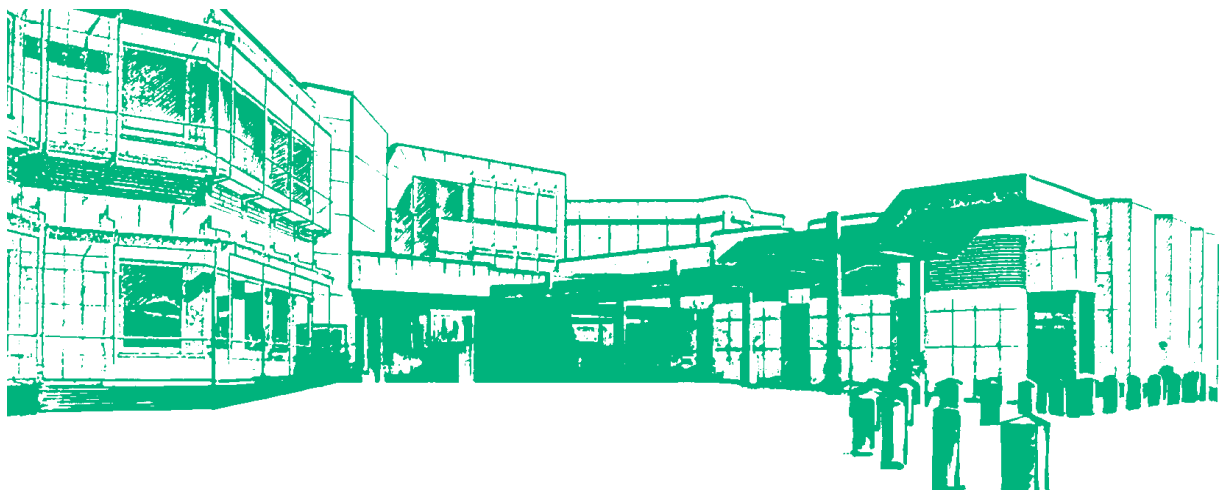




Geschäftsbericht 2004



**Gebühreneinzugszentrale
der öffentlich-rechtlichen
Rundfunkanstalten in der
Bundesrepublik Deutschland**

Geschäftsbericht 2004



Inhaltsverzeichnis

Aufgaben der GEZ	4
Was die GEZ leistet	5
Verwaltungsrat, Fachbeirat und Geschäftsführung	
Verwaltungsrat	6
Fachbeirat	7
Geschäftsführung	7
Chronik 2004	8
Dienstleistungsprodukte der GEZ	
Teilnehmerbetreuung	9
Abwicklung des Zahlungsverkehrs	15
Erlangung rückständiger Forderungen	16
Gewinnung neuer Teilnehmer	18
Serviceleistungen für die Rundfunkanstalten	23
Gebührenplanung	23
Technik und Verfahren	
Gesamtprojekt „Neues System für den Gebühreneinzug ab 2005“ (DV2005)	24
Organisationsentwicklung der GEZ	27
Technische Ausstattung	29
Datenschutz	30
Gebührenentwicklung	
Gemeldete Rundfunkempfangsgeräte	33
Gesamterträge aus Rundfunkgebühren	36
Rundfunkgebühren-Abrechnung 2004	37
Personal und Finanzen	
Personalentwicklung	38
Aufwendungen für den Gebühreneinzug	40
Jahresabschluss 2004	41
Zusammenfassung und Perspektiven	45

Aufgaben der GEZ

Die Landesrundfunkanstalten der ARD sowie DeutschlandRadio und das Zweite Deutsche Fernsehen haben sich zum Zweck des gemeinsamen Gebühreneinzugs zusammengeschlossen. Die Zusammenarbeit ist in einer Verwaltungsvereinbarung geregelt.

Beim Einzug der Rundfunkgebühren hat die GEZ die folgenden Hauptaufgaben:

- Pflege der Stammdaten für alle Rundfunkteilnehmer (Verarbeitung der Zugangs-, Abgangs- und Änderungsdaten) sowie die Erfassung aller Bewegungs- und Historiedaten im Zusammenhang mit den laufenden Aufgaben
- Sollstellung der jeweils fälligen Rundfunkgebühren sowie Einziehen der Gelder über Banken, Sparkassen und Postbank auf die Konten der Rundfunkanstalten
- Zahlungsüberwachung ("Maßnahmen zur Erlangung rückständiger Rundfunkgebühren" von der Erinnerung bis zur Vollstreckung und zum Ordnungswidrigkeitenverfahren)
- Arbeiten im Zusammenhang mit Gebührenerstattungen
- Buchmäßige Erfassung und Abrechnung der Gebührenforderungen, -rückstände und -einnahmen bis zum Abschluss entsprechend den Grundsätzen des Aktienrechts sowie Abrechnung mit den Rundfunkanstalten
- Bestandsführung der Gebührenbefreiungen
- Erstellung von Auswertungen verschiedenster Art für die Rundfunkanstalten
- Durchführung von Maßnahmen des Cash-Marketing im Zusammenwirken mit den Rundfunkanstalten
- Planung der Gebührenerträge für ARD, ZDF und DeutschlandRadio für das laufende Jahr und Prognose für einen mittelfristigen Zeitraum in Abstimmung mit den Rundfunkanstalten.

Was die GEZ leistet

Das Rundfunkgebühreneinzugssystem hat auch im Jahr 2004 seine Effizienz und Wirtschaftlichkeit unter Beweis gestellt. Durch intensive Marktbeurteilung konnte ein Anstieg der Zahl der Teilnehmer um rund 600.000 erreicht werden. Die Rundfunkgebühren-Abrechnung 2004 weist Gesamterträge in Höhe von 6.854,8 Millionen € aus; das sind 64,1 Millionen € mehr als im Vorjahr. Die Aufwendungen der GEZ liegen bei 2,08 % der Gesamterträge aus Rundfunkgebühren.

Einen Eindruck darüber, welche Vorgangsmengen die GEZ bei der Abwicklung des Rundfunkgebühreneinzugs zu bewältigen hatte, vermitteln beispielhaft folgende Zahlen.

Im Berichtsjahr

- führte die GEZ in ihrem Rundfunkteilnehmer-Datenbestand insgesamt rd. 41,2 Millionen Teilnehmerkonten (Stand Jahresende 2004) *)
- beliefen sich die Gesamterträge (einschließlich der für besondere Zwecke bestimmten Gebührenanteile) auf insgesamt rd. 6,85 Milliarden €.

Monat für Monat

- wurden im Durchschnitt in rd. 9,5 Millionen Fällen Rundfunkgebühren per Lastschrift eingezogen
- versandte die GEZ rd. 1,8 Millionen Zahlungsaufforderungen über fällige Rundfunkgebühren an nicht am Lastschriftverfahren teilnehmende Rundfunkteilnehmer
- mussten rd. 950.000 Maßnahmen zur Erlangung rückständiger Rundfunkgebühren (Erinnerungen, Gebührenbescheide, Mahnungen, Vollstreckungssuchen, Ordnungswidrigkeitenverfahren) eingeleitet werden
- waren (ohne die o.g. Lastschriften) rd. 1,7 Millionen Zahlungseingänge zu bearbeiten
- wurden rd. 138.000 nicht ausführbare Lastschriften von den Geldinstituten zurückgebucht (Rücklastschriften)
- erstattete die GEZ in rd. 53.600 Fällen zuviel gezahlte Gebühren
- versandte die GEZ im Rahmen der Mailingmaßnahmen zur Ausschöpfung des Teilnehmerpotentials und zur Werbung für das Lastschriftverfahren im Durchschnitt annähernd rd. 1,8 Millionen Briefe.

Arbeitstag für Arbeitstag

- fielen rd. 85.900 Geschäftsvorgänge (ohne Zahlungsverkehr) schriftlich oder über sonstige elektronische Medien bei der GEZ an, davon rd. 36.000 aus Mailingmaßnahmen.
- wurden im Call-Center-Verbund der GEZ ca. 13.800 Telefongespräche angenommen.

*) Die GEZ führt für jeden Rundfunkteilnehmer ein **Rundfunkteilnehmerkonto**. In der genannten Anzahl sind außer den Teilnehmerkonten für die rund 39,0 Mio. gebührenpflichtigen oder gebührenbefreiten Rundfunkteilnehmer rund 2,2 Mio. im Rahmen der Aufbewahrungsregelungen noch gespeicherte abgemeldete Teilnehmerkonten enthalten.

Verwaltungsrat, Fachbeirat und Geschäftsführung

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 DeutschlandRadio sowie drei Vertretern des Zweiten Deutschen Fernsehens:

Vorsitzender:

WDR Prof. Dr. Norbert Seidel Verwaltungsdirektor

Stellvertretende Vorsitzende:

NDR Lutz Marmor Verwaltungsdirektor

ZDF Hans Joachim Suchan Verwaltungsdirektor

Mitglieder:

BR Lorenz Zehetbauer Verwaltungsdirektor

DLR Karin Brieden Verwaltungsdirektorin

HR Conrad Schraube Justiziar

MDR Holger Tanhäuser Verwaltungsdirektor

RB Dieter Müller Stellv. Betriebsdirektor
(bis 31.12.2004)

RBB Hagen Brandstätter Verwaltungsdirektor

SR Dr. Norbert Holzer Verwaltungs- und
Betriebsdirektor

SWR Peter Boudgoust Verwaltungsdirektor

ZDF Petra Birkenbeil Hauptabteilungsleiterin Finanzen

Prof. Dr. Carl-Eugen Eberle Justiziar

Fachbeirat

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

Vorsitzender:

HR Dr. Joachim Weinmann Betriebsdirektor

Mitglieder:

SWR Dr. Thomas Schmieden Hauptabteilungsleiter IKS

SWR Prof. Dr. Armin Herb Rundfunkbeauftragter für den Datenschutz

SWR Jürgen Gruhler Abteilungsleiter
Rundfunkgebühren

WDR Walter Wössner Hauptabteilungsleiter
Finanzen

ZDF Prof. Dr. Thomas Becker Leiter IT-Strategie

Dazu als Fachberater

- für Haushalts- und Finanzfragen:

HR Jürgen Weber Abteilungsleiter
Zentrales Controlling

ZDF Thomas Bücken Abteilungsleiter Haushalt

- für das Cash-Marketing:

DFS Dietmar Pretzsch Abteilung Marketing

ZDF Thomas Grimm Hauptabteilung Kommunikation

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.

Geschäftsführer: Hans Buchholz

Chronik 2004

- Mai 2004 Eine neue Telefonanlage, die vor allem in Verbindung mit dem ab 2005 zum Einsatz kommenden neuen DV-System umfangreiche Neuerungen und Möglichkeiten bietet, wird in Betrieb genommen.
28. Juni Der Kino-Spot „Breakdancer“ wird mit dem „AD-Jupiter-Award 2004“ der Filmzeitschrift CINEMA in der Kategorie „Die besten Kino-Werbefilme 2003“ ausgezeichnet.
8. Oktober Die Ministerpräsidenten der Länder unterzeichnen den Entwurf zum 8. Rundfunkänderungsstaatsvertrag, der am 1.4.2005 in Kraft treten soll. Der Entwurf enthält u.a. Änderungen zur Aufgabe der Befreiungsbearbeitung, die von den Sozialämtern auf die Landesrundfunkanstalten übertragen wird. Außerdem beinhaltet er Neuregelungen zum so genannten Hotelprivileg und führt eine ländereinheitliche, klarstellende Regelung zur Adressanmietung durch die GEZ zum Zwecke der Feststellung, ob ein Rundfunkteilnehmerverhältnis vorliegt, ein.
- Oktober Das Projekt zur Sanierung bzw. Modernisierung der Großräume der GEZ wird abgeschlossen.
3. November Der Verwaltungsrat der GEZ beschließt im Rahmen seiner 142. Sitzung, die zuvor den Kommunen obliegende Aufgabe der Befreiungsbearbeitung von den Landesrundfunkanstalten auf die GEZ zu übertragen.

Die Dienstleistungsprodukte der GEZ

Die GEZ sieht ihre Aufgabe in folgenden Dienstleistungsprodukten:

- Teilnehmerbetreuung
- Abwicklung des Zahlungsverkehrs
- Erlangung rückständiger Forderungen
- Gewinnung neuer Teilnehmer
- Serviceleistungen für die Rundfunkanstalten
- Gebührenplanung.

Zum Jahresende 2004 führte die GEZ über 41,2 Millionen Rundfunkteilnehmerkonten in ihrem Datenbestand, ein Zuwachs von rund 600.000 Teilnehmerkonten gegenüber dem Vorjahr. Die Gesamterträge (Rundfunkgebührenerträge und andere Erträge im Zusammenhang mit dem Gebühreneinzug) erhöhten sich in 2004 um 64,1 Millionen € auf insgesamt 6,85 Milliarden €. Die Zahl der gebührenpflichtigen Hörfunkgeräte stieg um rund 388.000 und die der gebührenpflichtigen Fernsehgeräte um rund 144.000.

Wie sich die einzelnen Dienstleistungsprodukte in 2004 entwickelt haben und welche Ergebnisse erzielt wurden, wird in den nachfolgenden Kapiteln berichtet.

Produkt: Teilnehmerbetreuung

Die Betreuung der Rundfunkteilnehmer gehört zu den klassischen Dienstleistungsprodukten des Rundfunkgebühreneinzugs. Es umfasst die Pflege des Datenbestandes sowohl der gebührenpflichtigen als auch der gebührenbefreiten privaten und nicht privaten Teilnehmer einschließlich der im Zusammenhang damit anfallenden schriftlichen, telefonischen oder über elektronische Wege ablaufenden Korrespondenz. Bei einem Bestand von insgesamt rund 41,2 Mio. Teilnehmerkonten entfällt auf dieses Produkt der größte Kostenanteil.

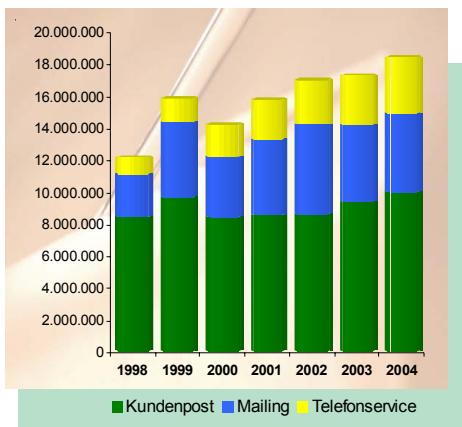


Abb. 1: Entwicklung der Vorgangsmengen 1998 - 2004

Wie schon in früheren Berichten dargestellt, hat sich das **Kommunikationsverhalten** der Bevölkerung in den letzten Jahren deutlich verändert. Dieser Veränderungsprozess hat sich fortgesetzt. Die Rundfunkteilnehmer nutzen für ihre Mitteilungen oder Anfragen an die GEZ verstärkt das Telefon sowie den Telefax-Weg oder das Internet. Zwar erreichen die Mitteilungen über das Internet (E-Mails) auch im Berichtsjahr nach wie vor nicht die Ausmaße der telefonischen und schriftlichen Korrespondenz, aber die Zuwachsrate liegt weiterhin deutlich höher als bei allen anderen Mitteilungsarten und veranschaulicht damit die Dynamik dieses Übertragungsmediums. In der nebenstehenden Grafik (Abb. 1) sind die in den Jahren 1998 bis 2004 aufgekommenen Vorgangsmengen aus schriftlicher Teilnehmerkorrespondenz, Reaktionen auf Mailingmaßnahmen sowie bearbeitete fernmündliche Vorgänge gegenübergestellt.

Für das Produkt Teilnehmerbetreuung bringt die GEZ den überwiegenden Teil der Kosten und der Personalkapazitäten auf. Die schriftlichen Mitteilungen und Fragen sind trotz erneut verbesserten Services weiter angestiegen. Ein besonderes Problem entsteht durch die weiterhin rückläufige Nutzung der Formulare zu Lasten der formlosen Schreiben, da die Bearbeitung formloser Schreiben aufwändiger ist als die Bearbeitung der Formulare. Der Anteil der Formulare am Posteingang ist von 44,6 % im Jahr 2003 auf 43,0 % zurückgegangen. Entsprechend hat sich der Anteil formloser Schreiben von 55,4 % auf 57,0 % erhöht.

