzes beim Rundfunkgebühreneinzug zu bearbeiten (Vorjahr 667). In diesem Zusammenhang ist darauf hinzuweisen, dass sich die Zahl der Eingaben im Jahr 2008 lediglich aufgrund der Sammelanfrage einer Gemeindeverwaltung aus dem Bereich des SWR erhöht hat. Ohne diese Anfrage hätte sich die Anzahl der Eingaben bzw. Anfragen gegenüber dem Vorjahr auf 548 verringert. Das Diagramm auf Seite 34 gibt einen Überblick, in welche wesentlichen Sachverhaltsgruppen die Eingaben unterteilt werden können (wobei ein Vorgang auch bei mehreren angesprochenen Sachverhalten jeweils nur einer Fallgruppe zugeordnet wurde):

Bei den Vorgängen handelte es sich in 336 Fällen (Vorjahr 157) um Ersuchen von Finanzämtern oder anderen Dritten um Auskunft über Daten von Rundfunkteilnehmer(n)/innen (insbesondere Bankverbindungen oder Anschriften), die mit Hinweis auf die strenge Zweckbindung der Daten gemäß § 3 Abs. 3 RGebStV jeweils ablehnend beantwortet wurden. Von

den verbleibenden 456 Eingaben (Vorjahr 510) bezogen sich 158 (gegenüber 206 im Jahr 2007) auf Mailing-Aktionen zur Ausschöpfung des Teilnehmerpotenzials. In diesen Schreiben wurde vielfach nach der Herkunft der verwendeten Adresse, nach der Berechtigung zur Nutzung dieser Daten oder nach der Rechtsgrundlage der Datenerhebung gefragt. Unverändert stark ist ein Trend zu verzeichnen, die Mailingschreiben inhaltlich überhaupt nicht zu beantworten, sondern im Gegenzug einen Fragenkatalog aus dem Internet herunter zu laden und damit u. a. eine Löschung oder Sperre der für die Mailingaktion verwendeten Daten zu verlangen.

Zu allen Eingaben konnte der Sachverhalt aufgeklärt und den Betroffenen eine zufriedenstellende Antwort gegeben werden. Verstöße gegen datenschutzrechtliche Vorschriften wurden dabei nicht festgestellt.

Die Anzahl der Anfragen oder Beschwerden zu Fragen des Datenschutzes beim Einzug der Rundfunkgebühren und speziell auch zu Mailingmaßnahmen ist – gemessen an der Menge der Rundfunkteilnehmer/innen, dem Gesamtvolumen des Mailings bzw. der insgesamt angefallenen Geschäftsvorgänge – nach wie vor als gering und unkritisch zu bewerten.



Gebührenentwicklung

Gemeldete Rundfunkempfangsgeräte




Im Jahr 2008 ist erstmals ein Rückgang der gemeldeten gebührenpflichtigen Geräte sowohl bei Hörfunk als auch bei Fernsehen zu verzeichnen. Bezogen auf den Jahresanfangsbestand beträgt der Rückgang bei Hörfunk ./ 0,14 % und bei Fernsehen ./ 0,72 %. Bei den gebührenbefreiten Geräten ist im Jahr 2008 eine Zunahme bei Hörfunk von + 1,93 % und bei Fernsehen um + 2,76 % zu verzeichnen.

Den größten Anteil an den privat befreiten Teilnehmerkonten stellen die ‚Empfänger von Sozialgeld oder Arbeitslosengeld II‘ (§ 6 Abs. 1 Nr. 3 RGebStV) mit 49,24 %.

Seit Januar 2007 werden neuartige Rundfunkempfangsgeräte (NEG) angemeldet. Ausgewiesen werden ausschließlich die gebührenwirksamen NEG. Bei den NEG beträgt der Zu-

wachs der gemeldeten gebührenpflichtigen Geräte + 68.896 (+ 58,27 %) und bei den gebührenbefreiten Geräten + 2.400 (+ 116,34 %). Den größten Anteil an den privat befreiten NEG stellen die ‚Empfänger von Ausbildungsförderung nach dem Bundesausbildungsförderungsgesetz, die nicht bei den Eltern leben‘ (§ 6 Abs. 1 Nr. 5a RGebStV), mit 57,03 % und die ‚Empfänger von Sozialgeld oder Arbeitslosengeld II‘ (§ 6 Abs. 1 Nr. 3 RGebStV) mit 31,77 %.

In der unten stehenden Übersicht ist die Entwicklung der Anzahl gemeldeter Hörfunk- und Fernsehgeräte in den letzten fünf Jahren sowie die Entwicklung der neuartigen Rundfunkempfangsgeräte seit Einführung im Jahr 2007 dargestellt.

	Jahr	Gebührenpflichtige Geräte *)		Gebührenbefreite Geräte	
		Bestand am 31.12.	Zugang im Jahr	Bestand am 31.12.	Zugang im Jahr
	Hörfunk				
	2004	38.678.568	388.190	3.492.342	154.443
	2005 **)	39.118.828	440.260	3.389.722	./ 102.620
	2006	39.269.891	151.063	3.501.849	112.127
	2007 ***)	39.449.244	179.353	3.595.296	93.447
	2008	39.393.263	./ 55.981	3.664.626	69.330
	Fernsehen				
	2004	33.597.559	144.415	3.151.444	159.675
	2005 **)	33.855.910	258.351	3.067.881	./ 83.563
	2006	33.733.053	./ 122.857	3.205.264	137.383
	2007 ***)	33.713.664	./ 19.389	3.311.908	106.644
	2008	33.469.627	./ 244.037	3.403.223	91.315
	Neuartige Rundfunkempfangsgeräte				
	2007	118.235	118.235	2.063	2.063
	2008	187.131	68.896	4.463	2.400

*) Ab 1997 einschließlich der Geräte im Hotel- und Gaststättengewerbe mit ermäßigter Gebühr in Höhe von 50 %, ab 2005 einschließlich der Geräte im Hotel- und Gaststättengewerbe mit ermäßigter Gebühr in Höhe von 75 % bzw. 50 %.

