

JAHRESBERICHT 2017

INHALT

VORWORT DES GESCHÄFTSFÜHRERS 4

VORWORT DER VORSITZENDEN DES VERWALTUNGSRATS 6

KENNZAHLEN 2017 8

ENTWICKLUNGEN IM BERICHTSJAHR

- Gesamterträge und Abrechnung der Rundfunkbeiträge 10
- Beitragskonten 12
- Befreiungen und Ermäßigungen 14
- Beitragsgerechtigkeit: Der Rundfunkbeitrag – von allen, für alle 16
- Forderungsmanagement 20
- Aufwendungen für den Beitragsservice 22
- Kennzahlen im Jahresvergleich 24

DATENSCHUTZ 26

SERVICES IM BEITRAGSEINZUG

- Online-Service 28
- Barrierefreie Kommunikation 30
- Telefonischer Service 31
- Schriftlicher Service 32

JAHRESABSCHLUSS 2017

- Jahresabschluss/Jahresbilanz 2017 34

ORGANISATION

- Geschäftsführung und Organigramm 36
- Verwaltungsrat 38
- Entwicklung des Personalbestands 40

IMPRESSUM



Der Beitragsservice stellt sich dem Wandel der Zeit und den Herausforderungen, die an ihn gerichtet werden. Dazu gehört, dass die Prozesse rund um den Beitragseinzug kontinuierlich analysiert und optimiert werden, um effizient und zukunftsfähig zu sein. So konnten 2017 wichtige Bereiche im Hinblick auf Sparsamkeit und Effizienz noch einmal verbessert werden.

VORWORT

DES GESCHÄFTSFÜHRERS
DR. STEFAN WOLF

Im Berichtsjahr 2017 stellten die gesetzlichen Rahmenbedingungen, die Anforderungen aus der Politik, der digitale Wandel, aber auch die Erwartungen der Beitragszahler/-innen den Beitragsservice vor neue Herausforderungen und prägten seine Ziele.

Durch weitere Optimierungen des operativen Beitragseinzugs konnte sich der Beitragsservice erneut als serviceorientierte und effiziente Einrichtung beweisen. So haben sich z. B. die Leistungen in Bezug auf den Service für die Beitragszahler/-innen noch einmal verbessert. Die durchschnitt-

lichen Bearbeitungszeiten für deren Anliegen sind kürzer geworden, die telefonische Erreichbarkeit und der Anteil der automatisierten Verarbeitung sind nochmals deutlich gestiegen.

Dazu zählt auch, dass der Internet-Auftritt als Informations- und Service-Portal für die Beitragszahler/-innen neu gestaltet und weiterentwickelt wurde. Dort können sie mithilfe entsprechender Formulare ihre Anliegen online erledigen. Dieser Kommunikationskanal wird nun um ein Drittel häufiger genutzt als noch im Vorjahr.

Darüber hinaus hat der Beitragsservice dank eines strengen Kostenmanagements seine Aufwendungen 2017 im Vergleich zu den Vorjahren noch einmal reduziert. Mit anderen Worten: Die Sparmaßnahmen greifen. Die Suche nach internen Einsparpotenzialen und Verbesserungsmöglichkeiten, wie z. B. Einsatzmöglichkeiten neuer Technologien, wird auch in den kommenden Jahren weitergehen.

Um auch intern für die bestehenden und künftigen Herausforderungen noch besser gerüstet zu sein, hat der Beitragsservice ein neues Unternehmensleitbild entwickelt.

Mitarbeiter/-innen des Beitragsservice hatten auch im vergangenen Jahr einen großen Anteil daran, dass die Unternehmensziele erreicht und darüber hinaus zusätzliche Aufgaben, wie die Vorbereitungen auf den Meldedatenabgleich 2018 oder die Europäische Datenschutzgrundverordnung, reibungslos umgesetzt werden konnten.

Für die Beitragszahler/-innen sind die Ergebnisse des Berichtsjahres 2017 ebenfalls eine gute Nachricht: Der Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio wird den Beitragseinzug auch weiterhin kostensparend und ressourcenschonend durchführen.

Dr. Stefan Wolf ist seit Anfang 2011 als Geschäftsführer für den Beitragsservice zuständig. Der promovierte Wirtschaftsinformatiker war zuvor mehr als 15 Jahre in unterschiedlichen Führungspositionen im Bereich der Informationstechnologie tätig.