Schriftliche Teilnehmerbetreuung

Die Steigerung des Eingangs an schriftlicher und elektronischer Kundenpost betrug im Berichtsjahr insgesamt 5,8 %. Wie in den Vorjahren haben die Rundfunkteilnehmer auch im Jahr 2004 verstärkt die Kommunikationsmöglichkeit per Fax und E-Mail genutzt. Während die Steigerung beim schriftlichen Eingang bei 5,3 % lag, war bei Fax und E-Mail eine Steigerung um 14,7 % zu verzeichnen. Unter dieser Kategorie werden Faxe, formlose E-Mails und Internet-Formulare zusammengefasst. Bei Faxen, die insbesondere bei nicht privaten Kunden als Antwortmedium sehr beliebt sind, war eine Steigerung von 5 % zu verzeichnen, bei Internet-Formularen um 6 %. Formlose E-Mails stiegen hingegen gegenüber 2003 um das Siebenfache. Formlose E-Mails stellen die Sachbearbeitung häufig vor große Probleme, weil in der Regel die Teilnehmeridentifikation sehr kompliziert und mit Rückfragen verbunden ist. Aus diesem Grund wurden Maßnahmen ergriffen, um derartige E-Mails zu vermeiden und die Teilnehmer verstärkt auf die Internet-Formulare der GEZ hinzuweisen.

Die Teilnehmerbetreuung der GEZ hat im Berichtsjahr insgesamt rd. 9,95 Mio. Vorgänge bearbeitet.

Die häufigsten Gründe für den Kontakt mit der GEZ waren

- An- und Abmeldungen,
- Befreiungen,
- Anschriften- und Kontoänderungen,
- Reaktionen auf Rechnungen und Zahlungserinnerungen,
- sonstige Gründe.

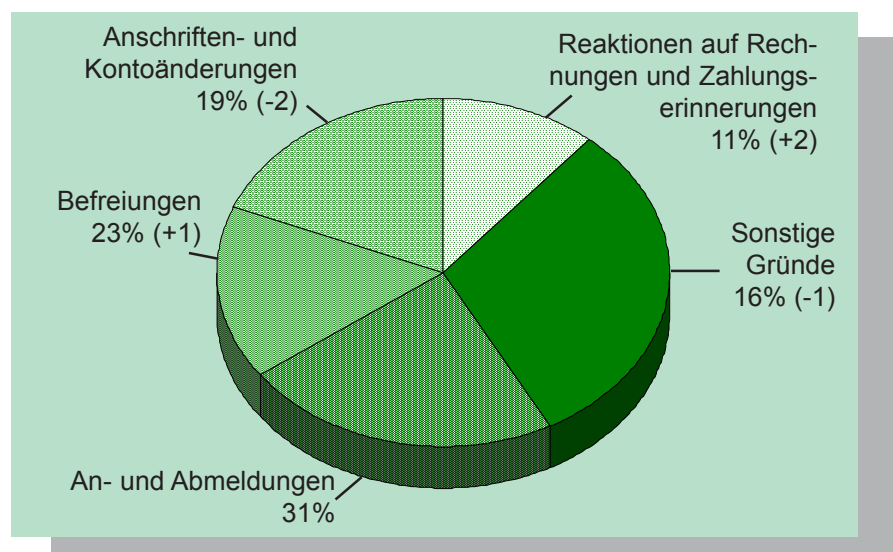


Abb. 2: Gründe für die Kontaktaufnahme mit der GEZ (mit Vergleich zum Vorjahr)

Zur Überprüfung der Kundenzufriedenheit wurde erneut eine Kundenbefragung durchgeführt. Das Umfrageergebnis ist generell als gut zu bewerten (Ausnahme: Abmeldungen). Im Einzelnen ergaben sich aufgrund der Kundenbefragung 2004 folgende Ergebnisse:

- Der Brief ist sowohl als Medium der Kontaktaufnahme als auch als Antwortmedium der GEZ von den Teilnehmern anerkannt.
- Die durchschnittlichen Antwortzeiten der GEZ sind besser geworden und liegen im Schnitt unter zwei Wochen. Dies ist für eine deutliche Mehrheit der Befragten absolut ausreichend.
- In über 80 % der Fälle können Kundenanliegen mit nur einem oder zwei Kontakten abschließend geklärt werden. Dies ist für die Mehrheit der Teilnehmer zufriedenstellend.
- Die Präferenzen der Teilnehmer zur Nutzung von Medien liegen in steigendem Maße beim Brief, gefolgt von Telefon, Formularen und elektronischen Medien. Der Anstieg bei den elektronischen Medien im Kontakt mit der GEZ hat sich gegenüber den Vorjahren verlangsamt.
- Die Zufriedenheit mit der Bearbeitung und Serviceorientierung im konkreten Fall ist deutlich höher als die Werte zum grundsätzlichen Meinungsbild über die GEZ.

Die Bearbeitungssituation im Bereich der schriftlichen Teilnehmerbetreuung war in 2004 auch dadurch geprägt, dass besonders qualifizierte Sachbearbeiter im Rahmen der diversen Projektaktivitäten, vor allem im EDV-Großprojekt DV2005 und im Projekt zur Teambildung und Teamentwicklung (TEAMGO), eingesetzt wurden (bezüglich näherer Informationen zu den genannten Projekten siehe Seiten 24 und 26). Die damit einhergehenden Kapazitätsengpässe konnten jedoch, gerade in den Phasen sehr hohen Posteingangs, ohne angeordnete Mehrarbeit, sondern allein durch die Nutzung der flexiblen Arbeitszeit ausgeglichen werden. Abb. 3 zeigt die monatlichen Schwankungen beim Posteingang.



Abb.3: Schwankungen Posteingang je Monat

Trotz der erheblichen Zusatzbelastung durch diverse Projekte ist es nicht zuletzt Dank der hohen und zielgerichteten Einsatzbereitschaft der Belegschaft der GEZ gelungen, das Tagesgeschäft reibungslos abzuwickeln und ohne Bearbeitungsrückstände in das Jahr 2005 zu starten. Zu diesem positiven Ergebnis haben maßgeblich auch der Teamentwicklungsprozess sowie die im Rahmen des Projektes TEAMGO entwickelten und implementierten Führungsinstrumente der Zielvereinbarung und der Produktionsplanung beigetragen.

Auch die Zusammenarbeit von schriftlicher und telefonischer Sachbearbeitung wurde im Laufe des Jahres 2004 erheblich verbessert und flexibilisiert. So wurde nach einer Analyse der Bearbeitungsspitzen in schriftlicher und telefonischer Bearbeitung ein Modell der gegenseitigen, abteilungsübergreifenden Unterstützung entworfen und praktiziert, das in erheblichem Ausmaß dazu beitrug, Folgekorrespondenz durch zu lange Antwortzeiten in der schriftlichen Bearbeitung sowie aufwändige und teure Rückrufe der telefonischen Sachbearbeitung an die Teilnehmer zu vermeiden. Hiermit wurde ebenfalls ein erheblicher Beitrag zur Wirtschaftlichkeit der Arbeitsweise der GEZ geleistet.

Telefonische Teilnehmerbetreuung (Call-Center)

Im Bereich des Telefonservice der GEZ wurden, wie auch in den letzten Jahren, zum einen eingehende Anrufe (Inbound Telefonie) beantwortet und zum anderen auch ausgehende Anrufe (Outbound Telefonie) durchgeführt.

Die GEZ wickelt die Inbound Telefonie weiterhin in einem bewährten zweistufigen Verfahren ab (Abb. 4). In der ersten Stufe (First Level) wird die telefonische Erstannahme durchgeführt. Hier wird der überwiegende Teil der ankommenden Anrufe (Standard- und Mailingsachverhalte sowie allgemeine Anfragen) abschließend bearbeitet. Anliegen von Teilnehmern, die in der ersten Stufe nicht vollständig bearbeitet werden können, werden an die zweite Stufe, den Second Level (Endsachbearbeitung GEZ), weitergeleitet. Die GEZ setzt für die Bearbeitung im First Level einen externen Call-Center-Verbund ein. Dieser

besteht aus derzeit vier Firmen, die über das gesamte Bundesgebiet verteilt sind. Der Second Level besteht ausschließlich aus GEZ-eigenen Mitarbeitern. Im Jahr 2004 wurde die Kapazität des externen First Levels so ausgebaut, dass im monatlichen Durchschnitt rund 279.000 Anrufe entgegengenommen und bearbeitet werden konnten.

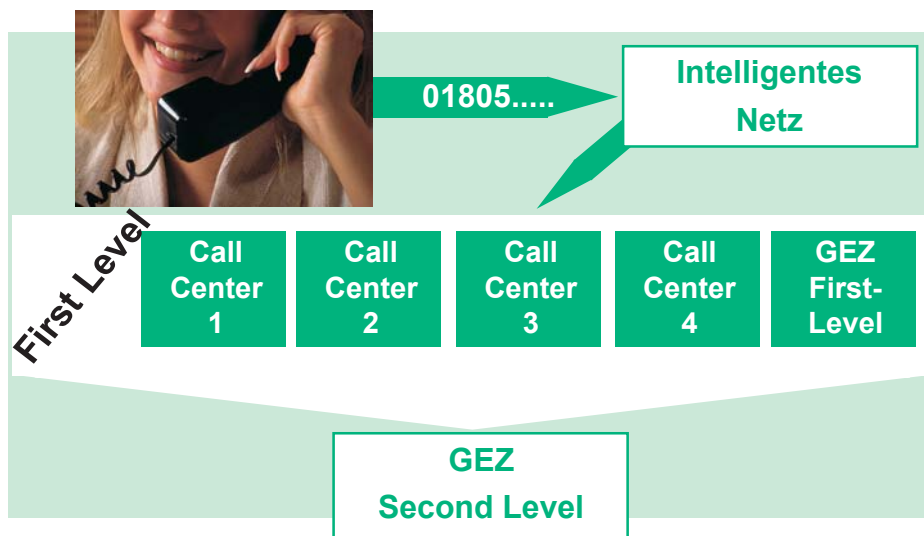


Abb. 4: Organisation des Telefonservices

Nach wie vor unterliegt das Anrufaufkommen in der Praxis sehr starken Schwankungen im Monats-, Wochen- und Tagesverlauf. Aufgrund von umfangreichen Analysen und der ständigen Aktualisierung der Basisdaten für die Berechnung des Anrufaufkommens können diese Schwankungen sehr genau geplant und die benötigten Personalkapazitäten für eine adäquate Annahmquote exakt prognostiziert werden. Die zur Verfügung stehenden Kapazitäten im Second Level der GEZ können jedoch nur bedingt den starken Schwankungen im Anrufaufkommen angepasst werden. Die Monat für Monat durch Rechnungslegung und Mahnverfahren erzeugten Anrufspitzen übertreffen die wirtschaftlich vertretbaren Personalkapazitäten um ein Vielfaches. Aus diesem Grund bietet der First Level dem Anrufer einen Rückruf (Recall), in der Regel für den nächsten Arbeitstag, an. Durch Maßnahmen, wie eine gezielte Personaleinsatzplanung, und durch die Unterstützung von Mitarbeitern aus der schriftlichen Sachbearbeitung während der Spitzenzeiten konnte die Direktannahme der 2. Levelgespräche erheblich gestärkt und gleichzeitig die Anzahl der Recalls gesenkt werden. Im zweiten Quartal des Berichtsjahres wurde überdies die erste Stufe der Einführung eines neuen Telekommunikationssystems erfolgreich durchgeführt. Hierdurch konnte bereits eine spürbare Verbesserung des Workflows erzielt werden.

Mengenentwicklung, Annahmequoten

Das Telefonaufkommen der GEZ ist im Jahr 2004 weiterhin angestiegen. Im Berichtsjahr wurden durch den Call-Center-Verbund insgesamt 3.347.921 Anrufe entgegengenommen. Dies entspricht einem Monatsdurchschnitt von rund 279.000 Gesprächen (Abb. 5). Auf der Grundlage von rund 9,5 Millionen Anrufversuchen konnte der Servicegrad aufgrund der höheren Annahmequote im



Abb. 5: Anrufaufkommen im Call-Center-Verbund der GEZ

Berichtsjahr gesteigert werden. Die GEZ hat die Möglichkeit, über den Provider der Mehrwertdiensternummern 0180 5 die Anzahl der tatsächlichen Anrufer taggenau zu ermitteln. Diese statistischen Daten werden der GEZ täglich zur Verfügung gestellt. Im Berichtsjahr konnte eine Steigerung der Anzahl der tatsächlichen Anrufer von 4,08 Mio. um 280.000 auf 4,36 Mio. verzeichnet werden. Bei der Gegenüberstellung der Anzahl beantworteter Gespräche und der tatsächlichen Anzahl von rund 4,36 Millionen Anrufern ergibt sich im Jahresverlauf im Durchschnitt ein Servicegrad von etwa 77 %. Die Routingrate steigerte sich gegenüber dem Vorjahr auf 17,4 %, was zur Folge hatte, dass im Second Level 549.263 Gespräche endbearbeitet wurden. Ein Erfolg

wurde in der Senkung der Rückrufe erzielt, die bei einer höheren Annahmequote im First-Level um mehr als 22.500 Gespräche gesenkt werden konnten.

Telefonmarketing im gewerblichen Bereich

Im Jahr 2004 wurde das Aufgabengebiet einerseits von einem internen Team Telefonmarketing wahrgenommen, andererseits wurden Gewerbebetriebe im Rahmen eines Tests durch externe Dienstleister telefonisch kontaktiert. Insgesamt erfolgten 31.680 Anrufe im Nachgang zu schriftlichen Mailingmaßnahmen, auf die keine Reaktion einging. Durch die telefonischen Nachfragen konnten 2.611 Hörfunk- und 185 Fernsehgeräte für den Bestand der GEZ generiert werden.

Ausblick

Der Telefonservice wird in den nächsten Jahren eine kontinuierliche Ausweitung erfahren, um so den Servicegrad weiter zu verbessern. Des Weiteren wird angestrebt, die erfreulichen Ergebnisse der Direktannahme von Gesprächen im Second-Level und die Senkung der Recalls weiter voran zu treiben. Gleichzeitig wird die Annahmequote der Gespräche im First Level durch den Einsatz eines neuen, fünften Dienstleisters erhöht.

Ausweitungen in technischer Hinsicht sind für das kommende Jahr ebenfalls geplant. So wird es eine CTI (Computer Telephonie Integration)-Anbindung an das neue DV-System geben, die den Telefonservice in die Lage versetzen wird, die Übergabezeit von Telefonaten zwischen den einzelnen Stufen zu verkürzen und somit eine Senkung der Bearbeitungszeiten zu erreichen. Ferner wird der Einsatz eines Sprachdialogsystems die Steuerung des Telefonservice effektiver gestalten.

Übermittlung von Meldedaten für Zwecke des Rundfunkgebühreneinzugs

Die regelmäßige Datenübermittlung bestimmter Daten im Falle der Anmeldung, Abmeldung oder des Todes volljähriger Einwohner zum Zwecke des Rundfunkgebühreneinzugs von den Meldebehörden an die Landesrundfunkanstalten bzw. die GEZ ist mittlerweile in allen Bundesländern rechtlich zulässig. Die verfahrenstechnische Umsetzung erfolgte in allen Bundesländern bis zum Jahre 2001. Im Jahr 2004 übermittelten die Meldebehörden der GEZ insgesamt rund 12,0 Millionen Datensätze, die wie folgt bearbeitet wurden:

- 3,3 Mio. Datensätze führten zu einer Aktualisierung der Teilnehmerdaten, davon rund 52.000 zur Abmeldung wegen Todes des Teilnehmers.
- In 1,1 Mio. Fällen war die von der Meldebehörde übermittelte neue Anschrift bereits im Rundfunkteilnehmerkonto vermerkt, so dass sich eine weitere Bearbeitung erübrigte.
- 5,9 Mio. übermittelte Datensätze wurden ohne weitere Bearbeitung übergeben (Haushaltsangehörige etc.).
- 1,7 Mio. Bürger wurden zur weiteren Sachverhaltsklärung und ggf. Anmeldung als Rundfunkteilnehmer angeschrieben, woraus rund 424.000 Anmeldungen resultierten.