**) Der vorübergehende Rückgang befreiter Geräte resultierte teilweise aus der Neuregelung des Befreiungsrechts, wonach Zweitgeräte in Schulen nicht mehr anmeldepflichtig sind und deshalb rund 66.000 Hörfunkgeräte und 56.000 Fernsehgeräte aus dem Bestand befreiter Geräte abgemeldet wurden. Darüber hinaus waren die in Bearbeitung befindlichen Vorgangsbestände bis zum Jahresende 2005 angestiegen, so dass die Endbearbeitung und die ggf. damit verbundene Auswirkung auf den Bestand gebührenpflichtiger und gebührenbefreiter Geräte erst im Jahr 2006 erfolgt ist.

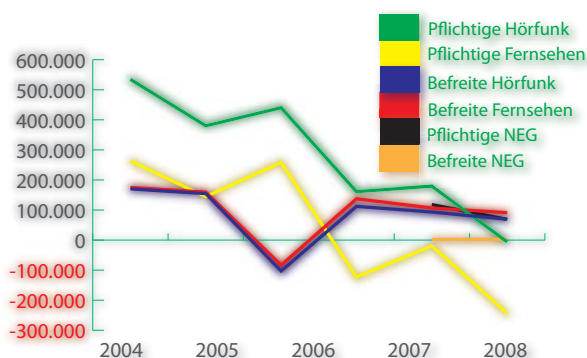
***) Die Entwicklung der gebührenpflichtigen Geräte resultiert wesentlich aus dem Anstieg der Anmeldungen aus der „Umstellung der periodischen Anmeldungen nicht privater Teilnehmerkonten“, die nun ganzjährig angemeldet sind.

Von den insgesamt gemeldeten Rundfunkempfangsgeräten waren am Jahresende rund 8,5 % der Hörfunkgeräte, rund 9,2 % der Fernsehgeräte und rund 2,3 % der neuartigen Rundfunkempfangsgeräte gebührenbefreit. Zum Ende des Berichtsjahres waren ferner im Rahmen der speziellen Regelung für das Hotel- und Gaststättengewerbe für rund 1,3 % der gebührenpflichtigen Hörfunkgeräte und rund 2,6 % der gebührenpflichtigen Fernsehgeräte Rundfunkgebühren in Höhe von 50 % bzw. 75 % der vollen Gebühr zu entrichten.

Der sich aus diesen Gebührenbefreiungen bzw. -ermäßigungen für die Rundfunkanstalten ergebende Gebührenausschlag beläuft sich auf ca. 754 Mio. € im Jahr (ausgehend von den Gerätezahlen zum 31. Dezember 2008 ohne Berücksichtigung von Bestandsveränderungen im Laufe des Jahres). Ohne die Gewährung von Befreiungen könnte die bis 31. Dezember 2008 gültige Monatsgebühr von 17,03 € bei unveränderten Gebührenerträgen um rund 10,4 % bzw. 1,77 € gesenkt werden.

Einen Eindruck über die Entwicklung der gemeldeten, von der Rundfunkgebührenpflicht befreiten Hörfunk- und Fernsehgeräte in den letzten fünf Jahren sowie der befreiten neuartigen Rundfunkempfangsgeräte ab dem Jahr 2007 vermittelt die Abbildung unten rechts.

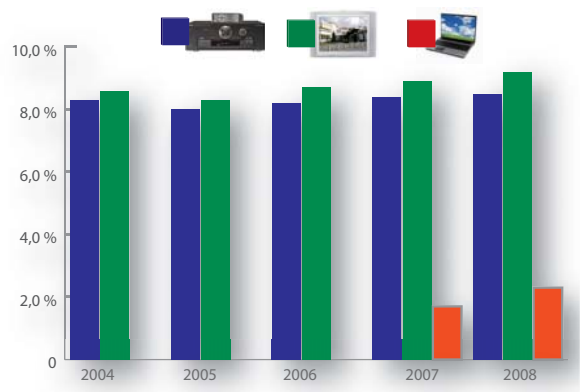
Die Entwicklung der gebührenpflichtigen und befreiten



Hörfunk- und Fernsehgeräte seit 2004 ist aus dem unten links stehenden Verlaufsdiagramm ersichtlich. Für die neuartigen Rundfunkempfangsgeräte wird die Bestandsveränderung ab dem Jahr 2007 ausgewiesen. Im Jahr 2008 ist erstmals ein Geräterückgang bei Hörfunk und ein deutlich höherer Rückgang bei Fernsehen als in den Vorjahren zu verzeichnen. Gleichzeitig steigt der Bestand der befreiten Hörfunk- und Fernsehgeräte weiter an.


Der Anstieg der gebührenpflichtigen Hörfunkgeräte im Jahr 2007 resultierte wesentlich aus dem Anstieg der Anmeldungen der Sonderaktion „Umstellung der periodischen Anmeldungen nicht privater Teilnehmerkonten“. Durch diese Umstellung wurde auch bei den Fernsehgeräten ein geringerer Bestandsabbau im Vergleich zum Vorjahr ausgewiesen.

Die Geräteveränderung der gebührenpflichtigen Hörfunkgeräte im Jahr 2008 von ./ 55.981 Geräten setzt sich zusammen aus einem Rückgang von ./ 196.116 privat geführten Hörfunkgeräten und einem Anstieg der nicht privaten Geräte von + 140.135. Die Veränderung der gebührenpflichtigen Fernsehgeräte von ./ 244.037 Geräten beinhaltet einen Rückgang von ./ 269.809 privat geführten Fernsehgeräten und einen Anstieg von + 25.772 nicht privaten Geräten. In der Veränderung der neuartigen Rundfunkempfangsgeräte von + 68.896 sind + 39.570 private und + 29.326 nicht private Geräte enthalten.