VORWORT

DER VORSITZENDEN
DES VERWALTUNGSRATS
DR. KATRIN VERNAU

Ein striktes Kostenmanagement ist die Grundlage dafür, die von den Bürgerinnen und Bürgern geleisteten Beiträge so wirtschaftlich wie möglich einzusetzen und den öffentlich-rechtlichen Rundfunk in Deutschland insgesamt zukunftsfähig aufzustellen.



Mit dem Ziel, Strukturen zu verschlanken, Kosten zu senken und den öffentlich-rechtlichen Rundfunk insgesamt zukunftsfähig zu gestalten, haben ARD, ZDF und Deutschlandradio im Berichtsjahr

zahlreiche Reformprojekte initiiert und umgesetzt. Damit stehen die Rundfunkanstalten insgesamt vor denselben Herausforderungen wie der Beitragsservice, der in den letzten Jahren seine Kosten sehr

erfolgreich reduziert hat. Die Aufwendungen des Beitragsservice belaufen sich 2017 auf rund 165,7 Mio. €. Das entspricht einer Senkung gegenüber dem Vorjahr um rund 3,16 Mio. €. Auch die Kommission zur Ermittlung des Finanzbedarfs der Rundfunkanstalten (KEF) hat diese Anstrengungen des Beitragsservice zur Kenntnis genommen. Ein striktes Kostenmanagement ist die Grundlage dafür, die von den Bürgerinnen und Bürgern geleisteten Beiträge so wirtschaftlich wie möglich einzusetzen und den öffentlich-rechtlichen Rundfunk in Deutschland insgesamt zukunftsfähig aufzustellen.

Eine weitere Herausforderung für die zukünftige Leistungsfähigkeit des Beitragsservice stellt die Ausrichtung der internen Strukturen an den fortschreitenden technologischen Wandel dar. In einer Machbarkeitsstudie hat der Beitragsservice überprüft, inwieweit die Bearbeitung formloser Vorgänge durch den Einsatz künstlicher Intelligenz (KI) unterstützt werden kann. Wenngleich die Anwendung von KI-Software derzeit noch nicht wirtschaftlich erscheint, so werden Geschäftsführung und Verwaltungsrat das Thema weiterverfolgen und bei entsprechenden Voraussetzungen einen neuen Anlauf starten, um

auch in Zukunft die besten technischen und organisatorischen Voraussetzungen für einen effizienten Beitragseinzug zu schaffen.

Darüber hinaus sind die weiterhin engagierte Arbeit der Mitarbeiter/-innen und eine vertrauensvolle Zusammenarbeit aller die zentralen Erfolgsfaktoren des Beitragsservice. Unter breiter Beteiligung seiner Mitarbeiter/-innen hat der Beitragsservice ein Leitbild entwickelt, in dem der gemeinsame Anspruch an eine lösungs-, aufgaben- und zielorientierte Gestaltung der Zusammenarbeit formuliert wurde. Zudem wurde die bedarfsgerechte Qualifizierung der Beschäftigten vorangetrieben.

Vor dem Hintergrund dieser ökonomischen und organisatorischen Veränderungen sieht der Verwaltungsrat den Beitragsservice auf einem guten Weg, die Herausforderungen der nächsten Jahre technologisch und personell bestmöglich zu meistern. Der Verwaltungsrat wird die Entwicklung weiterhin kritisch und konstruktiv begleiten, sodass der Beitragsservice auch in Zukunft seine Rolle als wichtiger Pfeiler des öffentlich-rechtlichen Rundfunks in Deutschland erfüllen kann.

Dr. Katrin Vernau ist die Verwaltungsdirektorin des WDR und seit 2015 zugleich Vorsitzende des Verwaltungsrats des Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio. Zusammen mit den anderen Mitgliedern des Verwaltungsrats befasst sie sich intensiv mit dem Beitragsservice, seinen Aufgaben und Strukturen sowie den besonderen Herausforderungen im Bereich des Beitragseinzugs.