Die Meldedatenübermittlung führt also bei einer erheblichen Anzahl von Rundfunkteilnehmerkonten zu einer Aktualisierung der Anschrift und stellt damit u.a. sicher, dass die Gebühren der tatsächlich zuständigen Landesrundfunkanstalt zugeordnet werden. Sie leistet aber auch einen wesentlichen Beitrag zur Gebührengerechtigkeit. Von den im Jahr 2004 auf Basis der übermittelten Anschriftendaten angeschriebenen rd. 1,7 Mio. Bürgern haben rund 424.000 Personen (24,9% der Angeschriebenen) insgesamt je rd. 338.000 Radio- und 355.000 Fernsehgeräte angemeldet (Stand: 4.4.2005).

Die obigen Angaben machen deutlich, dass mit diesen Meldedaten nicht – wie in Äußerungen in den Medien immer wieder einmal befürchtet – ein „zentrales Melderegister“ aufgebaut wird. Dies lassen auch die jeweiligen Rechtsgrundlagen für die Datenübermittlung gar nicht zu, da sie den Verwendungszweck der übermittelten Daten konkret vorgeben. Sie fordern ferner, dass zu dem Zwecke nicht mehr benötigte Daten unverzüglich, spätestens innerhalb eines halben Jahres, gelöscht werden. Die Löschung dieser Daten erfolgt unter strengster Beachtung der datenschutzrechtlichen Anforderungen.

Produkt: Abwicklung des Zahlungsverkehrs

Die Abwicklung des Zahlungsverkehrs gehört zum Kerngeschäft des Rundfunkgebühreneinzugs. Das Dienstleistungsprodukt umfasst die Sollstellung der jeweils fälligen Rundfunkgebühren, die Bearbeitung der Zahlungsvorgänge sowie die Abrechnung der Gebühreneinnahmen mit den Landesrundfunkanstalten der ARD, dem ZDF und DeutschlandRadio bis hin zu den Monats- und Jahresabschlüssen.

Die Gebührenerträge beliefen sich im Jahr 2004 (einschließlich der für besondere Zwecke bestimmten Anteile) auf rund 6,85 Milliarden €. Detaillierte Angaben zu den Gebührenerträgen und zur Rundfunkgebührenabrechnung 2004 können dem Kapitel „Gebührenentwicklung“ entnommen werden.

Im Berichtsjahr wurden 114,4 Mio. Lastschriften für Rundfunkgebühren bei den Geldinstituten eingereicht, das sind im Durchschnitt monatlich rund 9,5 Millionen Fälle. Davon wurden rund 1,66 Mio. als nicht ausführbare Vorgänge zurückgegeben. Dies entspricht einer monatlichen Rücklastschriftenrate von rund 138.000 Geschäftsvorgängen. Darüber hinaus waren rund 19,9 Mio. Zahlungseingänge (Einzel- oder Dauerüberweisungen, Bareinzahlungen) zu verarbeiten, ca. 1,66 Mio. Vorgänge pro Monat.

Produkt: Erlangung rückständiger Forderungen

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

Die stetig steigende Anzahl von Mahnmaßnahmen spiegelt hierbei in erster Linie die Verschlechterung der wirtschaftlichen Situation der Rundfunkteilnehmer wider. Als eine weitere wesentliche Ursache für den Anstieg ist auch die zunehmende Ausschöpfung des Bestandes durch die verstärkten Anstrengungen der GEZ und – damit verbunden – auch die Anmeldung problematischer Teilnehmergruppen anzusehen.

Die Bandbreite der Mahnmaßnahmen der GEZ gegen säumige Zahler umfasst Zahlungserinnerung, Gebührenbescheid, 1. und 2. Mahnung und Vollstreckungsersuchen. Die Gesamtmenge der Mahnmaßnahmen hat sich dabei in den letzten fünf Jahren von 1999 bis 2004 um 28,1 % erhöht.

Auch im Jahre 2004 ist eine weitere Steigerung der Maßnahmen zur Erlangung rückständiger Rundfunkgebühren um ca. 6,8 % festzustellen, eine Entwicklung, die sich bereits im Vorjahr abzeichnete. Innerhalb der einzelnen Mahnstufen fallen die Erhöhungen allerdings sehr unterschiedlich aus. Hervorzuheben ist in diesem Zusammenhang, dass die Steigerungsquote der Vollstreckungsersuchen bei 9,9 % im Vergleich zum Vorjahr liegt. Da diese Maßnahme am Ende des Verfahrens zur Erlangung rückständiger Forderungen steht, ist hier ein anhaltender Trend zu steigender Zahlungsunfähigkeit der Teilnehmer erkennbar.

Die zahlenmäßige Zunahme der Vollstreckungsfälle sowie die zunehmenden Schwierigkeiten bei der Realisierung rückständiger Forderungen führten zu einem Anstieg der aktuellen Vorgangszahlen im Aufgabengebiet „Vollstreckungen und Insolvenzen“ der GEZ von 623.500 Vorgängen im Jahr 2003 auf 757.600 Vorgänge in 2004 (plus 21,5 %).

Diese Entwicklung hat zur Folge, dass auch die Kosten des Produkts „Erlangung rückständiger Forderungen“ zunehmen. Dabei übersteigen die durch die Maßnahmen realisierten Beträge nach wie vor bei weitem die Kosten. Darüber hinaus ist die GEZ auch rechtlich verpflichtet, alle den Rundfunkanstalten zustehenden Gebühren im Rahmen der bestehenden Regelungen zu realisieren.

Der Trend zu einer weiteren starken Zunahme der Anzahl von Insolvenzverfahren hat sich auch im Berichtsjahr fortgesetzt. Der Anstieg von 46,2 % bei den Verbraucherinsolvenzen im Bundesgebiet von 33.609 Verfahren im Jahr 2003 auf 49.123 Verfahren im Jahr 2004 (Quelle: Stat. Bundesamt) wird in den kommenden Jahren auch zu einem starken Anstieg von Vorgängen im Bereich „Vollstreckung und Insolvenzen“ der GEZ führen.

So hat sich die Anzahl der Verbraucherinsolvenzverfahren, von denen die GEZ betroffen war, von 20.200 Fällen in 2003 auf 36.800 Fälle in 2004 erhöht (plus 82,2 %).

Nahezu eine ähnlich negative Entwicklung ist bei den Vorgängen aufgrund von Firmeninsolvenzverfahren zu beobachten. Hier stieg die Anzahl der Verfahren bei der GEZ um ca. 32 % von rd. 27.000 in 2003 auf rd. 35.800 Verfahren in

2004. Der in den vergangenen Jahren zu verzeichnende stetige Anstieg von Unternehmensinsolvenzen ist im Berichtsjahr jedoch erstmalig um 0,3 % unter das Vorjahresniveau gesunken (Quelle: Stat. Bundesamt). Gleichwohl ist aufgrund des hohen Niveaus von rd. 39.200 Unternehmensinsolvenzen eine kurzfristige Auswirkung auf die Arbeit der GEZ nicht zu erwarten.

Insgesamt ist eine Stagnierung oder rückläufige Entwicklung der Maßnahmen zur Erlangung rückständiger Rundfunkgebühren derzeit nicht zu erkennen. Im Gegenteil, als Ausblick in die Zukunft lassen die bekannten Zahlen auch in den nächsten Jahren auf eine weitere erhebliche Steigerung von Vorgängen für das Aufgabengebiet „Vollstreckungen und Insolvenzen“ schließen.

Die Forderungsausfallquote (Wertberichtsuführungen an Sollstellungen) liegt in 2004 bei 1,757 % und somit minimal unter dem Vorjahreswert von 1,760 %.

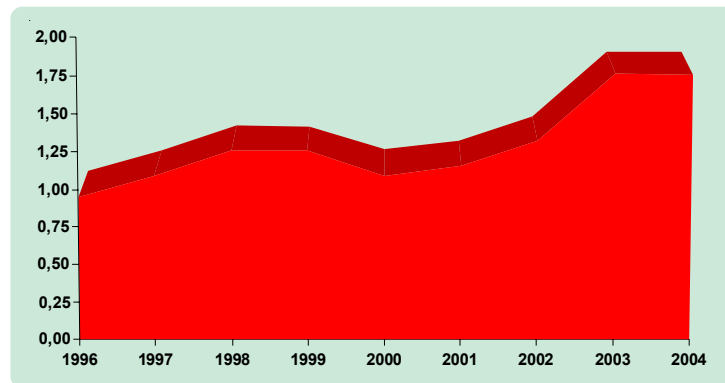


Abb. 6: Entwicklung der Forderungsausfallquote gesamt

Abbildung 6 zeigt die Entwicklung der Forderungsausfallquote zusammengefasst für alle Landesrundfunkanstalten, DLR und das ZDF in den Jahren 1996 bis 2004.

Abbildung 7 zeigt die Entwicklung der Forderungsausfallquote für die einzelnen Landesrundfunkanstalten, das ZDF und ab 2003 auch für DLR im Vergleich der Jahre 1998, 2001 und 2004. Aufgrund der Fusion von SWF und SDR zum SWR im Jahr 1998 sowie von SFB und ORB zum RBB im Jahr 2003 sind die Werte dieser Landesrundfunkanstalten für den gesamten Zeitraum zusammengefasst worden.

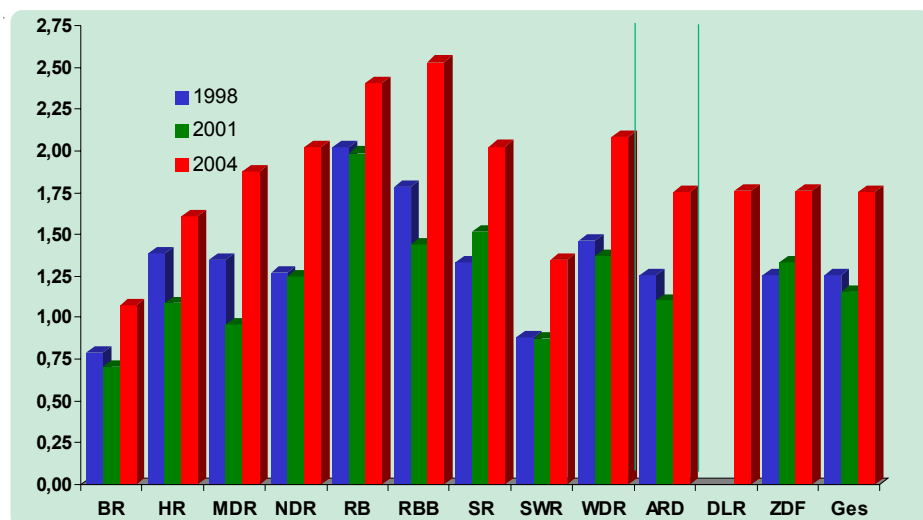


Abb. 7: Entwicklung der Forderungsausfallquote je Rundfunkanstalt

Produkt: Gewinnung neuer Teilnehmer

Rundfunkteilnehmer kommen nicht immer ihrer Verpflichtung nach, zum Empfang bereitgehaltene Radios und Fernsehgeräte anzumelden. Deswegen müssen die Rundfunkanstalten und die GEZ mit Informationsmaßnahmen, Direct-Mail und den Beauftragtdiensten der Landesrundfunkanstalten vor Ort über Meldepflichten und gebührenrelevante Sachverhalte informieren, um die Rundfunkteilnehmer zur Anmeldung ihrer Rundfunkgeräte zu veranlassen.

Cash-Marketingkonzeption

Um die Marktausschöpfung weiter zu verbessern, wurde 1998 eine neue Konzeption für die Maßnahmen zur Ausschöpfung des Teilnehmerpotenzials („Cash-Marketing“) erarbeitet. Grundlage für das Marketing-Konzept ist die Studie „Strategische und konzeptionelle Ansatzpunkte eines Cash Marketings“, die vom Lehrstuhl für Betriebswirtschaftslehre insbesondere Absatzwirtschaft der Universität Bamberg, Herrn Prof. Dr. Frank Wimmer, erstellt worden war.

Die wichtigsten Konsequenzen aus dieser Studie sind

- Stärkung der Gebührenakzeptanz (zielgruppenorientierte Kampagnen)
- Verstärkung des Mailings als unmittelbares Instrument der Marktbearbeitung
- Optimierung der Anmeldewege.

Kommunikationsstrategie zum Cash-Marketing

Auf der Basis der Cash-Marketingkonzeption wurde 1999 eine Kommunikationsstrategie entwickelt, die seit 2000 umgesetzt wird. Ziel der Strategie ist es, das Potenzial nicht gemeldeter Rundfunkteilnehmer zu heben.

Das Kommunikationskonzept beinhaltet zwei Argumente,

- das **Pflichtenargument – folgeorientiert** (mit Blick auf die relevanten Konsequenzen einer Nichtanmeldung bzw. Nichtzahlung), **Absender: GEZ**,
- das **Nutzenargument – vorteilsorientiert** (auf Basis der Vorteile des Angebots der öffentlich-rechtlichen Rundfunkanstalten), **Absender : ARD/ZDF/ Landesrundfunkanstalten.**

Die Umsetzung der Pflichtenargumentation



Abb. 8: Motiv aus Spot
"Breakdancer"

Die GEZ produzierte die Kino- und TV-Spots „Black & White“, „Gospel“ und „Breakdancer“ und beauftragte deren Schaltungen. Ergänzend wurden zu jedem der Spots Print-Anzeigen entwickelt, die parallel eingesetzt wurden.

Im bereits 1999 produzierten **Kino- und TV-Spot** „Breakdancer“ beobachtet eine Gruppe junger Leute einen Breakdancer, als plötzlich ein Unbekannter dazu stößt und zu tanzen beginnt. Der „Newcomer“ profiliert sich vor den anderen und wird schließlich auch als einer von ihnen akzeptiert. Überraschenderweise gibt er sich dann als GEZ-Fahnder zu erkennen, der prüfen will, ob der Blaster auch angemeldet ist.

Der Spot „Black & White“ wurde im Jahre 2000 produziert. Der Nicht-Anmelder, ein hellhäutiger Mann, sitzt einem dunkelhäutigen Mann gegenüber und outet sich eher unfreiwillig, indem er sagt: „Ich seh‘ schwarz!“ Sein Gegenüber kontert cool: „Ich weiß!“ Der Schluss erinnert weiß auf schwarz: „Schon GEZahlt?“

Der Ende 2000 produzierte Spot „Gospel“ wirkt wie ein Musikvideo, dessen Botschaft über Musik und skurrilen Humor transportiert wird. Die nicht angemeldeten Zuschauer sollen über ihr schlechtes Gewissen dazu animiert werden, sich anzumelden.

TV

Im Jahr 2004 wurden die von der GEZ realisierten Spots „Breakdancer“ und „Black & White“ in den öffentlich-rechtlichen Programmen besonders im Umfeld von TV-Sendungen mit überwiegend jungem Publikum eingesetzt.

Der Spot „Breakdancer“ wurde im Jahr 2004 zielgruppengerecht bei den kommerziellen Sendern VIVA, MTV, RTLII und Pro 7 geschaltet. Zusätzlich wurde der Spot „Black & White“ im Nachrichtensender N24 gesendet, wo er die Zielgruppe der jungen Erwachsenen mit höherer Bildung erreichen konnte.