Entwicklung der Zu- und Abgänge bei angemeldeten und befreiten Geräten (links),


Anteile der gebührenbefreiten Geräte an den insgesamt angemeldeten Geräten 2004-2008 (rechts)



	gebührenpflichtige Hörfunkgeräte - volle Gebühr -		gebührenpflichtige Hörfunkgeräte - ermäßigte Gebühr -		gebührenbefreite Hörfunkgeräte		Hörfunkgeräte insgesamt	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
	BR	6.366.053	16,4	105.408	20,4	419.430	11,4	6.890.891
HR	2.983.247	7,7	60.720	11,8	236.425	6,5	3.280.392	7,6
MDR	4.117.020	10,6	46.433	9,0	516.708	14,1	4.680.161	10,9
NDR	6.914.612	17,8	113.503	22,0	689.086	18,8	7.717.201	17,9
RB	311.761	0,8	4.176	0,8	45.800	1,2	361.737	0,8
RBB	2.531.147	6,5	39.529	7,7	385.296	10,5	2.955.972	6,9
SR	480.461	1,2	1.811	0,4	43.751	1,2	526.023	1,2
SWR	7.168.994	18,4	78.461	15,2	459.843	12,5	7.707.298	17,9
WDR	8.003.903	20,6	66.024	12,8	868.287	23,7	8.938.214	20,8
Gesamt	38.877.198	100,0	516.065	100,0	3.664.626	100,0	43.057.889	100,0



	gebührenpflichtige Fernsehgeräte - volle Gebühr -		gebührenpflichtige Fernsehgeräte - ermäßigte Gebühr -		gebührenbefreite Fernsehgeräte		Fernsehgeräte insgesamt	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
	BR	5.135.393	15,7	186.186	21,8	349.743	10,3	5.671.322
HR	2.398.187	7,4	71.481	8,4	227.042	6,7	2.696.710	7,3
MDR	3.558.822	10,9	76.452	9,0	497.656	14,6	4.132.930	11,2
NDR	5.743.099	17,6	187.750	22,0	655.427	19,3	6.586.276	17,9
RB	259.664	0,8	5.150	0,6	42.163	1,2	306.977	0,8
RBB	2.208.982	6,8	65.010	7,6	388.467	11,4	2.662.459	7,2
SR	418.743	1,3	4.538	0,5	39.218	1,2	462.499	1,3
SWR	5.860.401	18,0	151.098	17,7	397.577	11,7	6.409.076	17,4
WDR	7.032.972	21,6	105.699	12,4	805.930	23,7	7.944.601	21,5
Gesamt	32.616.263	100,0	853.364	100,0	3.403.223	100,0	36.872.850	100,0



	gebührenpflichtige NEG - volle Gebühr -		gebührenpflichtige NEG - ermäßigte Gebühr -		gebührenbefreite NEG		NEG insgesamt	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
	BR	31.245	16,7	0	0,0	501	11,2	31.746
HR	13.811	7,4	0	0,0	302	6,8	14.113	7,4
MDR	21.198	11,3	0	0,0	832	18,6	22.030	11,5
NDR	30.075	16,1	0	0,0	755	16,9	30.830	16,1
RB	1.708	0,9	0	0,0	69	1,5	1.777	0,9
RBB	16.310	8,7	0	0,0	565	12,7	16.875	8,8
SR	1.721	0,9	0	0,0	23	0,5	1.744	0,9
SWR	34.315	18,3	0	0,0	554	12,4	34.869	18,2
WDR	36.748	19,6	0	0,0	862	19,3	37.610	19,6
Gesamt	187.131	100,0	0	0,0	4.463	100,0	191.594	100,0

Die Gesamtzahl der nach dem Stand vom 31.12.2008 gemeldeten Rundfunkempfangsgeräte aufgeteilt auf die Bereiche der einzelnen Landesrundfunkanstalten

Gesamterträge aus Rundfunkgebühren

Die Gesamterträge*) belaufen sich im Berichtsjahr – einschließlich der für besondere Aufgaben bestimmten Gebührentanteile – auf insgesamt 7.260,5 Mio. €. Sie liegen damit erstmalig um 38,4 Mio. € unter dem Vorjahresergebnis. Ohne die Anteile für besondere Aufgaben liegen die Gesamterträge für die Landesrundfunkanstalten, DRadio und ZDF bei 7.123,0 Mio. €.

Nachdem sich die Bestandsentwicklung der angemeldeten Hörfunk- und Fernsehgeräte im Jahr 2007 mit geringeren Zuwächsen als in den Vorjahren entwickelte und im privaten Bereich bereits rückläufig war, setzte sich dieser Trend im Jahr 2008 fort.

Der Bestand gebührenpflichtiger Geräte hat sich insgesamt um rund ./ 56.000 Hörfunkgeräte, rund ./ 244.000 Fernsehgeräte und rund + 69.000 NEG verändert. Die Minderung des Bestandes per 31. Dezember 2008 im Vergleich zum 31. Dezember 2007 resultiert bei den gebührenpflichtigen Hörfunkgeräten hauptsächlich aus dem Anstieg der Befreiungen. Bei den Fernsehgeräten ist die Bestandsminderung hauptsächlich durch den Rückgang der angemeldeten Geräte verursacht.

Wie sich die Gesamterträge insgesamt in den letzten fünf Jahren entwickelt haben, zeigt die nachstehende Abbildung (Betragsangaben in T€).

Jahr	Hörfunk	Fernsehen	NEG	Gesamt
2004	2.574.202	4.280.610		6.854.812
2005 ¹⁾	2.657.872	4.465.098		7.122.970
2006	2.719.053	4.567.187		7.286.240
2007 ²⁾	2.729.350	4.563.670	5.907	7.298.927
2008	2.722.301	4.527.163	11.019	7.260.483

Beträge in T€

Anmerkungen

- ¹⁾ Gebührenerhöhung ab 1. April 2005: Grundgebühr 5,52 € und Fernsehgebühr 11,51 € monatlich.
- ²⁾ Monatliche Gebühr für neuartige Rundfunkgeräte (NEG) von 5,52 €; Ablauf des Moratoriums zu NEG.

*) Als Gesamterträge werden die Rundfunkgebührenerträge und die anderen Erträge im Zusammenhang mit dem Rundfunkgebühreneinzug ausgewiesen.

Rundfunkgebühren-Abrechnung 2008

Grundlage der Rundfunkgebühren-Abrechnung ist eine auf die Erfordernisse der Rundfunkanstalten abgestellte Buchhaltung des Rundfunkgebühren-Rechnungswesens.