KENNZAHLEN 2017*

* Stand 31.12.2017

GESAMTERTRÄGE AUS DEN
RUNDFUNKBEITRÄGEN

7.974.345.013,60 €

AUFWENDUNGEN FÜR DEN
BEITRAGSSERVICE

165.695.572,40 €

ANTEIL DER AUFWENDUNGEN
AN DEN GESAMTERTRÄGEN

2,08 %

ANZAHL DER BEITRAGSKONTEN

45.009.589

ANZAHL DER PERSONEN MIT EINER
BEFREIUNG ODER ERMÄSSIGUNG

3.215.994

ANZAHL DER MASSNAHMEN IM
FORDERUNGSMANAGEMENT

21,2 Mio.

MITARBEITERKAPAZITÄTEN

975

AUSZUBILDENDE

14

Entwicklungen im Berichtsjahr

GESAMTERTRÄGE

UND ABRECHNUNG DER RUNDfunkBEITRÄGE

Die Gesamterträge aus der Abrechnung der Rundfunkbeiträge sind 2017 erneut leicht gesunken.

Die Gesamterträge in 2017 betragen rund 7.974,3 Mio. €. Im Vergleich zum Vorjahr sind die Erträge somit um rund 3,7 Mio. € leicht gesunken.

Laut Abrechnung der Rundfunkbeiträge belaufen sich die Gesamterträge für 2017 auf 7.974.345.013,60 €. Gegenüber dem Vorjahr sind die Erträge somit um 3.696.412,17 € gesunken. Der Rückgang fällt mit $-0,05\%$ minimal aus.

Eine Ursache für den leichten Rückgang ist die veränderte Rundfunkbeitragsregelung für Einrichtungen des Gemeinwohls. Während sie im Vorjahr noch maximal einen vollen Beitrag zahlten, entrichten Einrichtungen des Gemeinwohls seit dem 01.01.2017 höchstens einen Drittelbeitrag (siehe auch Seite 12 f.).

Darüber hinaus wirkte sich auch noch 2017 der Meldedatenabgleich 2013/2014 auf die Entwicklung der Gesamterträge aus. So konnte bei einigen Beitragskonten, die im Zuge dieses Abgleichs in 2013 und 2014 automatisch angemeldet wurden, der konkrete Rundfunkbeitrag mangels Mithilfe der angeschriebenen Beitragszahler/-innen erst relativ spät ermittelt werden. In den Fällen, in denen seit der automatischen Anmeldung die Voraussetzungen für eine Befreiung oder Ermäßigung erfüllt waren, wurde diese rückwirkend gewährt. Entsprechend verringerten sich folglich auch die Gesamterträge.

Die Gesamterträge verteilen sich anteilig auf die einzelnen Landesrundfunkanstalten der ARD, das ZDF, das Deutschlandradio und die Landesmedienanstalten. Die Verteilung innerhalb der Landesrundfunkanstalten der ARD richtet sich nach der Anzahl der Beitragszahler/-innen mit Wohnsitz und/oder Betriebsstätte in den Bundesländern der jeweiligen Landesrundfunkanstalt.

Einen detaillierten Überblick über die genaue Aufteilung gemäß Abrechnung der Rundfunkbeiträge 2017 bietet die nachfolgende Tabelle.

Grundlage der Abrechnung der Rundfunkbeiträge

Die Bilanzierung und Bewertung entspricht den für große Kapitalgesellschaften geltenden Grundsätzen in einer auf die Besonderheiten des Beitragseinzugs angepassten Form.

Verteilung der Gesamterträge des Jahres 2017

RUNDFUNKANSTALT		GESAMTERTRÄGE in € ohne Anteile der Landes- medienanstalten	LANDESMEDIEN- ANSTALTEN-ANTEILE* in €	GESAMTERTRÄGE in € inkl. Anteile der Landes- medienanstalten
Landesrundfunkanstalten der ARD	Bayerischer Rundfunk	917.020.399,84	24.633.051,46	941.653.451,30
	Hessischer Rundfunk	419.692.750,54	11.267.715,73	430.960.466,27
	Mitteldeutscher Rundfunk	592.941.274,92	15.905.648,73	608.846.923,65
	Norddeutscher Rundfunk	979.797.401,49	26.305.505,80	1.006.102.907,29
	Radio Bremen	42.928.924,34	1.151.951,86	44.080.876,20
	Rundfunk Berlin-Brandenburg	404.866.935,60	10.867.626,27	415.734.561,87
	Saarländischer Rundfunk	64.497.740,27	1.731.032,87	66.228.773,14
	Südwestrundfunk	1.012.757.099,76	27.179.361,23	1.039.936.460,99
	Westdeutscher Rundfunk	1.175.057.366,01	31.537.451,58	1.206.594.817,59
ARD gesamt	5.609.559.892,77	150.579.345,53	5.760.139.238,30	
Deutschlandradio	228.180.766,14		228.180.766,14	
ZDF	1.986.025.009,16		1.986.025.009,16	
GESAMT	7.823.765.668,07		7.974.345.013,60	