Kino

Im **Kino** wurden im Berichtsjahr die Spots „Black & White“ und „Breakdancer“ jeweils bundesweit eingesetzt.

Print

In Tages-/Wochen- und Monatsblättern erschienen die Motive „Black & White“, „Gospel“ und „Breakdancer“ bundesweit als **Print**-Anzeigen in Verbindung mit einem Anmeldecoupon und einem Hinweis auf die Anmeldehotline 0180/ 50 51 500 sowie auf die Internetadresse www.gez.de.

Im November 2004 wurde parallel zum neuen Semesterbeginn eine bundesweite Plakataktion an den größten Hochschulen durchgeführt, um die Studenten an ihre Rundfunkgebührenpflicht zu erinnern. Dazu wurde ein speziell für die Zielgruppe entwickeltes Motiv geschaltet.

Radio

Flankierend zur Präsenz in TV, Kino und Print wurde der **Radio**-Spot „Gospel“ von den Landesrundfunkanstalten – ebenfalls mit Nennung der Hotline – vorzugsweise in den „Jungen Wellen“ eingesetzt, um die Zielgruppen zu erreichen. Weitere Gebührensots wurden von den Landesrundfunkanstalten selbst konzipiert und produziert.

Zusätzlich zu den Schaltungen in öffentlich-rechtlichen Radioprogrammen wurde der Radio-Spot „Gospel“ im März und September auch in verschiedenen privaten Radioprogrammen platziert.



Abb. 9: Motive aus Printanzeigen "Black & White" und "Gospel"

Internet

Der Internetauftritt der GEZ (www.gez.de) wurde im Berichtszeitraum überarbeitet und ist seit April 2005 online.

Forschung

Zu den Forschungsaufgaben zählt die jährliche Durchführung der Repräsentativbefragung „Trend“, ein Gemeinschaftsprojekt der Medienforschung ARD und ZDF - in Zusammenarbeit mit der ASS (ARD Sales and Services) - sowie der GEZ.

Events

Das Cash-Marketingkonzept sieht die Präsentation des Themas Rundfunkgebühren bei Sender-Events, bei überregionalen und regionalen Messen und Ausstellungen, aber auch bei Veranstaltungen und Aktivitäten der Sender vor.

Regionalmarketing

Im Jahr 2004 führten alle Landesrundfunkanstalten Regionalmarketing-Aktionen in ihrem jeweiligen Sendegebiet durch. Bei diesen Aktionen wurden kleinräumig, auf eine Region konzentriert, gleichzeitig und aufeinander abgestimmt die Marktbearbeitungsinstrumente

- Mailing
- Cash-Marketingmaßnahmen und
- Beauftragtendienst

eingesetzt.

Im Zeitraum September bis Dezember 2004 wurde in den im Sendegebiet des SR liegenden Städten Saarbrücken und Homburg eine konzentrierte Marktbearbeitung unter dem Motto „GEZ-Wochen im Saarland“ durchgeführt. Dabei wurde das vom NDR entwickelte Motiv „1 von 4“ eingesetzt.

Weitere Aktionen werden im Jahr 2005 folgen.

Abb. 10:
Motive aus den Kampagnen
"Hochschulen" (links) und
"Regionalmarketing" (rechts)



Mailing zur Teilnehmergeinnung und Bestandssicherung

Das Direct-Mailing ist neben dem Beauftragtendienst der Landesrundfunkanstalten weiterhin das wichtigste Instrument zur Ausschöpfung des Potenzials der nicht angemeldeten Rundfunkteilnehmer. Im Berichtsjahr 2004 wurden die Direct-Mail-Aktionen mit Erfolg weitergeführt.

In der nachfolgenden Grafik (Abb. 11) sind die Zugänge an Rundfunkgeräten – getrennt nach ihrer Herkunft aus normalen („freiwilligen“) Anmeldungen der Teilnehmer, aus der Tätigkeit des Beauftragtendienstes bzw. aus dem Mailing – und daneben die Abmeldungen im Vergleich der Jahre 1998 bis 2004 dargestellt. Die Grafik macht deutlich, dass die Erfolge aus der Tätigkeit der Beauftragtendienste der Landesrundfunkanstalten sowie aus den Mailingmaßnahmen erforderlich sind, um einen Rückgang des Teilnehmerbestandes zu verhindern.

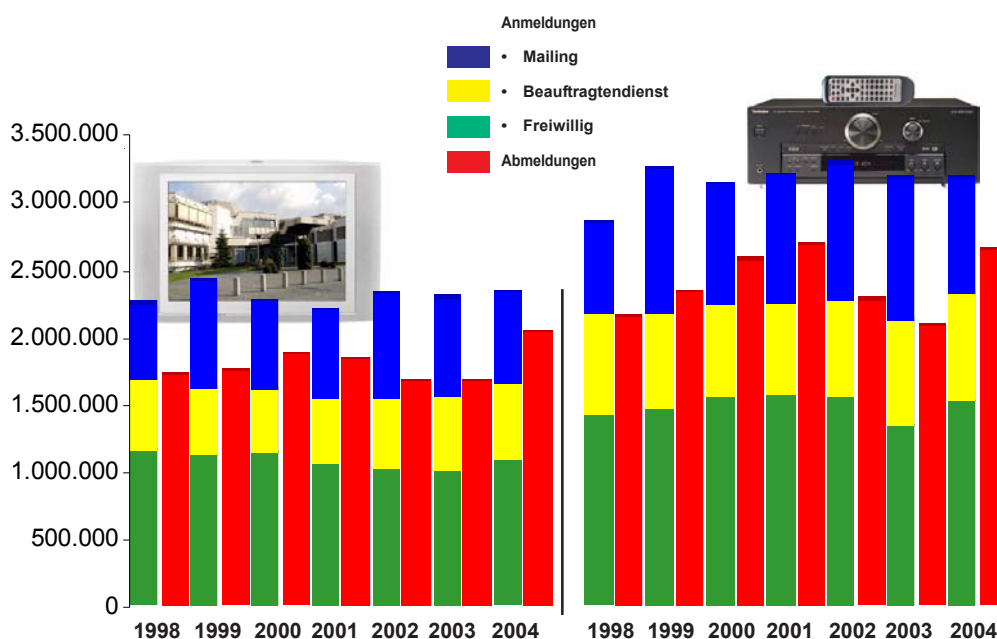


Abb. 11: Zu- und Abgänge an Hörfunk- und Fernsehgeräten 1998 bis 2004

Im Mailingjahr 2004 wurden im Rahmen des Direct-Mail-Verfahrens zur Gewinnung neuer Hörfunk- und Fernsehteilnehmer und zur Pflege des Teilnehmerbestandes insgesamt rund 19,9 Mio. Briefe (Erst- und Erinnerungsschreiben) versandt. Von den 7,3 Mio. erreichten Adressaten (bezogen auf zugestellte Erstbriefe) haben 5,1 Mio. (69 %) geantwortet.

Für das Direct-Mail-Verfahren wurden sowohl Adressen von bereits gemeldeten Rundfunkteilnehmern (z.B. ausschließlich als Hörfunkteilnehmer gemeldete) als auch von externen Anbietern angemietete Adressen zur Zielgruppenansprache verwendet.

Auf der Grundlage der Meldegesetze bzw. Meldedaten-Übermittlungsverordnungen der einzelnen Bundesländer wurden ferner Adressdaten von Einwohnermeldeämtern genutzt (s. auch Dienstleistungsprodukt Teilnehmerbetreuung). 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 Maßnahme bewirkt von allen Mailing-Aktionen die höchste Erfolgsquote.

In der nachfolgenden Tabelle (Abb. 12) sind die in 2004 durch das Mailing angesprochenen Zielgruppen und die Ergebnisse der Aktionen dargestellt. Dabei wurden die Wirkungen aller im Jahr 2004 ausgelösten Erstbriefe betrachtet (Betrachtungszeitraum: Januar 2004 bis 1. Mai 2005, somit inkl. der Erinnerungen, die im Januar und Februar 2005 ausgebracht wurden).

Zielgruppe	Ergebnisse der Aktionen				
	Erreichte Adressaten (zugestellte Erstbriefe)	An- und Zumeldungen		Angemeldete Geräte	
		Anzahl	Anzahl	%	Hörfunk Anzahl
Rundfunkteilnehmer, die ausschl. Hörfunkgeräte angemeldet haben	834.562	58.577	7,0	13.411	56.059
Personen, die sich ca. ein halbes Jahr zuvor aus den Gründen Haushaltsauflösung, Veräußerung der Geräte oder Sonstige abgemeldet hatten	190.233	20.926	11,0	13.677	13.806
Verschiedene Zielgruppen im gewerblichen/geschäftlichen Bereich	1.546.560	103.937	6,7	118.916	13.614
Junge Erwachsene	872.073	92.739	10,6	76.567	54.153
Private Haushalte	2.341.406	202.810	8,7	158.436	127.953
Verschiedene weitere private Zielgruppen	93.168	8.785	9,4	6.508	5.910
Von Meldebehörden übermittelte Daten über An- und Abmeldungen volljähriger Einwohner	1.400.044	443.374	31,7	338.535	355.842
Anschreiben an neue Anschrift nach unzustellbar zurückgekommenem Erstmailing	32.756	6.407	19,6	4.596	4.876
Summe	7.310.802	937.555	12,8	703.824	632.213

Abb. 12: Mailing-Zielgruppen und -Ergebnisse

Die nachstehende Grafik (Abb. 13) gibt einen Überblick über die Anzahl der in den Jahren 1995 bis 2004 aufgrund von Mailingaktionen angemeldeten Hörfunk- und Fernsehgeräte.

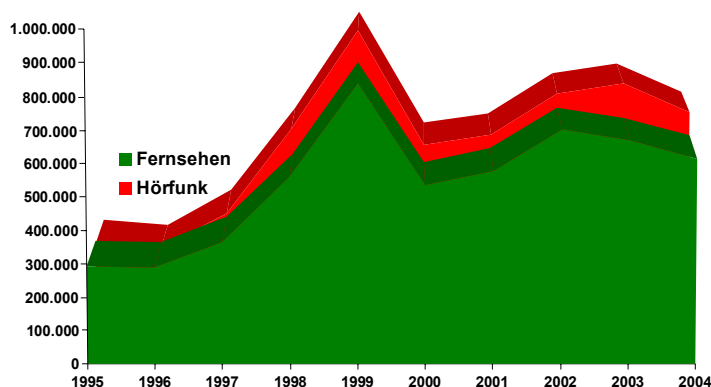


Abb. 13: Anmeldungen aus Mailingaktionen 1995-2004

Über die oben genannten Direct-Mail-Maßnahmen hinaus wurden im Jahr 2004 1.298.182 Rundfunkteilnehmer, die ihre Gebühren per Einzelüberweisung begleichen oder bar einzahlen, angeschrieben und auf die Vorteile des Lastschriftverfahrens hingewiesen. Darauf haben 106.956 Teilnehmer (8,2 %) mit einer Änderung der Zahlungsart reagiert.

Produkt: Serviceleistungen für die Rundfunkanstalten

Über die klassischen Aufgaben des Rundfunkgebühreneinzugs hinaus erbringt die GEZ zusätzliche Serviceleistungen für die Landesrundfunkanstalten.

Im Jahr 2004 wurden im Rahmen des Projekts DV2005 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Landesrundfunkanstalten in mehreren einwöchigen Schulungen als Key User für das neue System ausgebildet.

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 eine von der Finanzkommission der Rundfunkanstalten eingesetzte Arbeitsgruppe und umfasst grundsätzlich einen Zeitraum von fünf Jahren bzw. die aktuelle Gebührenperiode. Die geplanten Gesamterträge bilden die Basis für die Haushaltsplanung bei den Rundfunkanstalten.

Zuverlässigkeit

Die tatsächlichen Gesamterträge des Jahres 2004 liegen mit 6.854.812 T€ um 33.091 T€ höher als sie im Bericht zur Gebührenplanung vom 8.4.2004 ausgewiesen waren. Die Abweichung der Planung vom Ist-Ergebnis liegt damit unter 1 %. Auch in den Vorjahren waren die Unterschiede zwischen Planung und ‚Ist‘ jeweils geringer als ein Prozent.

Entwicklung des Planungsverfahrens

Die hohe Zuverlässigkeit der Gebührenertragsplanung ist nur durch ständige Weiterentwicklung der Planungsmethode möglich. Aufgrund der besonderen Entwicklung in den letzten Jahren, insbesondere durch die Intensivierung der Marktbearbeitung, orientiert sich die Gebührenertragsplanung am Markt. Schwerpunkt bilden die Entwicklung des Haushaltsbestandes im Bundesgebiet und die Einschätzung, bis zu welcher Grenze die Haushalte als Marktpotenzial in den Bestand angemeldeter Rundfunkteilnehmer überführt werden können. Die dadurch geschaffene Planungsgrundlage berücksichtigt nicht nur die Entwicklung in der Vergangenheit und den aktuellen Stand, sondern auch die durch die Marktbearbeitung voraussichtlich erzeugte Wirkung bei der Potenzialhebung unter Einbeziehung von Wahrscheinlichkeiten und Risikoeinschätzungen.

Um Informationen zur aktuellen und künftigen Entwicklung des Marktes zu erhalten, werden Daten und Beratungsleistungen statistischer Ämter sowie von bundesweit anerkannten Fachleuten einbezogen. Weiterhin werden die Einschätzungen der Marktbearbeiter bei den Landesrundfunkanstalten und in der GEZ berücksichtigt.

Gesamtprojekt „Neues System für den Gebühreneinzug ab 2005“ (DV2005)



Im Jahr 2002 hatte sich die GEZ dazu entschlossen, eine Erneuerung der Anwendungslandschaft und Telekommunikationsumgebung vorzunehmen. Die Gründe lagen

- im veränderten Teilnehmerverhalten, das sich insbesondere in der verstärkten Nutzung elektronischer Medien ausdrückt
- in den technologischen Entwicklungen in den Bereichen Datenbanktechnologie, automatische Erkennung von Dokumentmerkmalen, papierlose Sachbearbeitung, automatisierte Übernahme von bereits in elektronischer Form vorhandenen Informationen und der Nutzung der telefonischen Kommunikation
- im Modernisierungsbedarf der bislang in der GEZ eingesetzten Anwendungssysteme.