Die Buchhaltung enthält die Bestands-, die Ertrags- und Aufwandskonten im Hauptbuch sowie die Debitorenkonten und Bankkonten, die im Nebenbuch geführt werden. Die Rundfunkgebühren werden in Bestandsrechnungen (Bilanzen) und Ertrags- und Aufwandsrechnungen abgerechnet, und zwar sowohl insgesamt als auch getrennt je Landesrundfunkanstalt, DRadio und ZDF. Die Bilanzierung und Bewertung entspricht den für große Kapitalgesellschaften geltenden Grundsätzen. Die Gliederung der Bilanzen und

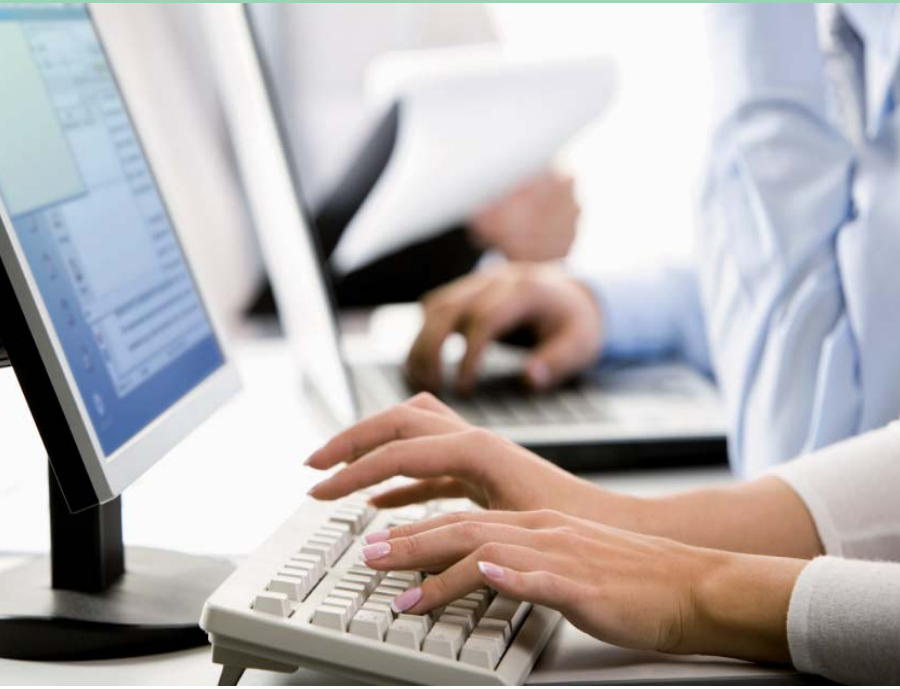
Ertrags- und Aufwandsrechnungen wird den Besonderheiten der Rundfunkgebühren-Abrechnung angepasst.

Die Rundfunkgebühren-Abrechnung weist für das Jahr 2008 Gesamterträge in Höhe von 7.260.483.100,00 € aus. Diese liegen somit um 38.444.123,52 € unter dem Ergebnis von 2007.

Wie sich die Gesamterträge (einschließlich der Gebührenanteile für die Landesmedienanstalten) gemäß der Rundfunkgebühren-Abrechnung 2008 auf die Landesrundfunkanstalten, DRadio und ZDF verteilen, ist in der nachstehenden Abbildung dargestellt.

Rundfunkanstalt	Gesamterträge incl. Anteile der Landesmedienanstalten	Landesmedienanstalten-Anteile *)	Gesamterträge ohne Anteile der Landesmedienanstalten
Bayerischer Rundfunk	870.783.117,23	22.294.259,61	848.488.857,62
Hessischer Rundfunk	400.546.866,17	10.266.190,12	390.280.676,05
Mitteldeutscher Rundfunk	574.683.738,81	14.815.643,22	559.868.095,59
Norddeutscher Rundfunk	940.225.715,82	24.180.469,46	916.045.246,36
Radio Bremen	42.126.781,41	1.081.365,13	41.045.416,28
Rundfunk Berlin-Brandenburg	351.997.342,59	9.086.949,35	342.910.393,24
Saarländischer Rundfunk	66.565.858,22	1.713.358,12	64.852.500,10
Südwestrundfunk	979.930.565,53	25.111.303,15	954.819.262,38
Westdeutscher Rundfunk	1.121.533.141,29	28.893.998,76	1.092.639.142,53
ARD	5.348.393.127,07	137.443.536,92	5.210.949.590,15
Deutschlandradio	183.112.763,51		183.112.763,51
Zweites Deutsches Fernsehen	1.728.977.209,42		1.728.977.209,42
Gesamt	7.260.483.100,00	137.443.536,92	7.123.039.563,08

*) Die Landesmedienanstalten-Anteile für DRadio und für das ZDF sind bei den ARD-Anstalten enthalten und werden von diesen direkt - einschließlich der Anteile DRadio und ZDF - abgeführt.



Personal und Finanzen

Entwicklung des Personalbestandes

Der Personalbestand 2008 weist 1.064 Stellen aus, 990 Planstellen (2007: 991 Planstellen) und 74 Beschäftigungspositionen für Mitarbeiter/innen ohne Planstellen.

Der Personalbestand hat sich wie folgt entwickelt:

- Zum Ende des Jahres 2008 waren von den 990 Planstellen insgesamt 963,7 Planstellen durch Mitarbeiter/innen besetzt, davon 916,7 mit unbefristeten und 47,0 mit befristeten Arbeitsverträgen. Am 31. Dezember 2008 waren 26,3 Planstellen unbesetzt. Im Jahresdurchschnitt belief sich die Anzahl der freien Planstellen auf 21,4 ¹⁾ (2,16 %). Im Jahr 2007 waren im Durchschnitt 28,1 Planstellen (2,84 %) unbesetzt.
- 73,0 Arbeitnehmer/innen waren zum Stichtag 31. Dezember 2008 auf den Beschäftigungspositionen für Mitarbeiter/innen ohne Planstellen eingesetzt.
- Darüber hinaus befanden sich zum Jahresende 75,0 Mitarbeiter/innen in einem nicht aktiven Beschäftigungsverhältnis wie Mutterschutz, Elternzeit, in unbezahltem Urlaub oder in der passiven Phase der Altersteilzeit.
- Im Berichtsjahr wurden 47 Bewerber/innen – einschließlich neun Auszubildende – neu eingestellt und 25 Mitarbeiter/innen aus einem bisher befristeten Anstellungsvertrag in eine Festanstellung übernommen.
- Im Februar 2008 beendeten ein Auszubildender zum Kaufmann für Bürokommunikation sowie eine Auszubildende zur Mathematisch-technischen Assistentin ihre Berufsausbildung erfolgreich und schlossen einen Anschlussarbeitsvertrag ab. Zum Jahresende standen insgesamt 13 Auszubildende in einem Ausbildungsverhältnis.
- Insgesamt 155 Mitarbeiter/innen nahmen zum Jahresende 2008 die Möglichkeit der Teilzeitbeschäftigung wahr. Ende 2007 waren es 159 Mitarbeiter/innen.
- Von den im Jahresdurchschnitt Beschäftigten schieden 26 Arbeitnehmer/innen, dies entspricht 2,3 %, aus dem Unternehmen aus. Hiervon wechselten fünf Mitarbeiter/innen im Laufe des Jahres in die passive Phase der Altersteilzeit.
- Zum 31. Dezember 2008 belief sich die Zahl der Versorgungsgeldempfänger auf 317. Ende 2007 waren es 302. Im Jahr 2008 traten vier weitere Mitarbeiter/innen in die Altersteilzeit ein. Insgesamt befanden sich zum Jahresende 48 Arbeitnehmer/innen in Altersteilzeit, davon 22 in der aktiven und 26 in der passiven Phase.