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

BEITRAGSKONTEN

AUFGEGLIEDERT NACH WOHNUNGEN, BETRIEBSSTÄTTEN, HOTEL- UND GÄSTEZIMMERN UND FERIENWOHNUNGEN SOWIE KRAFTFAHRZEUGEN

Die Anzahl der privaten und nicht privaten Beitragskonten ist im Berichtsjahr geringfügig angestiegen. Ende 2017 führte der Beitragsservice in seinem Bestand rund 45 Mio. Beitragskonten.

Wohnungen

Die Anzahl der angemeldeten Wohnungen ist leicht gestiegen. Ende 2017 waren es 39.138.750 – ein Plus von 0,1 % gegenüber 2016, als 39.100.722 Wohnungen im Bestand waren.

Für insgesamt rund 7,1 % der Wohnungen musste aufgrund einer Befreiungsmöglichkeit kein Rundfunkbeitrag gezahlt werden. Im Vergleich zum Vorjahr ist dieser Wert um 0,4 Prozentpunkte gesunken. Nahezu identisch blieb dagegen abermals die Zahl der Wohnungen, für die der Drittelbeitrag fällig ist (1,2 % der Wohnungen).

Der Rundfunkbeitrag für eine Wohnung betrug 2017 unverändert 17,50 €. Privatpersonen sind beitragspflichtig ab dem Ersten des Monats, in dem sie erstmals in einer Wohnung wohnen, dort gemeldet oder als Mieter/-in im Mietvertrag genannt sind. Dabei spielt es keine Rolle, wie viele Personen in dieser Wohnung leben. Zahlt ein/-e volljährige/-r Bewohner/-in den Rundfunkbeitrag, sind damit alle weiteren Bewohner/-innen abgedeckt. Es gilt: Eine Wohnung – ein Beitrag. Für Neben- oder Zweitwohnungen ist ein ge-

sonderter Rundfunkbeitrag zu entrichten. Für die privat genutzten Kraftfahrzeuge aller Bewohner/-innen fällt kein weiterer Beitrag an.

Betriebsstätten

Die Anzahl der gemeldeten Betriebsstätten ist 2017 – wie schon 2016 – leicht gestiegen. Insgesamt waren zum Jahresende 3.837.601 Betriebsstätten gemeldet. Der Zuwachs ist mit 2,5 % allerdings etwas geringer als im Vorjahr (2016: rund 4 %).

Bei den Betriebsstätten wird nach der Art der Betriebsstätte sowie nach der durchschnittlichen Anzahl der Beschäftigten unterschieden. Entsprechend gestaffelt sind die Beitragssätze. Klein- und Kleinstunternehmer/-innen mit durchschnittlich bis zu acht Beschäftigten gehören zur Staffel 1. Sie zahlen für jede Betriebsstätte den Drittelbeitrag von monatlich 5,83 €. Unternehmen und Institutionen mit bis zu 19 Beschäftigten zählen zur Staffel 2 und zahlen den vollen Beitrag von 17,50 € im Monat. Unternehmer/-innen, die ihre Privatwohnung gleichzeitig als Betriebs-

Für die überwiegende Anzahl der Betriebsstätten wird maximal ein Beitrag von 17,50 € berechnet.

Bestand der Beitragskontensachverhalte 2017 im privaten und nicht privaten Bereich

	BESTAND ZUM 31.12.2016	BESTAND ZUM 31.12.2017
Wohnungen	39.100.722	39.138.750
Betriebsstätten	3.744.709	3.837.601
Hotel- und Gästezimmer	908.976	923.866
Ferienwohnungen	124.690	123.503
Kraftfahrzeuge	4.365.286	4.428.146

stätte nutzen, zahlen neben ihrem privaten Rundfunkbeitrag keinen gesonderten Beitrag für die Betriebsstätte. Die große Mehrheit (rund 92 %) aller Betriebsstätten gehört zu einer dieser drei Kategorien.