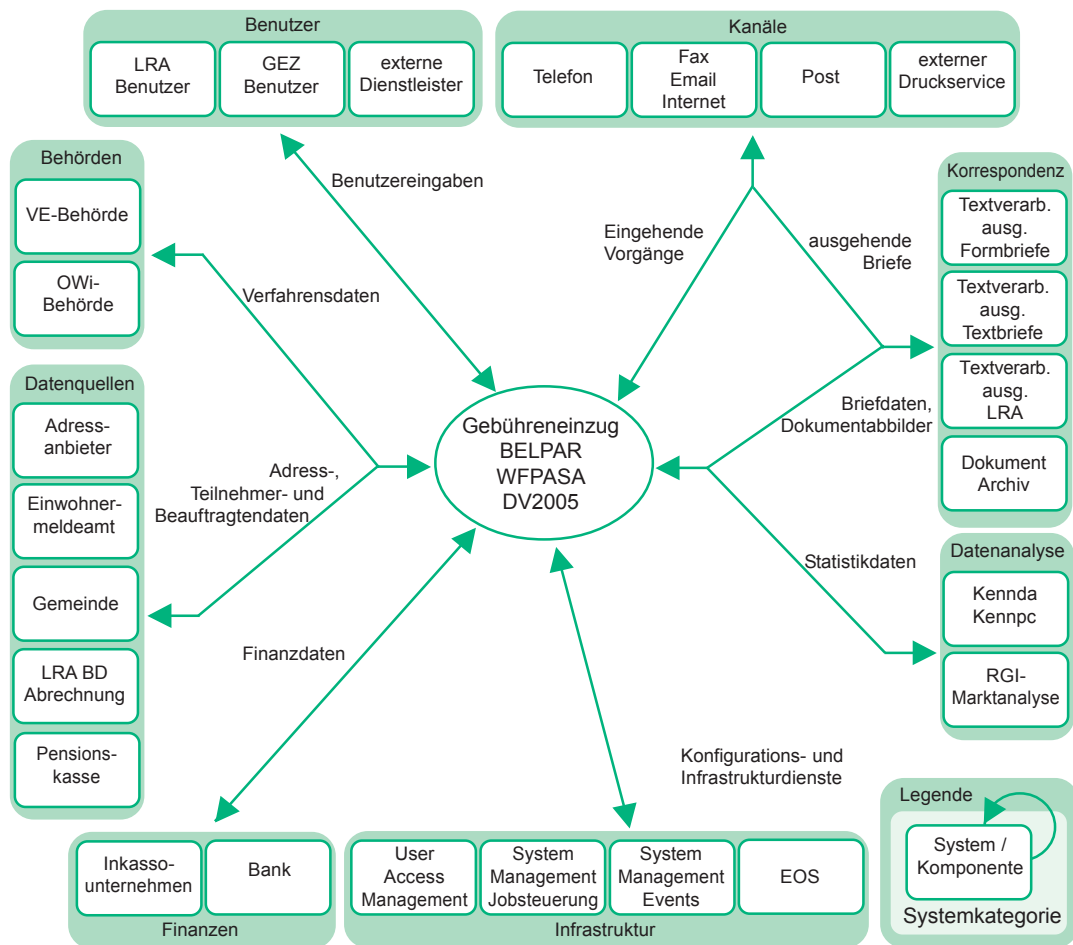
Während im Jahr 2003 die Entwicklung des so genannten Fachkonzeptes, d.h. die fachliche Beschreibung des neuen EDV-Systems, und die Programmierung der neuen Software im Vordergrund gestanden hatten, schlossen sich im Jahr 2004 verschiedene sehr umfangreiche Testphasen sowie die Vorbereitung der Produktionsaufnahme an.

Im Systemtest wurde eine Vielzahl von Testfällen, die das gesamte Gebühreneinzugsverfahren abdeckten, systematisch durchgeführt. Der Systemintegrationstest umfasste den Test des Zusammenspiels von DV2005 und anderen Komponenten im Systemumfeld. Dies betraf sowohl die ebenfalls neu entwickelten Systeme für den elektronischen Workflow und das System zur automatisierten Belegerkennung (Belegparser-System), als auch bekannte Schnittstellen, wie diejenigen zu Banken und Einwohnermeldeämtern. Die Tests gestalteten sich aufgrund der großen Datenmengen und der Vielzahl der zu testenden Komponenten extrem schwierig und erwiesen sich in der Durchführung als sehr aufwändig.

Die Abb. 14 gibt einen Überblick über die zu berücksichtigenden und zu testenden Schnittstellen.

Im Rahmen des Projektes Produktionseinführung wurden insbesondere die Abläufe im Rechenzentrum an die veränderte Softwarelandschaft angepasst. Hier mussten die Umstellung auf neue Softwareprodukte zur Steuerung und Automatisierung der Abläufe realisiert sowie die neuen Anwendungspakete in Verarbeitungsketten eingebettet werden.

Auch hier wurde erneut sehr deutlich, dass der Umfang des Gesamtprojektes, die Vielschichtigkeit der fachlichen Anforderungen und die Anzahl und Komplexität der zu integrierenden Schnittstellen ein Ausmaß angenommen hatten, das über die ursprünglichen Planungen deutlich hinaus ging. Hinzu kam der Umstand, dass die endgültigen Regelungen des 8. Rundfunkänderungsstaatsvertrages erst weitaus später als ursprünglich erwartet, nämlich Anfang Oktober 2004, im Entwurf bekannt wurden und zum Teil Neuregelungen enthielten, die bis dahin nicht absehbar waren. Im Einzelnen handelte es sich dabei um



Erläuterungen:

BD	Beauftragtendienst
BELPAR	Projekt, das sich mit der Analyse der eingehenden Dokumente beschäftigt. Durch BELPAR sollen die Eingangskanäle für Brief, FAX und E-Mail vereinheitlicht werden
EOS	Berichts- und Dokumentensoftware-System
Kennda	Host-orientierte Statistikanwendung
Kennpc	PC-orientierte Statistikanwendung
LRA	Landesrundfunkanstalt
OWi-Behörde	Ordnungswidrigkeitenbehörde
RGI	Rundfunkgebühreninformationssystem
VE-Behörde	Vollstreckungsbehörde, z.B. Gemeindekasse
WFPASA	Workflow papierarme Sachbearbeitung

Abb. 14: Schnittstellen in DV2005

die Übertragung der Befreiungsbearbeitung auf die Landesrundfunkanstalten (die dieses Aufgabenfeld in der Verwaltungsratssitzung vom 3.11.2004 wiederum auf die GEZ delegierten), um unterschiedliche Ermäßigungssätze für Hotels und um neue Regelungen für gewerbliche und private Ferienwohnungen. Abgesehen von der Tatsache, dass der geänderte Rundfunkgebührenstaatsvertrag – anders als ursprünglich geplant – nicht zum 1.1.2005, sondern erst zum 1.4.2005 in Kraft treten sollte, beinhalteten die vorstehend genannten Neuregelungen durchweg Elemente, die Änderungen und Ergänzungen am fachlichen Entwurf und an den Programmen erforderlich machten. Diese Änderungen sowie die damit verbundenen Nachtests führten letztendlich dazu, dass das

neue System nicht wie geplant zum Jahresbeginn 2005 in Betrieb genommen werden konnte.

Wie auch schon im Vorjahr wurde das Projekt weiterhin einem Controlling durch externe Beraterfirmen unterzogen. Außerdem erfolgten fortlaufende, projektbegleitende Prüfungen durch die Innenrevision der GEZ. Daneben führte die betriebliche Datenschutzbeauftragte ihre Prüfungen im Rahmen der seit dem Jahr 2003 installierten Arbeitsgruppe zur Vorabkontrolle des Verfahrens fort. Die Arbeitsgruppe begleitet das Projekt kontinuierlich und untersucht, ob die datenschutz- bzw. datensicherheitsrechtlichen Anforderungen beachtet werden. Zudem hat sich der Arbeitskreis der Rundfunkdatenschutzbeauftragten von ARD und ZDF wiederholt vor Ort oder im Rahmen der regelmäßigen Sitzungen des Arbeitskreises über datenschutzrechtliche Komponenten informiert und weitere Themenstellungen im Zusammenhang mit dem DV-Projekt erörtert. Im September war das Projekt zudem Gegenstand von Prüfungen der Datenschutzbeauftragten der Länder Berlin, Brandenburg, Bremen und Hessen. Ein Prüfbericht liegt derzeit nur im Entwurf vor. Dieser Entwurf enthält hinsichtlich des Projektes und der Software keine kritischen Anmerkungen. Außerdem ging der GEZ im Jahr 2004 der Prüfbericht des Landesrechnungshofes zu seiner Prüfung aus dem Jahr 2003 zu. Der Bericht enthielt eine Reihe von Vermerken, die im Rahmen der Stellungnahme der GEZ jedoch durchweg entkräftet werden konnten.

Organisationsentwicklung der GEZ

Die GEZ hat in den vergangenen 2 Jahren einen umfassenden technischen und verfahrensmäßigen Umstrukturierungsprozess durchlaufen mit dem Ziel, das Rundfunkgebühreneinzugssystem für die Anforderungen der Zukunft zu rüsten. Dabei wurden neue organisatorische Zuordnungen getroffen, die darauf angelegt waren, die Neugestaltung des Belegflusses und der Vorgangsbe-
arbeitung aufbau- und ablauforganisatorisch zu unterstützen und abzusichern.

Aufbauorganisation

Tragendes Element der zum 1.1.2003 eingeführten und im Organigramm (Abb. 15) dargestellten Neuorganisation der GEZ ist die Bildung integrativer und interaktiver Teamstrukturen, die darauf angelegt sind, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit unterschiedlichen Fähigkeiten und Fertigkeiten zu verbinden, um

- ein gemeinsames, festgelegtes und messbares Arbeitsziel des jeweiligen Teams zu erreichen und
- den Zusammenhang zwischen den einzelnen Teams auf allen hierarchischen Ebenen zu gewährleisten.

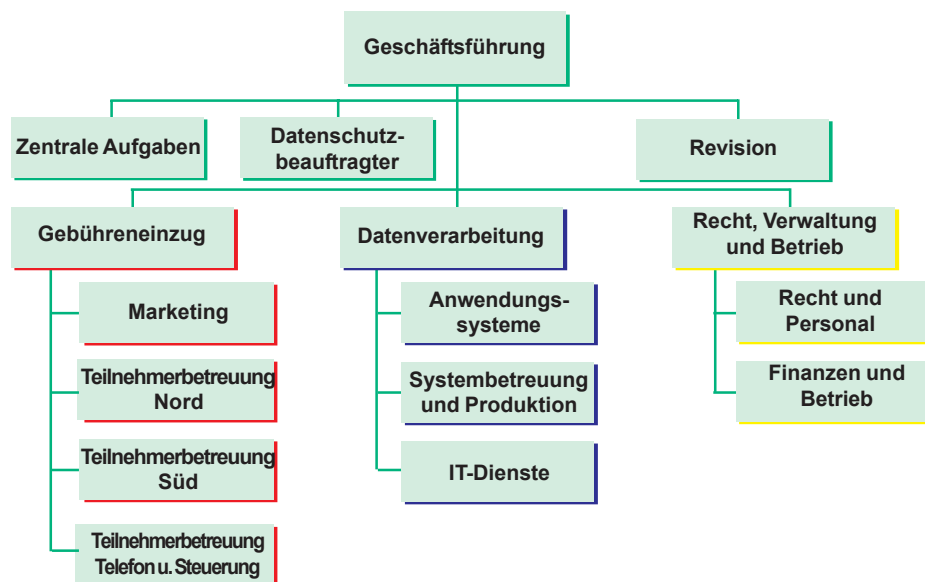


Abb. 15: Organisationsstruktur 2004

Teamstrukturierung

Der Prozess der Teamstrukturierung setzt sich aus den Phasen der Teambildung und der Teamentwicklung zusammen, wobei die erste Phase – wie im Geschäftsbericht 2003 beschrieben – bereits im Jahr 2003 abgeschlossen wurde.

Der zweite wesentliche Schritt der Teamstrukturierung ist die Teamentwicklung, d.h. die Gestaltung der Zusammenarbeit der Mitglieder im Team und zwischen den Teams. Der Prozess der Teamentwicklung vollzieht sich grundsätzlich in vier Phasen. In der ersten Phase geht es darum, praktizierte Normen und Regeln in der Zusammenarbeit sowie gewohntes Verhalten und Handeln

in den Arbeitsbeziehungen zu hinterfragen und zu bewerten. In der folgenden, zweiten Phase werden die Regeln des Umgangs miteinander definiert und vereinbart. Die dritte Phase bezieht sich darauf, die zuvor getroffenen Vereinbarungen der Kommunikation zu praktizieren und einzuüben. In der vierten Phase wird nach vereinbarten Zielen und Ergebnissen gearbeitet.



Im Zuge des Teamentwicklungsprozesses, der im Jahr 2004 weitgehend seinen Abschluss gefunden hat, wurden die Gesamtmaßnahmen zur Einführung von Teamarbeit noch um die Bausteine des „Coaching“ und der „Zielvereinbarung“ ergänzt. Der Baustein des „Coaching“ stellt eine wesentliche Maßnahme in der Weiterentwicklung der Vorgesetzten aller Hierarchieebenen in ihrer Führungsrolle dar und ist als ein Kernelement zur Stabilisierung des Veränderungsprozesses zu verstehen. Das Coaching zielt darauf ab, die Aktivitäten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Rahmen der Unternehmensziele kontinuierlich weiterzuentwickeln, sie den jeweiligen Gegebenheiten des Arbeitsumfeldes anzupassen und sie zu optimieren. Mit dem Instrument der Zielvereinbarung wird das aus der Teamentwicklung gewonnene Potenzial zur Förderung des eigenverantwortlichen Handelns genutzt und die freigesetzten Kräfte werden ausgerichtet.

Ergebnis und Ausblick

Hinsichtlich der erwarteten qualitativen und quantitativen Wirtschaftlichkeitseffekte aus der Umstrukturierung können bereits erste positive Ergebnisse verzeichnet werden. Obgleich maßgebliche Verbesserungen erst mittelfristig zu erwarten sind, stellten sich bereits im Jahr 2003 die ersten Erfolge ein. So war im Jahr 2003 gegenüber dem Jahr 2002 ein signifikanter Rückgang der Arbeitsfehltagquote um 0,99 % zu verzeichnen. Auch im Jahr 2004 sank die Zahl der Arbeitsfehltag gegenüber 2002, wenngleich auch nicht die Zahlen aus 2003 erreicht werden konnten.

Auch bezüglich der Steigerung der Effizienz sind im Rahmen der Veränderung der Zusammenarbeit erste Erfolge zu verzeichnen. So konnte die Produktivität in den Produktionssegmenten, d.h. in den Segmenten der schriftlichen und telefonischen Sachbearbeitung, in denen große Mengen bearbeitet werden, erheblich gesteigert werden.

Darüber hinaus muss davon ausgegangen werden, dass der schwierige und äußerst personalintensive Prozess der Entwicklung und Implementierung des neuen DV-Verfahrens, der neben der operativen Abwicklung des Gebühreneinzugs mit entsprechenden Zuwächsen an Teilnehmerkonten, Kundenpost, Telefonaten, Mailingmaßnahmen usw. zu bewältigen war, nur auf der Grundlage der neuen aufbauorganisatorischen Strukturen mit den entsprechenden Instrumenten der Personalentwicklung erreicht werden konnte.

Die ersten Ergebnisse machen deutlich, dass die mit dem Umstrukturierungsprozess verbundenen Ziele, wie beispielsweise eigenverantwortliches Arbeiten, Wahrnehmen und Einfordern von Führung, Verbesserung der Bearbeitung von Kundenanliegen in der praktischen Umsetzung, besser erreicht werden und weiter ausgebaut werden können. Trotz der bereits eingetretenen Erfolge muss man sich aber der Tatsache bewusst sein, dass eine Kultur- und Verhaltensänderung im Betrieb, wie sie die erfolgreiche Einführung von Teamarbeit erfordert, ein langwieriger Prozess ist. Eine kontinuierliche Begleitung in der Wandlungszeit ist unerlässlich, um ein Absterben oder partielles Abgleiten des Veränderungsprozesses zu verhindern.

Technische Ausstattung der GEZ

Zentraleinheit	1 Zentrales Server-System IBM 2084-304
Speichereinheiten	<u>Magnetplattenspeicher</u> 2 Hitachi Lightning 9980 V 2 Comparex Tetragon 2100/18 <u>Magnetbandgeräte</u> 2 Automatische Bandarchive IBM 3494-ATL/VTS 2 Bandeinheiten StorageTek 4480 2 Bandeinheiten StorageTek 4490 4 Bandeinheiten IBM 3590 Magstar
Wide Area Network (WAN)	1 Compaq 3000 Store&Forward-Server 4 CISCO-Router 2 Firewall-Systeme 1 Zentrales Fax-System
Local Area Network (LAN)	43 Catalyst Cisco 3548-XL 5 Catalyst Cisco 6509 1 ZIS-System Leutek 486 5 IBM pSeries p650 Server 6 IBM pSeries p630 Server 3 Blade-Center 50 weitere Intel-basierte Server
Arbeitsplatzcomputer zusammengeslossen im LAN	1.300 Arbeitsplatzcomputer 95 Laptops
Archivsystem	2 Elektronische Archivsysteme SER 1 ICR-System 6 Kodak Scanner (4x i830, 1x i840, 1x i280) 1 Kodak Image Digital Workstation 2000 / Image Link Printer 7 1 Kodak Microimage-Scanner (Mikrofilm Retrieval System)
Drucker	1 OCE/PS 350 mit Hunkeler Auf- und Abwickelmodulen für Rollenverarbeitung 2 IBM Infoprint 2105 Laserdrucker 175 dezentrale Drucksysteme
Weiterbearbeitung	2 Hunkeler Abwickelmodule 1 Böwe-Anlage Typ Marathon 1 Bell & Howell FlexiMailer KM847 5 weitere Böwe-Geräte unterschiedlicher Art und Ausstattung
Telekommunikationsanlage mit ACD-Funktion	1 Alcatel OmniPCX Enterprise

(Stand: Jahresende 2004)

Die GEZ misst der Sicherung der Datenbestände und der Datenverarbeitungsabläufe sowie dem Schutz personenbezogener Daten im Besonderen große Bedeutung zu. Sie hat technische und organisatorische Sicherungsmaßnahmen getroffen, die beim gegenwärtigen Stand der baulichen, system- und verfahrenstechnischen Gegebenheiten als wirksam und voll ausreichend im Sinne der datenschutzrechtlichen Forderungen zu beurteilen sind. Etwaige Verfahrensänderungen werden einer fortlaufenden Kontrolle daraufhin unterzogen, ob die datenschutzrechtlichen Anforderungen erfüllt sind.