¹⁾ Nicht berücksichtigt sind Doppelbesetzungen im Rahmen von Einarbeitungszeiten.

Stand zum Jahresende	Unbefristet oder befristet angestellte Arbeitnehmer/innen auf Planstellen	Arbeitnehmer/innen ohne Planstellen, Aushilfen, Auszubildende, Mitarbeiter/innen in MUSchu/Elternzeit/unbez. Urlaub, passiver ATZ	Mitarbeiter/innen insgesamt
1999	820,5	104,0	924,5
2000	812,5	117,5	930,0
2001	815,0	118,0	933,0
2002	812,5	117,0	929,5
2003	818,0	167,5	985,5
2004	828,0	165,1	993,1
2005 *)	853,0	233,0	1.086,0
2006	843,9	263,8	1.107,7
2007	962,4	142,5	1.104,9
2008	963,7	161,0	1.124,7

*) Übernahme des Verfahrens zur Befreiung natürlicher Personen von der Rundfunkgebührenpflicht ab 1. April 2005

Einen Gesamtüberblick über die Entwicklung der Anzahl der Beschäftigten in den letzten zehn Jahren vermittelt die oben stehende Abbildung.

20 Teilnehmer/innen absolvierten ein Praktikum bei der GEZ, davon zehn als Ergänzung zur Schulausbildung, sieben im Rahmen einer Berufsausbildung bzw. Umschulung sowie drei während des Studiums.

Im Berichtsjahr hat die GEZ im Rahmen des Rundfunkgebühreneinzugs externe Leistungen in Anspruch genommen, die rechnerisch einer Personalkapazität von rund 17 EDV-Fachkräften sowie 387 Datenerfassungs- bzw. Sachbearbeitungs-Arbeitsplätzen entsprechen.

Insgesamt zwölf neue Mitarbeiter/innen wurden im Jahr 2008 durch das Ausbildungskonzept für die Sachbearbeitung qualifiziert.

Im Rahmen alternierender Telearbeit arbeiteten zum Ende des Berichtsjahres 109 Mitarbeiter/innen. Ende 2007 waren es 103 Mitarbeiter/innen.

In Kooperation mit einem externen Beratungsunternehmen konnten durch insgesamt fünf Assessment-Center acht interne Teilnehmer/innen für höherwertige Positionen erfolgreich rekrutiert werden.

Aufwendungen für den Gebühreneinzug

Der Jahresabschluss 2008 weist Aufwendungen der GEZ in Höhe von 164,4 Mio. € aus. Der prozentuale Anteil der GEZ-Aufwendungen an den Gesamterträgen aus Rundfunkgebühren liegt bei 2,26 % (Vorjahr 2,18 %). Dieser Anteil schließt zwei Sondereinflüsse ein. Durch die Übernahme des Befreiungsgeschäfts zum 1. April 2005 und die damit verbundenen Aktivitäten fallen Aufwendungen an, die einen Anteil von 0,30 % ausmachen. Ein weiterer Sondereffekt ergibt sich durch die Rückstellungen für die Bestandspflege im Bereich des Lastschriftverfahrens zur Vorbereitung auf den zukünftigen, europaweit einheitlichen Zahlungsverkehr (SEPA= Single Euro Payments Area). Die hier zu berücksichtigenden Aufwände betragen 0,09 %. Ohne diese beiden Faktoren würde sich der prozentuale Anteil der GEZ-Aufwendungen auf 1,87 % reduzieren. Die Abbildung unten zeigt die Ent-

wicklung der Aufwendungen für den Gebühreneinzug in den letzten zehn Jahren. In der Aufstellung sind die auf Seiten der GEZ angefallenen Aufwendungen berücksichtigt (ohne im Zusammenhang mit dem Rundfunkgebühreneinzug stehende anstaltseigene Kosten der Rundfunkanstalten).

Es ist ganz wesentlich den in den vergangenen Jahren durchgeführten Optimierungs- und Rationalisierungsmaßnahmen zuzuschreiben, dass die Aufwendungen trotz stetiger Zunahme der Anzahl der Teilnehmerkonten sowie erheblicher Ausweitung der Leistungen in diesen Grenzen gehalten werden konnten. Im Geschäftsjahr 2008 beliefen sich die Aufwendungen der GEZ auf 164,4 Mio. €. Sie sind somit im Vergleich zum Vorjahr (159,3 Mio. €) gestiegen.

Aufwendungen für den Gebühreneinzug in den Jahren 1999 bis 2008 und Anteil der Aufwendungen an den Gesamterträgen aus Rundfunkgebühren



Auslöser für diesen Anstieg ist im Wesentlichen die Notwendigkeit einer erhöhten Bestandspflege im Bereich des Lastschriftverfahrens. Die Gründe für den in den Jahren ab 1999 ansteigenden Kurvenverlauf sind hauptsächlich die von Jahr zu Jahr erheblich gesteigerten Marketingaktivitäten sowie die notwendige Einstellung auf ein sich veränderndes Kommunikationsverhalten der Teilnehmer/innen (z.B. Auf- und Ausbau des Call-Centers). Besonders stark aufwandserhöhend wirkten sich in den Jahren 2003 und 2005 zusätzlich die Aufwendungen zur Entwicklung eines neuen DV-Verfahrens (Projekt DV2005) aus. Im Jahr 2005 kam außerdem ein erheblich gesteigerter Aufwand infolge der Übernahme der Bearbeitung der Befreiungsanträge natürlicher Personen durch die GEZ ab dem 1. April 2005 hinzu.

Wie sich die Kosten pro Teilnehmerkonto in den letzten Jahren entwickelt haben, ist in der nebenstehenden Abbildung dargestellt. Zugrunde gelegt wurden dabei die Aufwendungen der GEZ gemäß Jahresabschluss.

Die Führung eines Teilnehmerkontos kostete im Jahr 2008 im Durchschnitt 3,87 €. Sie hat sich damit aufgrund der gestiegenen Aufwendungen im Jahr 2008 im Vergleich zum Vorjahr um 0,10 € erhöht. Es ist zu beachten, dass sich hier ebenfalls

die zu Anfang erwähnten Sondereinflüsse widerspiegeln. Für die Befreiungsaktivitäten fallen pro Teilnehmerkonto 0,51 € an. Die Aufwendungen für die Bestandspflege der



Aufwendungen pro Teilnehmerkonto
im Vergleich der letzten zehn Jahre

Teilnehmerkonten mit Lastschriftinzug liegen bei 0,17 €. Ohne diese beiden Anteile würde der Aufwand zur Führung eines Teilnehmerkontos im Durchschnitt lediglich 3,19 € betragen. Im Vorjahr beliefen sich die Kosten ohne den Befreiungs- und Bestandspflegeanteil auf 3,21 €. Somit sind die Kosten pro Teilnehmerkonto im Vergleich zum Jahr 2007 um 0,02 € gesunken.

Jahresabschluss 2008

Entsprechend den Bestimmungen der Finanzordnung besteht der Jahresabschluss der GEZ aus der Vermögensrechnung, der Ertrags- und Aufwandsrechnung, dem Anhang, dem Lagebericht sowie aus der Abrechnung des Haushaltsplans. Seine Aufstellung erfolgt in Anlehnung an die Vorschriften des Handelsgesetzbuchs für große Kapitalgesellschaften.

Die Wirtschaftsführung der GEZ für das Jahr 2008 wurde zunächst bestimmt durch den vom Verwaltungsrat in seiner 153. Sitzung am 22. August 2007 genehmigten Haushaltsplan. Die Erträge und Aufwendungen des Haushaltsplans waren mit 167.476.500,00 € geplant. Der Finanzplan wies ein Soll von 6.052.000,00 € auf. Einschließlich der aus dem Haushaltsjahr 2007 übertragenen Reste in Höhe von 2.515.500,00 € ergab der Plan somit eine Mittelaufbringung und Mittelverwendung von 8.567.500,00 €.

Das Ergebnis der Abrechnung des Haushaltsplans (Haushaltsrechnung) ist auf Seite 49 dargestellt. Die Gegenüberstellung der Soll-Ansätze und Ist-Werte erfolgt getrennt nach den jeweiligen Teilplänen. Die Abweichungen zwischen Soll und Ist sind ausgewiesen; darüber hinaus ist die Abrechnung des Zahlungsplans gesondert dargestellt.

Die Vermögensrechnung zum 31. Dezember 2008 ist – in Verbindung mit den Vorjahreszahlen – auf Seite 50 zusammengefasst dargestellt. Die Bilanzsumme beläuft sich auf 48.081.351,07 €; sie weist damit gegenüber dem Ergebnis des Vorjahres eine Erhöhung um 2.394.401,63 € auf. Die höhere Bilanzsumme gegenüber dem Vorjahr ist im Wesentlichen auf den erhöhten Rückstellungsbedarf zurückzuführen. Die Anteile der Rundfunkanstalten am Gemeinschaftsvermögen der GEZ haben sich von 24.700.163,19 € (Stand 31. Dezember 2007) auf 21.754.609,70 € verringert.

Die auf Seite 48 zusammengefasste Ertrags- und Aufwandsrechnung schließt mit einem Jahresvolumen von 164.381.365,52 € ab und weist damit gegenüber dem Abschluss des Vorjahres eine Erhöhung von 5.104.717,21 € auf (siehe dazu auch die Erläuterungen auf Seite 45 zur Kostenentwicklung).

Der Verwaltungsrat hat den Jahresabschluss anhand des Prüfungsberichts des Wirtschaftsprüfers in seiner 160. Sitzung am 3. Juni 2009 festgestellt und die Entlastung der Geschäftsführung beschlossen.

Ertrags- und Aufwandsrechnung

Erträge	2008		2007	
	€	€	€	€
1. Betriebsbeiträge		162.054.954,96		156.369.255,39
2. Sonstige betriebliche Erträge				
a) Kostenerstattungen	73.167,57		73.874,91	
b) Mieterträge	0,00		5.203,14	
c) Erträge aus dem Abgang von Gegenständen des Anlagevermögens	13.579,51		0,00	
d) Erträge aus der Auflösung von Rückstellungen	388.651,71		274.236,58	
e) Erträge aus dem Verkauf von Material	38.283,50		13.500,00	
f) Erträge a.d. Auflösung v. Haushaltsresten -Betriebshaushalt-	93.363,98		517.570,16	
g) Periodenfremde und nicht laufende Erträge	1.393.293,97	2.000.340,24	1.545.093,05	2.429.477,84
3. Zinsen und ähnliche Erträge		326.070,32		277.915,08
		<u>164.381.365,52</u>		<u>159.276.648,31</u>
Aufwendungen				
4. Personalaufwendungen				
a) Gehälter und Löhne	48.407.582,08		47.654.414,39	
b) Sonstige Arbeitsentgelte	1.195.814,81		1.387.827,23	
c) Gesetzliche soziale Aufwendungen	9.016.849,11		8.912.472,95	
d) Aufwendungen für die Altersversorgung	5.654.680,47		5.414.680,70	
e) Aufwendungen für Unterstützungen	330.689,44		320.921,77	
f) Sonstige Personalaufwendungen	131.440,26	64.737.056,17	93.838,04	63.784.155,08
5. Materialaufwendungen				
a) Material für Datenverarbeitung/Druckerzeugnisse	2.322.746,75		2.041.820,23	
b) Bücher und Zeitschriften	45.918,61		39.968,60	
c) Verbrauchsmaterial	274.758,73		264.755,64	
d) Sonstiges Material	56.597,05	2.700.021,14	11.310,04	2.357.854,51
6. Abschreibungen auf immaterielle Vermögensgegenstände und Sachanlagen		5.328.114,21		5.682.641,42
7. Fremdleistungen				
a) EDV-Fremdleistungen, Fremdbearbeitung	43.313.516,08		41.641.734,71	
b) Verschiedene Dienstleistungen	11.835.924,28		10.237.752,07	
c) Reise- und Fahrtkosten	159.170,58		154.953,54	
d) Repräsentations- und Bewirtungskosten	52.837,02	55.361.447,96	41.288,06	52.075.728,38
8. Aufwendungen für Mieten und Unterhalt				
a) Nutzungsentgelt und Mieten	3.275.410,27		3.180.245,24	
b) Mieten für technische Einrichtungen	13.154.181,72		13.788.216,82	
c) Unterhalts-, Bewirtschaftungs- und Reparaturkosten	6.604.210,27	23.033.802,26	6.835.639,25	23.804.101,31
9. Sonstige betriebliche Aufwendungen				
a) Beförderungskosten, Frachten, Rollgelder und Zollgebühren	13.095,62		0,00	
b) Postkosten	10.032.235,35		9.511.024,07	
c) Prüfungs-, Beratungs- und Rechtskosten, Sonst. Gebühren	1.951.031,91		1.841.739,67	
d) Versicherungen	109.432,49		110.326,16	
e) Andere Aufwendungen	3.135,26		12.090,19	
f) Aufwendungen für die Bildung von Haushaltsresten -Betriebshaushalt-	1.110.739,70		93.363,98	
g) Betriebssteuern, übrige Aufwendungen	1.253,45	13.220.923,78	3.623,54	11.572.167,61
		<u>164.381.365,52</u>		<u>159.276.648,31</u>
10. Ergebnis		<u>0,00</u>		<u>0,00</u>