Gesetzliche Grundlagen

Die gesetzlichen Grundlagen unterscheiden einerseits zwischen der Verarbeitung der Daten der Rundfunkteilnehmer und andererseits der Verarbeitung der Mitarbeiterdaten der GEZ. Die Verarbeitung personenbezogener Daten der Mitarbeiter 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 verarbeitet werden, gelten zum einen die bereichsspezifischen Datenschutzregelungen im Rundfunkgebührenstaatsvertrag (RGebStV) und zum anderen ergänzend die jeweiligen landesgesetzlichen Vorschriften.

Für die Landesrundfunkanstalten und das Zweite Deutsche Fernsehen 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 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.

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

Datenschutzbeauftragte der Rundfunkanstalten

Die Datenschutzbeauftragten der Rundfunkanstalten haben sich entsprechend der Vorjahre auch im Jahr 2004 wiederholt mit Eingaben Betroffener oder mit Fragen grundsätzlicher Natur, z.B. zum Mailing- oder zum Abmeldeverfahren, 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" 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
- Einführung einer Mailingklausel im Rahmen des 8. Rundfunkänderungsstaatsvertrages
- Rechtliche Stellung der Rundfunk-Datenschutzbeauftragten
- Organisation der IT-Sicherheit in den Rundfunkanstalten
- IT-Sicherheitsrichtlinien im ARD-CN
- Novellierung der Datenschutzrichtlinien der GEZ
- Datenschutz bei BDONAB (Online-Abfrage für den Beauftragtendienst/ Verbesserung der Zugangssicherheit)
- Datenschutzrechtliche Aspekte der Telearbeit
- Mailing-Maßnahmen der GEZ/ Adressanmietung von Adresslieferanten
- Abmeldeverfahren der GEZ
- Videoüberwachung öffentlicher Flächen bei den Rundfunkanstalten und der GEZ
- Prüfung der Inhalte des geplanten neuen Internet-Auftritts der GEZ.

Darüber hinaus hat sich der Arbeitskreis der Datenschutzbeauftragten intensiv mit dem Projekt DV2005 (Entwicklung eines neuen Systems für den Gebühreneinzug) befasst. Es fanden diverse Treffen vor Ort bei der GEZ statt, in deren Rahmen sich die Rundfunkdatenschutzbeauftragten über Themen wie z.B. User Access Management, Sperr-/ Löschmöglichkeiten und Aufbau der Datenbanken informiert sowie verschiedene Einzelfragen erörtert haben. Weitere Besprechungen und schriftliche Kontakte innerhalb des Arbeitskreises erfolgten im Vorfeld einer angekündigten Prüfung der GEZ durch die Datenschutzbeauftragten der Länder Berlin, Brandenburg, Bremen und Hessen vom 21. bis 23. September 2004. Die Treffen und sonstigen Kontakte dienten der Zusammenstellung der von den Landesdatenschutzbeauftragten angeforderten umfangreichen Unterlagen sowie der detaillierten Information der Rundfunkdatenschutzbeauftragten über diverse Verfahren und Abläufe bei der GEZ.

Betriebliche Datenschutzbeauftragte der GEZ

Die betriebliche Datenschutzbeauftragte der GEZ hatte im Berichtsjahr insgesamt 784 Eingaben von Betroffenen oder Dritten zu Fragen des Datenschutzes beim Rundfunkgebühreneinzug zu bearbeiten (Vorjahr 564). Das folgende Diagramm (Abb. 16) gibt einen Überblick, in welche wesentlichen Sachverhaltensgruppen die Eingaben unterteilt werden können (wobei ein Vorgang auch bei mehreren angesprochenen Sachverhalten jeweils nur einer Fallgruppe zugeordnet wurde):

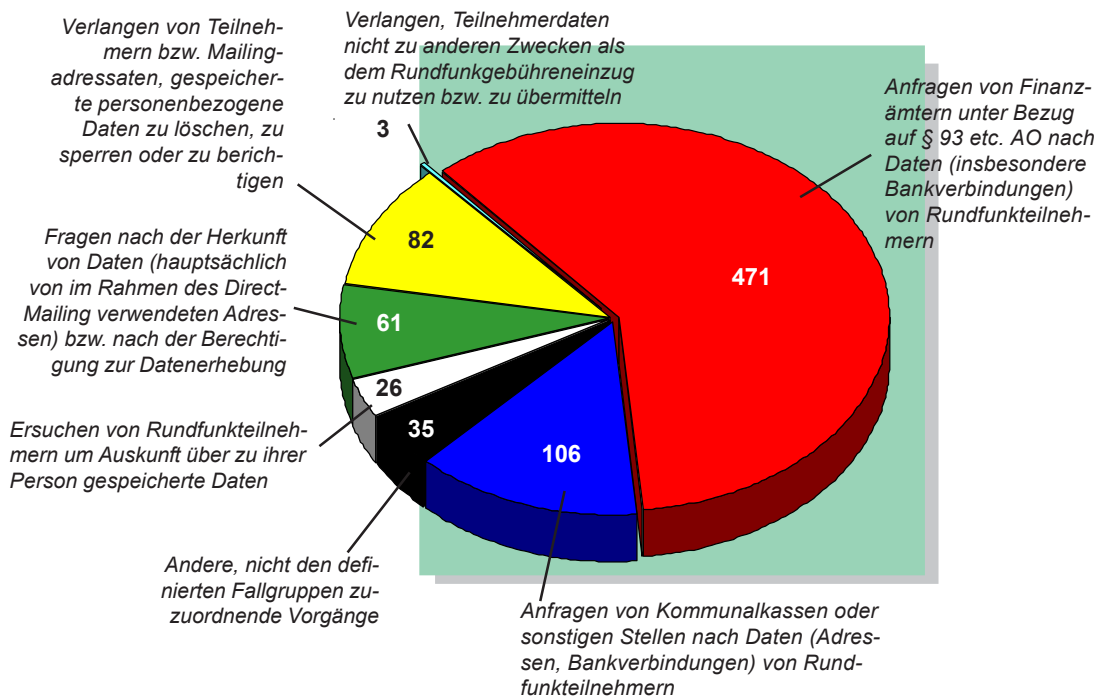


Abb. 16: Von der betrieblichen Datenschutzbeauftragten bearbeitete Eingaben von Rundfunkteilnehmern und Dritten

Bei den Vorgängen handelte es sich in 577 Fällen (Vorjahr 388) um Ersuchen von Finanzämtern oder anderen Dritten um Auskunft über Daten von Rundfunkteilnehmern (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 207 Eingaben (Vorjahr 176) bezogen sich 129 (gegenüber 130 in 2003) auf Mailing-Aktionen zur Ausschöpfung des Teilnehmerpotenzials. In diesen Schreiben wurde hauptsächlich nach der Herkunft der verwendeten Adresse, nach der Berechtigung zur Nutzung dieser Daten oder nach der Rechtsgrundlage der Datenerhebung gefragt. 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, dem Gesamtvolumen des Mailings bzw. der insgesamt angefallenen Geschäftsvorgänge – nach wie vor als gering und unkritisch zu werten.

Gebührenentwicklung

Gemeldete Rundfunkempfangsgeräte

Im Jahr 2004 stieg die Zahl der gemeldeten gebührenpflichtigen Geräte beim Hörfunk um 388.190 (1,01 % bezogen auf den Jahresanfangsbestand) und beim Fernsehen um 144.415 Geräte (0,43 %). Bei den gebührenbefreiten Geräten ist in 2004 eine Zunahme beim Hörfunk von 154.443 (4,63 %) und beim Fernsehen um 159.675 Geräte (5,34 %) zu verzeichnen. In der Abb. 17 ist die Entwicklung der Anzahl gemeldeter Rundfunkempfangsgeräte in den letzten 10 Jahren dargestellt.

Jahr	Gebührenpflichtige Geräte ^{*)}		Gebührenbefreite Geräte	
	Bestand am 31.12.	Zugang im Jahr	Bestand am 31.12.	Zugang im Jahr
Hörfunk				
1995	33.847.924	332.961	2.723.662	52.792
1996	34.208.944	361.020	2.813.242	89.580
1997	34.591.383	382.439	2.931.284	118.042
1998	35.214.776	623.393	3.012.770	81.486
1999	36.115.421	900.645	3.040.304	27.534
2000	36.677.259	561.838	3.052.080	11.776
2001	37.171.572	494.313	3.083.032	30.952
2002	37.755.744	584.172	3.167.634	84.602
2003	38.290.378	534.634	3.337.899	170.265
2004	38.678.568	388.190	3.492.342	154.443
Fernsehen				
1995	30.322.102	248.808	2.312.362	71.745
1996	30.660.466	338.364	2.403.375	91.013
1997	30.982.806	322.340	2.536.884	133.509
1998	31.418.209	435.403	2.630.224	93.340
1999	32.055.292	637.083	2.661.668	31.444
2000	32.445.840	390.548	2.684.076	22.408
2001	32.784.709	338.869	2.720.844	36.768
2002	33.190.049	405.339	2.816.572	95.728
2003	33.453.144	263.096	2.991.769	175.197
2004	33.597.559	144.415	3.151.444	159.675

^{*)} Ab 1997 einschließlich der Geräte im Hotel- und Gaststättengewerbe mit ermäßigter Gebühr.

Abb. 17: Entwicklung der Zahl der gemeldeten Rundfunkempfangsgeräte

Von den insgesamt gemeldeten Rundfunkempfangsgeräten waren am Jahresende 2004 rund 8,3 % der Hörfunkgeräte und rund 8,6 % der Fernsehgeräte gebührenbefreit. Zum Ende des Berichtsjahres waren ferner im Rahmen der speziellen Regelung für das Hotel- und Gaststättengewerbe für rund 0,9 % der Hörfunkgeräte und rund 1,7 % der Fernsehgeräte Rundfunkgebühren nur in Höhe von 50 % der vollen Gebühr zu entrichten. Der sich aus diesen Gebührensicherungen bzw. -ermäßigungen für die Rundfunkanstalten ergebende Gebührenaufschlag beläuft sich auf ca. 662 Mio. € im Jahr (ausgehend von den Gerätezahlen zum 31.12.2004 ohne Berücksichtigung von Bestandsveränderungen im Laufe des Jahres).

Ohne die Gewährung von Befreiungen könnte die (bis 31.3.2005 gültige) Monatsgebühr von 16,15 € bei unveränderten Gebührenerträgen um rund 8,8 % bzw. 1,42 € gesenkt werden.

Einen Eindruck über die Entwicklung der gemeldeten, von der Rundfunkgebührenpflicht befreiten Hörfunk- und Fernsehgeräte in den letzten 10 Jahren vermittelt die Abb. 18.

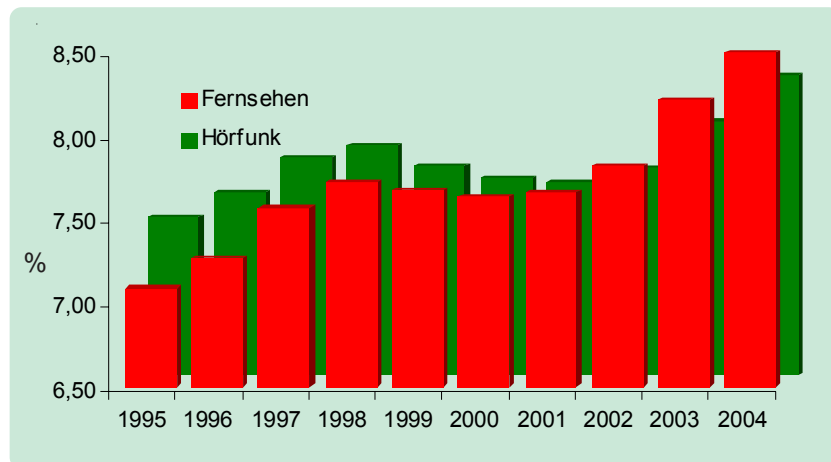


Abb. 18: Anteil der gebührenbefreiten Rundfunkgeräte an den insgesamt angemeldeten Geräten 1995-2004

Die Entwicklung der angemeldeten und befreiten Hörfunk- und Fernsehgeräte seit 1995 ist aus nachfolgendem Verlaufsdiagramm (Abb. 19) ersichtlich. Nachdem im Jahr 1998 die Marktbearbeitung stark intensiviert wurde und zu außergewöhnlichen Zuwächsen des Gerätebestandes geführt hat, ist wegen der inzwischen erreichten hohen Marktausschöpfung nunmehr ein deutlich reduzierter Zugang der Geräteanmeldungen bei gleichzeitigem deutlichem Anstieg des Bestandes befreiter Hörfunk- und Fernsehgeräte zu verzeichnen.

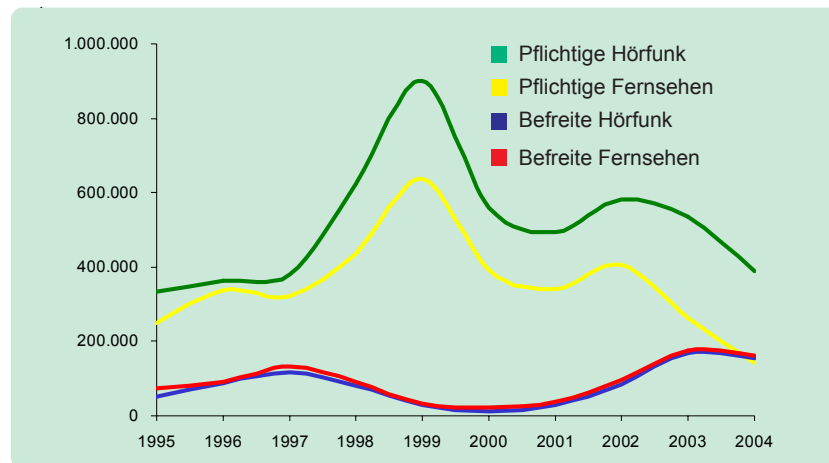


Abb. 19: Entwicklung der angemeldeten und befreiten Rundfunkgeräte 1995-2004

Die Gesamtzahl der nach dem Stand vom 31.12.2004 gemeldeten Rundfunkempfangsgeräte teilt sich auf die Bereiche der einzelnen Landesrundfunkanstalten wie in Abb. 20 dargestellt auf.

Rundfunk-anstalt	Gebührenpflichtige Hörfunkgeräte *)		Gebührenbefreite Hörfunkgeräte		Hörfunkgeräte insgesamt	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
BR	6.206.057	16,0	468.296	13,4	6.674.353	15,8
HR	3.034.561	7,8	216.523	6,2	3.251.084	7,7
MDR	4.201.911	10,9	324.038	9,3	4.525.949	10,7
NDR	6.857.473	17,7	680.583	19,5	7.538.056	17,9
RB	320.112	0,8	47.187	1,3	367.299	0,9
RBB	2.577.952	6,7	323.247	9,2	2.901.199	6,9
SR	481.195	1,2	48.422	1,4	529.617	1,2
SWR	7.122.205	18,4	456.010	13,1	7.578.215	18,0
WDR	7.877.102	20,4	928.036	26,6	8.805.138	20,9
Gesamt	38.678.568	100,0	3.492.342	100,0	42.170.910	100,0

Rundfunk-anstalt	Gebührenpflichtige Fernsehgeräte *)		Gebührenbefreite Fernsehgeräte		Fernsehgeräte insgesamt	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
BR	5.204.431	15,5	380.844	12,1	5.585.275	15,2
HR	2.488.826	7,4	202.383	6,4	2.691.209	7,3
MDR	3.793.432	11,3	313.343	9,9	4.106.775	11,2
NDR	5.899.560	17,6	632.987	20,1	6.532.547	17,8
RB	274.511	0,8	42.709	1,4	317.220	0,9
RBB	2.344.211	7,0	317.828	10,1	2.662.039	7,2
SR	428.050	1,3	43.225	1,4	471.275	1,3
SWR	5.981.298	17,8	379.189	12,0	6.360.487	17,3
WDR	7.183.240	21,4	838.936	26,6	8.022.176	21,8
Gesamt	33.597.559	100,0	3.151.444	100,0	36.749.003	100,0

*) Geräte mit voller und halber Gebührenpflicht zusammengefasst. Für Zweitgeräte in Gästezimmern des Beherbergungsgewerbes ist nur die halbe Gebühr zu entrichten.

Abb. 20: Gemeldete Rundfunkempfangsgeräte am 31.12.2004

Gesamterträge aus Rundfunkgebühren

Die Gesamterträge *) belaufen sich im Berichtsjahr – einschließlich der für besondere Aufgaben bestimmten Gebührenanteile – auf insgesamt 6.854,8 Mio. €. Sie übersteigen damit das Vorjahresergebnis um 64,1 Mio. €. Ohne die Anteile für besondere Aufgaben liegen die Gesamterträge für die Landesrundfunkanstalten, das ZDF und DLR bei 6.718,5 Mio. €.

Der Anstieg der Gesamterträge ist im Berichtsjahr auf die im Kapitel ‚Gemeldete Rundfunkempfangsgeräte‘ dargestellte Entwicklung der Anzahl der gebührenpflichtigen Geräte zurückzuführen.

Wie sich die Gesamterträge insgesamt in den letzten zehn Jahren entwickelt haben, zeigt die Abb. 21 (Betragsangaben in T€).

Jahr	Hörfunk	Fernsehen	Gesamt
1995 ¹⁾	1.788.956	2.876.778	4.665.734
1996	1.816.463	2.913.260	4.729.723
1997 ²⁾	2.087.031	3.523.065	5.610.096
1998	2.125.116	3.562.457	5.687.573
1999	2.175.358	3.623.928	5.799.286
2000	2.224.740	3.693.414	5.918.154
2001 ³⁾	2.467.941	4.182.093	6.650.034
2002	2.513.470	4.235.750	6.749.220
2003	2.538.324	4.252.373	6.790.697
2004	2.574.202	4.280.610	6.854.812

Anmerkungen

¹⁾ Gebührenerhöhung in den neuen Bundesländern ab 1.1.1995: Grundgebühr DM 8,25 (€ 4,22) und Fernsehgebühr DM 15,55 (€ 7,95) monatlich.

²⁾ Gebührenerhöhung ab 1.1.1997: Grundgebühr DM 9,45 (€ 4,83) und Fernsehgebühr DM 18,80 (€ 9,61) monatlich.

³⁾ Gebührenerhöhung ab 1.1.2001: Grundgebühr DM 10,40 (€ 5,32) und Fernsehgebühr DM 21,18 (€ 10,83) monatlich.

Abb. 21: Gesamterträge aus Rundfunkgebühren 1995 - 2004

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

Rundfunkgebühren-Abrechnung 2004

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 in der Konten-Datenbank sowie die Debitorenkonten, die in der Teilnehmerstamm- und Teilnehmeranhang-Datenbank geführt werden. Die Rundfunkgebühren werden in Bestandsrechnungen (Bilanzen) und Ertrags- und Aufwandsrechnungen abgerechnet, und zwar sowohl insgesamt als auch getrennt je Landesrundfunkanstalt, DLR und ZDF. Die Bilanzierung und Bewertung entspricht den für große Kapitalgesellschaften geltenden Grundsätzen. Die Gliederung der Bilanzen sowie der Ertrags- und Aufwandsrechnungen wird den Besonderheiten der Rundfunkgebühren-Abrechnung angepasst.

Die Rundfunkgebühren-Abrechnung weist für das Jahr 2004 Gesamterträge in Höhe von 6.854.811.966,62 € aus. Diese liegen somit um 64.114.700,28 € über dem Ergebnis von 2003.

Wie sich die Gesamterträge (einschließlich der Gebührenanteile für die Landesmedienanstalten) gemäß der Rundfunkgebühren-Abrechnung 2004 auf die Landesrundfunkanstalten, das ZDF und DLR verteilen, ist in der Abb. 22 dargestellt.

Die Rundfunkgebühren-Abrechnung wurde wie der Jahresabschluss der GEZ von einer Wirtschaftsprüfungsgesellschaft geprüft und mit dem uneingeschränkten Bestätigungsvermerk versehen.

Rundfunkanstalt	Gesamterträge *) in €
Bayerischer Rundfunk	806.354.983,38
Hessischer Rundfunk	383.226.895,38
Mitteldeutscher Rundfunk	560.791.773,84
Norddeutscher Rundfunk	892.066.502,16
Radio Bremen	41.278.300,34
Rundfunk Berlin-Brandenburg	340.256.902,63
Saarländischer Rundfunk	63.956.890,87
Südwestrundfunk	921.974.459,74
Westdeutscher Rundfunk	1.066.652.658,36
ARD	5.076.559.366,70
Zweites Deutsches Fernsehen	1.584.273.624,53
DeutschlandRadio	193.978.975,39
Gesamt	6.854.811.966,62

*) In den Beträgen sind Gebührenanteile für die Landesmedienanstalten in Höhe von 136.319.933,03 € enthalten.

Abb. 22: Übersicht über die Gesamterträge aus Rundfunkgebühren 2004

Personalentwicklung

Der Stellenplan 2004 weist 833 Planstellen gegenüber 2003 mit 835 Planstellen aus.

Die Anzahl der Beschäftigten hat sich wie folgt entwickelt:

- Zum Ende des Jahres 2004 waren insgesamt 828 Planstellen durch Mitarbeiter/innen besetzt; davon 765 mit unbefristeten und 63 mit befristeten Arbeitsverträgen. Zum 31.12.2004 waren 5 Planstellen unbesetzt (0,6 %). Im Jahresdurchschnitt belief sich die Anzahl der freien Planstellen ebenfalls auf 5 Stellen. Im Jahr 2003 waren im Durchschnitt 16 Planstellen (1,9 %) unbesetzt.
- 86 Arbeitnehmer/innen waren zum Stichtag 31.12.2004 für Aushilfs- und Vertretungsaufgaben mit befristeten Arbeitsverträgen außerhalb des Stellenbesetzungsplans angestellt.
- Darüber hinaus befanden sich zum Jahresende 61,10 Mitarbeiter/innen in einem nicht aktiven Beschäftigungsverhältnis wie Mutterschutz, Elternzeit, unbezahlter Urlaub oder passive Phase der Altersteilzeit.
- Im Berichtsjahr wurden 27 Bewerber/innen – einschließlich 5 Auszubildender – neu eingestellt und 27 Mitarbeiter/innen aus einem bisher befristeten Anstellungsvertrag in eine Festanstellung übernommen.
- Im Februar 2004 beendeten 4 Auszubildende zum/r Mathematisch-technischen Assistenten/in ihre Berufsausbildung erfolgreich und schlossen einen Anschlussarbeitsvertrag ab. Eine weitere Auszubildende befindet sich in der Ausbildung zur Bürokauffrau, zwei Auszubildende werden zum/r Kaufmann/frau für Bürokommunikation ausgebildet. Zum Jahresende standen insgesamt 18 Auszubildende in einem Ausbildungsverhältnis.
- Auf der Basis des am 1.1.1997 in Kraft getretenen Tarifvertrages zur Förderung der Teilzeitarbeit beim WDR und bei der GEZ sowie des Teilzeit- und Befristungsgesetzes vom 1.1.2001 nahmen zum Jahresende 2004 insgesamt 149 Mitarbeiter/innen die Möglichkeit der Teilzeitbeschäftigung wahr. Ende 2003 waren es 145 Mitarbeiter/innen.
- 11 Arbeitnehmer/innen, dies entspricht 1,3 %, schieden aus dem Unternehmen aus.
- Die Zahl der Versorgungsempfänger - einschließlich der Arbeitnehmer/innen im Vorruhestand - stieg von 217 auf 231. Im Jahr 2004 traten 10 weitere Mitarbeiter/innen in die Altersteilzeit ein. Insgesamt befanden sich 33 Arbeitnehmer/innen in Altersteilzeit.

19 Teilnehmer/innen absolvierten ein Praktikum bei der GEZ, davon 15 als Ergänzung zur Schulausbildung, 3 im Rahmen einer Umschulung sowie ein studentischer Praktikant.

Einen Gesamtüberblick über die Entwicklung der Anzahl der Beschäftigten in den letzten zehn Jahren vermittelt die Abbildung 23.

Stand Jahresende	Unbefristet oder befristet angestellte Arbeitnehmer auf Planstellen	Arbeitnehmer ohne Planstellen, Aushilfen, Auszubildende, Mitarbeiter/innen in MUSchu/Elternzeit/ unbez. Urlaub, passiver ATZ	Mitarbeiter insgesamt
1995	811	42	853
1996	817	58,5	875,5
1997	810	66	876
1998	813,5	71	884,5
1999	820,5	104	924,5
2000	812,5	117,5	930
2001	815	118	933
2002	812,5	117	929,5
2003	818	167,5	985,5
2004	828	165,1	993,1

Abb. 23: Personalentwicklung 1995-2004

Im Berichtsjahr hat die GEZ im Rahmen des Rundfunkgebühreneinzugs **externe Leistungen** in Anspruch genommen, die rechnerisch einer Personalkapazität von rund 58 EDV-Fachkräften sowie 299 Datenerfassungs- bzw. Sachbearbeitungs-Arbeitsplätzen entsprechen.

Ab Januar 2004 wurden insgesamt 11 neue Mitarbeiter/innen durch das **Ausbildungskonzept für die Sachbearbeitung** qualifiziert.

Zum Ende des Berichtsjahres arbeiteten bereits 112 Mitarbeiter/innen im Rahmen alternierender **Telearbeit**. Ende 2003 waren es 80 Mitarbeiter/innen.

Durch insgesamt 5 in Kooperation mit einem externen Beratungsunternehmen durchgeführte Assessment-Center konnten 2 interne und 7 externe Teilnehmer/innen für höherwertige Positionen erfolgreich rekrutiert werden.

Aufwendungen für den Gebühreneinzug

Der Jahresabschluss 2004 weist Aufwendungen der GEZ in Höhe von 142,4 Mio. € aus. **Der prozentuale Anteil der GEZ-Aufwendungen an den Gesamterträgen aus Rundfunkgebühren liegt bei 2,08 % (Vorjahr 1,97 %).**

Die Abb. 24 zeigt die Entwicklung 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 Opti-

mierungs- und Rationalisierungsmaßnahmen zuzuschreiben, dass die Aufwendungen trotz stetiger Zunahme der Anzahl der Teilnehmerkonten und der Vorgangsmengen sowie bei erheblicher Ausweitung der Leistungen, insbesondere der Maßnahmen zur Hebung des Teilnehmerpotenzials, in diesen Grenzen gehalten werden konnten. Auslöser für den in den Jahren ab 1997 wieder ansteigenden Kurvenverlauf sind hauptsächlich die von Jahr zu Jahr erheblich gesteigerten Marketingaktivitäten sowie die notwendige Einstellung auf ein sich veränderndes Kommunikationsverhalten der Teilnehmer (z.B. Auf- und Ausbau des Call-Centers).

Besonders stark aufwandserhöhend wirkten sich in den Jahren 2003 und 2004 zusätzlich die Aufwendungen zur Entwicklung eines neuen DV-Verfahrens (Projekt DV2005) aus.

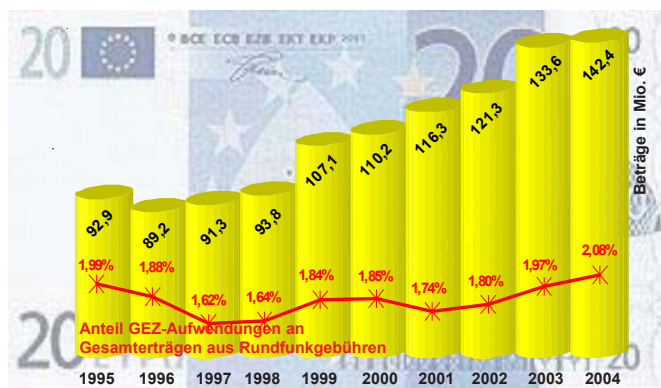


Abb. 24: Aufwendungen für den Gebühreneinzug 1995 - 2004

Wie sich die Kosten pro Teilnehmerkonto in den letzten zehn Jahren entwickelt haben, ist in der Abbildung 25 dargestellt. Zugrunde gelegt wurden dabei die Aufwendungen der GEZ gemäß Jahresabschluss zuzüglich der Zuführungen zu den Pensionsrückstellungen und zu den Rückstellungen für Beihilfen an Versorgungsempfänger, die nicht im Jahresabschluss der GEZ enthalten, sondern direkt bei den Rundfunkanstalten bilanziert sind.

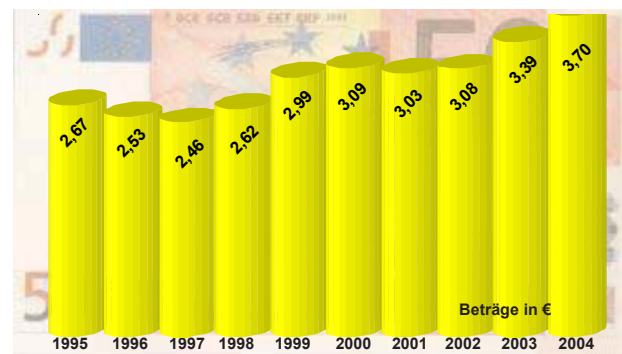


Abb. 25: Aufwendungen pro Teilnehmerkonto 1995 - 2004

Die Führung eines Teilnehmerkontos kostete im Jahr 2004 im Durchschnitt 3,70 €. Der Anstieg der Kosten pro Teilnehmer gegenüber dem Vorjahr ist insbesondere auf die im Berichtsjahr fortgeführten Organisations- und Datenverarbeitungsprojekte zurückzuführen.

Jahresabschluss 2004

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 2004 wurde zunächst bestimmt durch den vom Verwaltungsrat in seiner 137. Sitzung am 27. August 2003 genehmigten Haushaltsplan. Die Erträge und Aufwendungen waren mit € 139.718.200,00 geplant. Der Finanzplan wies ein Soll von € 20.233.700,00 auf. Einschließlich der aus dem Haushaltsjahr 2003 übertragenen Reste in Höhe von € 5.017.383,58 ergab der Plan somit eine Mittelaufbringung und Mittelverwendung von € 25.251.093,58.