Vermögensrechnung

Treuhandvermögen der Rundfunkanstalten

Aktiva

	31.12.2008		31.12.2007	
	€	€	€	€
A. Anlagevermögen				
I Immaterielle Vermögensgegenstände				
EDV-Programme	13.133.468,00		16.497.502,00	
Anzahlungen auf EDV-Programme	0,00	13.133.468,00	0,00	16.497.502,00
II Sachanlagen				
1. Gebäude auf fremdem Grund und Boden	8.177,00		24.557,00	
2. Ausstattung für Mietgebäude	2.260.383,00		1.863.992,00	
3. Betriebs- und Geschäftsausstattung	1.304.818,00		1.271.008,00	
4. Geräte für Datenverarbeitung	97.719,00		140.586,00	
5. EDV-Anlagen und Zubehör	1.709.130,00		1.866.781,00	
6. Weiterbearbeitungsmaschinen	315.416,00		36.204,00	
7. Fuhrpark	16.606,00		26.724,00	
8. Sonstige Sachanlagen	1.600,00		6.701,00	
9. Geleistete Anzahlungen und Anlagen im Bau	0,00	5.713.849,00	0,00	5.236.553,00
III Finanzanlagen				
Ausleihungen im Rahmen der Darlehensgewährung an Mitarbeiter		137.147,45		152.200,50
		18.984.464,45		21.886.255,50
B. Umlaufvermögen				
I Vorräte				
1. Papier, Formulare	291.413,07		255.031,76	
2. Andere Vorräte	26.332,18	317.745,25	43.375,93	298.407,69
II Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände				
1. Forderungen gegen Rundfunkanstalten Betriebsbeiträge, Investitionsbeiträge	21.742.095,47		20.847.254,59	
2. Forderungen gegenüber Unternehmen, mit denen ein Beteiligungsverhältnis besteht	90.218,75		64.221,42	
3. Sonstige Vermögensgegenstände	474.907,02	22.307.221,24	593.298,22	21.504.774,23
III Kassenbestand, Postbankguthaben, Guthaben bei Kreditinstituten				
		5.146.000,41		490.962,94
C. Rechnungsabgrenzungsposten				
		1.325.919,72		1.506.549,08
		48.081.351,07		45.686.949,44

Bestätigungsvermerk des Wirtschaftsprüfers

Zu dem vollständigen Jahresabschluss der GEZ, bestehend aus Vermögensrechnung, Ertrags- und Aufwandsrechnung nebst Anhang, sowie zum Lagebericht der GEZ hat der Abschlussprüfer am 28. April 2009 den folgenden uneingeschränkten Bestätigungsvermerk erteilt:

*An die
Gebühreneinzugszentrale der öffentlich-rechtlichen
Rundfunkanstalten in der Bundesrepublik Deutschland
(GEZ)*

Wir haben den Jahresabschluss - bestehend aus Vermögensrechnung, Ertrags- und Aufwandsrechnung sowie Anhang - unter Einbeziehung der Buchführung und den Lagebericht der Gebühreneinzugszentrale der öffentlich-rechtlichen Rundfunkanstalten in der Bundesrepublik Deutschland (GEZ) für das Geschäftsjahr vom 1. Januar 2008 bis zum 31. Dezember 2008 geprüft. Die Buchführung und die Aufstellung von Jahresabschluss und Lagebericht nach den deutschen handelsrechtlichen Vorschriften und den ergänzenden Bestimmungen der Finanzordnung und der Verwaltungsvereinbarung „Gebühreneinzugszentrale“ liegen in der Verantwortung der Geschäftsführung der GEZ. Unsere Aufgabe ist es, auf der Grundlage der von uns durchgeführten Prüfung eine Beurteilung über den Jahres-

abschluss unter Einbeziehung der Buchführung und über den Lagebericht abzugeben.

Wir haben unsere Jahresabschlussprüfung nach § 317 HGB unter Beachtung der vom Institut der Wirtschaftsprüfer (IDW) festgestellten deutschen Grundsätze ordnungsmäßiger Abschlussprüfung vorgenommen. Danach ist die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass Unrichtigkeiten und Verstöße, die sich auf die Darstellung des durch den Jahresabschluss unter Beachtung der Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung und durch den Lagebericht vermittelten Bildes der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage wesentlich auswirken, mit hinreichender Sicherheit erkannt werden. Bei der Festlegung der Prüfungshandlungen werden die Kenntnisse über die Geschäftstätigkeit und über das wirtschaftliche und rechtliche Umfeld der GEZ sowie die Erwartungen über mögliche Fehler berücksichtigt. Im Rahmen der Prüfung werden die Wirksamkeit des rechnungslegungsbezogenen internen Kontrollsystems sowie Nachweise für die Angaben in Buchführung, Jahresabschluss und Lagebericht überwiegend auf der Basis von Stichproben beurteilt. Die Prüfung umfasst die Beurteilung der angewandten Bilanzierungsgrundsätze und der wesentlichen Einschätzungen der Geschäftsführung sowie die Würdigung der Gesamtdarstellung des Jahresabschlusses und des Lageberichts. Wir sind der Auffassung,

dass unsere Prüfung eine hinreichend sichere Grundlage für unsere Beurteilung bildet.