Das Ergebnis der Abrechnung des Haushaltsplans (Haushaltsrechnung) ist auf Seite 42 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 2004 ist - in Verbindung mit den Vorjahreszahlen - auf Seite 43 zusammengefasst dargestellt. Die Bilanzsumme beläuft sich auf € 56.555.307,17; sie weist damit gegenüber dem Ergebnis des Vorjahres eine Erhöhung um € 9.080.239,01 auf. Die gestiegene Bilanzsumme gegenüber dem Vorjahr ist im Wesentlichen auf Investitionen im Zusammenhang mit den im Berichtsjahr fortgeführten Organisations- und Datenverarbeitungsprojekten zurückzuführen. Die Anteile der Rundfunkanstalten am Gemeinschaftsvermögen der GEZ haben sich von € 26.056.356,46 (Stand 31.12.2003) auf € 36.684.775,98 erhöht.

Die auf Seite 44 zusammengefasste Ertrags- und Aufwandsrechnung schließt mit einem Jahresvolumen von € 142.406.186,77 ab und weist damit gegenüber dem Abschluss des Vorjahres eine Erhöhung von € 8.758.382,91 auf (siehe dazu auch die Erläuterungen auf Seite 39 zum Kostenanstieg).

Der Jahresabschluss 2004 wurde von einer Wirtschaftsprüfungsgesellschaft geprüft und mit einem uneingeschränkten Bestätigungsvermerk versehen. Der Verwaltungsrat hat den Jahresabschluss anhand des Prüfungsberichts des Wirtschaftsprüfers in seiner 144. Sitzung am 8. Juni 2005 festgestellt und die Entlastung der Geschäftsführung beschlossen.

Haushaltsrechnung 2004

	Soll 2004		Ist 2004		Abweichungen +/-	
	€	€	€	€	€	€
I Ertrags- und Aufwandsplan						
<u>Erträge</u>						
eigene Erträge		1.211.000,00		2.341.357,44		1.130.357,44
Betriebsbeiträge		<u>138.507.200,00</u>		<u>140.064.829,33</u>		<u>1.557.629,33</u>
Summe Erträge		<u>139.718.200,00</u>		<u>142.406.186,77</u>		<u>2.687.986,77</u>
<u>Aufwendungen</u>						
Personalaufwendungen						
Arbeitsentgelte (Gehälter und Löhne)	40.744.700,00		43.841.980,74		3.097.280,74	
Soziale Aufwendungen	<u>12.383.900,00</u>		<u>12.751.610,85</u>		<u>367.710,85</u>	
Summe Personalaufwendungen		53.128.600,00		56.593.591,59		3.464.991,59
Sachaufwendungen (ohne Abschreibungen)						
Materialaufwendungen Fremdleistungen (Mieten für techn. Einricht. und Gebäude, Portokosten, EDV-Fremdleistungen, etc.)	2.348.700,00		2.304.285,28		- 44.414,72	
Sonstiges	<u>77.359.100,00</u>		<u>76.294.551,02</u>		<u>- 1.064.548,98</u>	
Summe Sachaufwendungen		80.213.800,00		80.035.578,96		- 178.221,04
Abschreibungen		<u>6.375.800,00</u>		<u>5.777.016,22</u>		<u>- 598.783,78</u>
Summe Aufwendungen		<u>139.718.200,00</u>		<u>142.406.186,77</u>		<u>- 2.687.986,77</u>
II Finanzplan						
<u>Mittelaufbringung</u>						
Investitionsbeiträge	13.805.900,00		10.628.419,52		- 3.177.480,48	
Abschreibungen, Darlehensrückflüsse, Vorfinanzierung Wartungskosten	<u>11.445.193,58</u>		<u>11.234.520,07</u>		<u>- 210.673,51</u>	
Summe Mittelaufbringung		<u>25.251.093,58</u> *		<u>21.862.939,59</u>		<u>- 3.388.153,99</u>
<u>Mittelverwendung</u>						
Negative Investitionsbeiträge	0,00		0,00		0,00	
Neu- und Ersatzinvestitionen einschl. Darlehen	<u>- 25.251.093,58</u>		<u>- 21.862.939,59</u> **		<u>- 3.388.153,99</u>	
Summe Mittelverwendung		<u>25.251.093,58</u>		<u>21.862.939,59</u>		<u>- 3.388.153,99</u>
III Ausgleichszahlungen						
Betriebsbeiträge geleistete Zahlungen			140.064.829,33			7.435.329,33
			<u>132.629.500,00</u>			
Investitionsbeiträge geleistete Zahlungen			+ 10.628.419,52			10.628.419,52
			<u>0,00</u>			
					Spitzenausgleich	<u>18.063.748,85</u>

*einschließlich Haushaltsreste aus 2003

**einschließlich Haushaltsreste nach 2005

**Vermögensrechnung zum 31. Dezember 2004
(Treuhandvermögen der Rundfunkanstalten)**

Aktivseite

	Stand am 31.12.2004 €	Stand am 31.12.2003 €
A. Anlagevermögen		
I Immaterielle Vermögensgegenstände		
EDV-Programme	2.479.833,00	3.194.859,00
Anzahlungen auf EDV-Programme	22.541.577,29	14.676.771,00
	25.021.410,29	18.871.630,00
II Sachanlagen		
1. Gebäude auf fremdem Grund und Boden	73.691,00	90.069,00
2. Ausstattung für Mietgebäude	1.678.987,00	1.056.606,00
3. Betriebs- und Geschäftsausstattung	900.801,00	558.269,00
4. Geräte für Datenverarbeitung	205.170,00	233.082,00
5. EDV-Anlagen und Zubehör	3.127.318,00	3.565.070,00
6. Weiterbearbeitungsmaschinen	11.822,00	41.675,00
7. Fuhrpark	51.040,00	33.826,00
8. Sonstige Sachanlagen	22.010,00	27.113,00
9. Geleistete Anzahlungen und Anlagen im Bau	458.200,00	0,00
	6.529.039,00	5.605.710,00
III Finanzanlagen		
Ausleihungen im Rahmen der Darlehensgewährung an Mitarbeiter	211.697,48	230.464,80
	31.762.146,77	20.512.945,80
B Umlaufvermögen		
I Vorräte		
1. Papier, Formulare	166.231,55	156.325,37
2. Andere Vorräte	39.050,07	32.811,72
	205.281,52	189.137,09
II Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände		
1. Forderungen gegen Rundfunkanstalten		
a. Betriebsbeiträge, Investitionsbeiträge	21.611.351,90	19.901.594,30
b. Sonstige Forderungen	0,00	51.205,71
2. Forderungen gegenüber Unternehmen, mit denen ein Beteiligungsverhältnis besteht	98.971,95	0,00
3. Sonstige Vermögensgegenstände	267.589,12	472.330,77
	21.977.912,97	20.425.130,78
III Kassenbestand, Postbankguthaben, Guthaben bei Kreditinstituten		
	1.585.473,07	5.201.144,47
C. Rechnungsabgrenzungsposten		
	56.555.307,17	1.024.492,74
	56.555.307,17	47.475.068,16

Passivseite

	Stand am 31.12.2004 €	Stand am 31.12.2003 €
A. Deckungskapital	36.684.775,98	26.056.356,46
B. Haushaltsreste Betriebshaushalt	1.231.642,01	1.046.701,49
C. Rückstellungen	11.669.429,56	11.646.108,81
D. Verbindlichkeiten		
(mit einer Restlaufzeit bis zu einem Jahr)		
1. Verbindlichkeiten aus Lief. u. Leist.	4.608.568,08	6.197.692,52
2. Verbindlichkeiten ggü. Rundfunkanstalten	142.417,12	112.378,50
3. Verbindlichkeiten gegenüber Unternehmen, mit denen ein Beteiligungsverhältnis besteht	0,00	25.568,00
4. Sonstige Verbindlichkeiten	2.218.474,42	2.390.262,38
davon aus Steuern € 579.903,98, Vorjahr € 840.431,02 im Rahmen der sozialen Sicherheit € 1.355.822,76, Vorjahr € 1.467.617,47	6.969.459,62	8.725.901,40

Ertrags- und Aufwandsrechnung für die Zeit vom 1. Januar bis 31. Dezember 2004

Erträge	2004		2003	
	€	€	€	€
1. Betriebsbeiträge		140.064.829,33		132.458.143,66
2. Sonstige betriebliche Erträge				
a. Kostenerstattungen	58.165,98		84.383,65	
b. Mieterträge	6.724,44		6.538,34	
c. Erträge aus dem Abgang von Gegenständen des Anlagevermögens	8.516,35		232,00	
d. Erträge aus der Auflösung von Rückstellungen	279.327,86		259.305,89	
e. Erträge aus dem Verkauf von Material	0,00		0,00	
f. Erträge a.d. Auflösung				
v. Haushaltsresten -Betriebshaushalt-	1.046.701,49		284.174,84	
g. Periodenfremde und nicht laufende Erträge	<u>817.905,94</u>	2.217.342,06	<u>424.296,77</u>	1.058.931,49
3. Zinsen und ähnliche Erträge		<u>124.015,38</u>		<u>130.728,71</u>
		142.406.186,77		133.647.803,86
Aufwendungen				
4. Personalaufwendungen				
a. Gehälter und Löhne	42.419.710,56		42.288.479,47	
b. Sonstige Arbeitsentgelte	1.422.270,18		2.310.285,43	
c. Gesetzliche soziale Aufwendungen	8.283.496,53		8.520.656,94	
d. Aufwendungen für die Altersversorgung	3.910.053,86		3.690.067,79	
e. Aufwendungen für Unterstützungen	421.312,58		451.532,42	
f. Sonstige Personalaufwendungen	<u>136.747,88</u>	<u>56.593.591,59</u>	<u>165.711,00</u>	57.426.733,05
5. Materialaufwendungen				
a. Material für Datenverarbeitung/Druckerzeugnisse	1.959.523,58		1.720.197,37	
b. Bücher und Zeitschriften	33.414,63		39.249,94	
c. Verbrauchsmaterial	266.655,53		283.723,05	
d. Sonstiges Material	<u>44.691,54</u>	<u>2.304.285,28</u>	<u>103.180,38</u>	2.146.350,741
6. Abschreibungen auf immaterielle Vermögensgegenstände und Sachanlagen		5.777.016,22		5.276.780,99
7. Fremdleistungen				
a. EDV-Fremdleistungen, Personal-Leasing	39.917.768,36		32.980.482,12	
b. Verschiedene Dienstleistungen	9.401.858,71		9.588.191,76	
c. Reise- und Fahrtkosten	124.939,89		205.066,09	
d. Repräsentations- und Bewirtungskosten	<u>43.204,90</u>	49.487.771,86	<u>53.425,02</u>	42.827.164,99
8. Aufwendungen für Mieten und Unterhalt				
a. Nutzungsentgelt und Mieten	3.326.813,00		3.231.716,09	
b. Mieten für technische Einrichtungen	6.577.365,15		6.118.337,45	
c. Unterhalts-, Bewirtschaftungs- und Reparaturkosten	<u>6.591.666,83</u>	16.495.844,96	<u>5.436.042,87</u>	14.786.096,41
9. Sonstige betriebliche Aufwendungen				
a. Beförderungskosten, Frachten, Rollgelder und Zollgebühren	0,00		0,00	
b. Postkosten	7.071.985,71		6.458.348,31	
c. Prüfungs-, Beratungs- und Rechtskosten, Sonst. Gebühren	3.238.948,47		3.409.489,93	
d. Versicherungen	168.667,89		253.093,95	
e. Andere Aufwendungen	35.027,40		15.851,00	
f. Aufwendungen für die Bildung von Haushaltsresten				
-Betriebshaushalt-	1.231.642,01		1.046.701,49	
g. Betriebssteuern, übrige Aufwendungen	<u>1.405,36</u>	<u>11.747.676,84</u>	<u>1.193,00</u>	<u>11.184.677,68</u>
		142.406.186,77		133.647.803,86
10. Ergebnis		<u>0,00</u>		<u>0,00</u>

Zusammenfassung und Perspektiven

Neben einem erfolgreichen Abschluss der Organisationsentwicklung innerhalb der Gebühreneinzugszentrale und einer Fortsetzung des EDV-Großprojekts hat die GEZ ihre Marktbearbeitungsaktivitäten auch im Jahr 2004 mit unverminderter Intensität fortgeführt und damit ihre Kompetenz, Wirtschaftlichkeit und Leistungsfähigkeit beim Gebühreneinzug erneut unter Beweis gestellt. Gegenüber den Ergebnissen des Vorjahres konnte wiederum eine Steigerung der Gebühreneinnahmen der Rundfunkanstalten erzielt werden.

Wie auch in den Vorjahren lag der Schwerpunkt der GEZ-Tätigkeiten auf der Marktbearbeitung. Die Mailingaktivitäten wurden auf extrem hohem Niveau fortgeführt und haben - neben der erfolgreichen Arbeit des Beauftragtendienstes der Landesrundfunkanstalten - zu einer erneuten Steigerung der Erträge geführt und damit zu einer Sicherung des öffentlich-rechtlichen Rundfunks beigetragen.

Beachtlich ist dieses Ergebnis auch insofern, als die Kapazitäten der GEZ erwartungsgemäß im gesamten Jahr 2004 weiterhin stark durch die Fortführung der Arbeiten im Zusammenhang mit dem EDV-Projekt DV2005 belastet wurden. Der Umstand, dass das Tagesgeschäft bzw. die Marktbearbeitungsaktivitäten dennoch ohne nennenswerte Einschränkungen fortgeführt werden konnten, war nicht zuletzt der erfolgreichen Einführung der Teamstrukturen und der Initiierung weiterer Führungsinstrumente, wie Coaching und Zielvereinbarungen, zu verdanken.

Hinsichtlich des Jahres 2005 bleibt abzuwarten, wie sich das neue Betätigungsfeld der GEZ – die Bearbeitung der Befreiungsanträge von Privatpersonen – entwickeln wird. Die ersten Erfahrungen zeigen, dass der mit der Übernahme der Tätigkeit verbundene Aufwand im Posteingang und in der Sachbearbeitung der GEZ nicht zutreffend eingeschätzt wurde. Eine nähere Beurteilung wird jedoch erst möglich sein, wenn sich das neue Verfahren gefestigt hat und Feinheiten geklärt bzw. Unstimmigkeiten nivelliert worden sind.

Daneben werden die Kapazitäten der GEZ infolge der Verzögerung des Produktivstarts des neuen DV-Systems auch im Jahr 2005 in gewissem Maße durch das Projekt belastet sein. Außerdem muss damit gerechnet werden, dass sich im Zuge der Umstellung auf das neue System Anlaufschwierigkeiten ergeben werden, die vorübergehend mit einer verringerten Produktivität einhergehen werden.

Dennoch wird die GEZ auf dem Feld der Marktbearbeitung ihre Aktivitäten weiterhin auf hohem Niveau fortführen und ihre Instrumente verfeinern, um die Effizienz und Wirtschaftlichkeit des Rundfunkgebühreneinzugssystems zu erhalten und möglichst noch zu steigern. Gleichzeitig darf jedoch nicht übersehen werden, dass sich die politischen und wirtschaftlichen Umfeldbedingungen weiter verschlechtert haben. Die zu verzeichnende konjunkturelle Schwäche und die hohe Arbeitslosigkeit führen zu einem weiteren Anstieg der Befreiungen sowie zu erhöhten Forderungsausfällen. Diese Tendenz wird sich als Folge von Hartz IV voraussichtlich noch verstärken. Außerdem trägt die teilweise unsachliche öffentliche Berichterstattung, die im Zuge der Ratifizierung des Rundfunkänderungsstaatsvertrages nochmals intensiviert wurde, in nicht unbeträchtlichem Maße dazu bei, die Arbeit der GEZ – insbesondere im Bereich der Teilnehmergeinnung – zu erschweren. Umso größere Bedeutung ist den Bestrebungen der GEZ beizumessen, ihre Marketinginstrumente zu verfeinern und damit die Effizienz ihrer Mailingmaßnahmen trotz der sich verschlechternden Umfeldbedingungen auf dem bisherigen hohen Niveau zu halten.



Schon **GEZ**ahlt. Danke.

Herausgeber:

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

www.gez.de

Juni 2005

Innenseiten zu 50% aus Altpapier