Unsere Prüfung hat zu keinen Einwendungen geführt.

Nach unserer Beurteilung aufgrund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse entspricht der Jahresabschluss den gesetzlichen Vorschriften und den ergänzenden Bestimmungen der Finanzordnung und der Verwaltungsvereinbarung „Gebühreneinzugszentrale“ und vermittelt unter Beachtung der Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der Gebühreneinzugszentrale der öffentlich-rechtlichen Rundfunkanstalten (GEZ), Köln, wobei ergänzend darauf hinzuweisen ist, dass

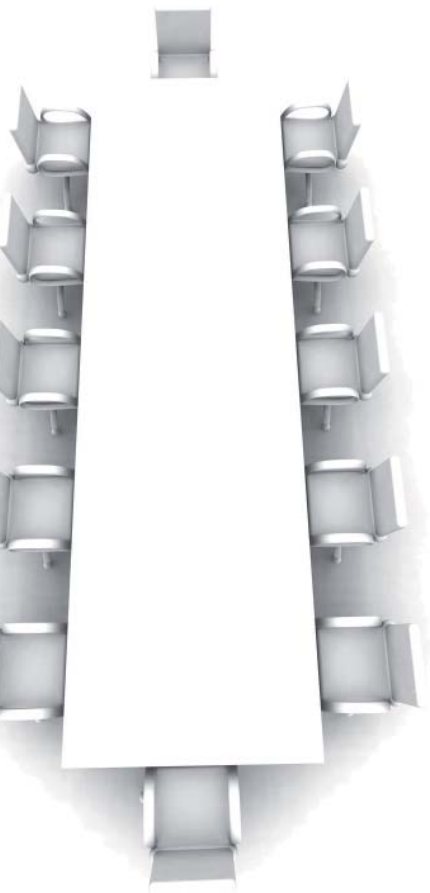
für die Altersversorgung bei den Rundfunkanstalten anteilige Rückstellungen bestehen. Der Lagebericht steht im Einklang mit dem Jahresabschluss, vermittelt insgesamt ein zutreffendes Bild von der Lage der GEZ und stellt die Chancen und Risiken der künftigen Entwicklung zutreffend dar.

Köln, den 28. April 2009

*Verhülsdonk & Partner GmbH
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft
Steuerberatungsgesellschaft*

*Ueberholz Jurgeleit
Wirtschaftsprüfer Wirtschaftsprüfer*





Organe der GEZ

Verwaltungsrat

Bei der Leitung und Überwachung der Aufgabenerfüllung durch die GEZ arbeiten die öffentlich-rechtlichen Rundfunkanstalten gemäß § 2 der Verwaltungsvereinbarung Gebühreneinzugszentrale in einem Verwaltungsrat zusammen. Der Verwaltungsrat besteht aus je einem Vertreter der Landesrundfunkanstalten und des Deutschlandradios sowie drei Vertretern des Zweiten Deutschen Fernsehens:

Hans W. Färber

Verwaltungsdirektor WDR

Vorsitzender (seit 23. Januar 2008,

Mitglied des Verwaltungsrats seit 1. Januar 2008)

Viktor von Oertzen

Verwaltungsdirektor SWR

Stellvertretender Vorsitzender

Hans Joachim Suchan

Verwaltungsdirektor ZDF

Stellvertretender Vorsitzender

Jürgen Betz

Justiziar HR (seit 1. Januar 2008)

Petra Birkenbeil

Hauptabteilungsleiterin Finanzen ZDF

Hagen Brandstätter

Verwaltungsdirektor RBB

Karin Brieden

Verwaltungs- und Betriebsdirektorin DRadio

Prof. Dr. Carl-Eugen Eberle

Justiziar ZDF

Dr. Albrecht Frenzel

Verwaltungsdirektor NDR

Dr. Norbert Holzer

Verwaltungs- und Betriebsdirektor SR

Gerhard Schneider

Leiter der Betriebsdirektion und

Stellvertreter des Betriebsdirektors RB

(bis 30. September 2008)

Jan Schrader

Leiter Finanzen/Allgemeine Verwaltung RB

(seit 1. Oktober 2008)

Holger Tanhäuser

Verwaltungsdirektor MDR

Lorenz Zehetbauer

Verwaltungsdirektor BR

Fachbeirat

Der Verwaltungsrat hat gemäß § 2 (7) der Verwaltungsvereinbarung Gebühreneinzugszentrale einen Fachbeirat bestellt, der den Verwaltungsrat und die Geschäftsführung in Fachfragen berät:

Dr. Joachim Weinmann

Betriebsdirektor HR
Vorsitzender

Prof. Dr. Thomas Becker

Leiter IT-Strategie ZDF

Michael Gessat

Abteilungsleiter Rundfunkgebühren NDR

Prof. Dr. Armin Herb

Rundfunkbeauftragter für den Datenschutz SWR

Rainer Kampmann

Hauptabteilungsleiter Finanzen WDR

Dr. Thomas Schmieden

Hauptabteilungsleiter IKS SWR

Dazu als Fachberater

- für Haushalts- und Finanzfragen:

Thomas Bücker

Abteilungsleiter Haushalt ZDF

Jürgen Weber

Abteilungsleiter Zentrales Controlling HR

- für das Cash-Marketing:

Dietmar Pretzsch

Abteilung Marketing DFS

Sabine Ramseger-Kurz

Hauptabteilung Kommunikation ZDF

Geschäftsführung

Gemäß § 3 (2) der Verwaltungsvereinbarung Gebühreneinzugszentrale hat die Geschäftsführung die Aufgabe, für den gemeinsamen Gebühreneinzug die Geschäfte nach Maßgabe der Verwaltungsvereinbarung und der Beschlüsse des Verwaltungsrats zu führen.

Hans Buchholz

Geschäftsführer



Herausgeber:
Gebühreneinzugszentrale der öffentlich-rechtlichen
Rundfunkanstalten in der Bundesrepublik Deutschland
(GEZ)
Postfach 11 03 63 • 50403 Köln

www.gez.de

Juni 2009

Innenseiten zu 50% aus Altpapier