Die Regelungen des Rundfunkbeitrags für Unternehmen und Institutionen (93,4 % der Betriebsstätten) unterscheiden sich leicht von den Regelungen für Anbieter von Hotel- und Gästezimmern oder Ferienwohnungen (2,1 %) sowie von denen für Einrichtungen des Gemeinwohls (4,5 %).

Als Einrichtungen des Gemeinwohls gelten beispielsweise eingetragene gemeinnützige Vereine und Stiftungen oder auch gemeinnützige Einrichtungen für Menschen mit Behinderungen oder Suchtkranke sowie Einrichtungen der Jugendhilfe. Öffentliche allgemeinbildende Schulen, die Polizei oder die Feuerwehr sind weitere Beispiele.

Einrichtungen des Gemeinwohls werden in Bezug auf den Rundfunkbeitrag seit dem 01.01.2017 ausschließlich der Staffel 1 zugeordnet. Sie zahlen somit unabhängig von der Anzahl der Mitarbeiter/-innen einen Drittelbeitrag. Darin sind sämtliche Kraftfahrzeuge der Betriebsstätte inbegriffen und somit abgedeckt. Bis 2017 fielen Einrichtungen des Gemeinwohls maximal in Staffel 2, sodass für sie im Höchstfall ein voller Beitrag fällig wurde.

Hotel- und Gästezimmer sowie Ferienwohnungen

Anbieter von Hotel- und Gästezimmern oder Ferienwohnungen unterliegen einer gesonderten Beitragsregelung. So ist zum einen ein Beitrag für die Betriebsstätte zu zahlen, von der aus die Hotel- und Gästezimmer oder Ferienwohnungen verwaltet werden. Zum anderen fällt für die einzelnen Hotel- und Gästezimmer sowie Ferienwohnungen zusätzlich jeweils ein Drittelbeitrag von 5,83 € an. Allerdings ist das jeweils erste Hotel- und Gästezimmer bzw. die erste Ferienwohnung der zugehörigen Betriebsstätte beitragsfrei.

Wie schon im Vorjahr ist die Zahl der gemeldeten Ferienwohnungen 2017 leicht gesunken (rund -1 %) und die Anzahl der Hotel- und Gästezimmer geringfügig gestiegen (+1,6 %).

Kraftfahrzeuge

Grundsätzlich ist für jedes Kraftfahrzeug, das nicht ausschließlich privat genutzt wird, ein Drittelbeitrag von 5,83 € zu entrichten. Pro Betriebsstätte ist aber jeweils ein Kraftfahrzeug beitragsfrei. Der/die Beitragszahler/-in zieht die Anzahl der beitragspflichtigen Betriebsstätten von der Anzahl seiner/ihrer Kraftfahrzeuge ab und meldet die verbleibende Anzahl der Kraftfahrzeuge an. Zum 31.12.2017 waren 4.428.146 Kraftfahrzeuge angemeldet: Ein Plus von 1,4 % im Vergleich zum Vorjahr.

Seit dem 01.01.2017 werden Einrichtungen des Gemeinwohls in Bezug auf den Rundfunkbeitrag ausschließlich der Staffel 1 zugeordnet.

BEFREIUNGEN UND ERMÄSSIGUNGEN

Im Berichtsjahr haben sich weniger Personen vom Rundfunkbeitrag befreien lassen oder eine Ermäßigung in Anspruch genommen als im Vorjahr.

Der Rundfunkbeitragsstaatsvertrag (RBStV) sieht vor, dass sich Bürger/-innen unter bestimmten Voraussetzungen auf Antrag von der Zahlung des Rundfunkbeitrags befreien lassen können oder lediglich einen ermäßigten Beitrag zahlen. Befreit werden können zum Beispiel Empfänger/-innen von Sozialgeld oder Arbeitslosengeld II. Rund zwei Drittel aller Befreiungen fallen in diese Kategorie (67,6%). Einen ermäßigten Beitrag zahlen Menschen mit Behinderung, denen das erforderliche Merkzeichen „RF“ (Rundfunk/Fernsehen) zuerkannt wurde. Das Merkzeichen ist im Schwerbehindertenausweis eingetragen.

Zum 31.12.2017 waren rund 2,76 Mio. Personen vom Rundfunkbeitrag befreit. Dies sind rund 5,8 % weniger als 2016. In 2018 wird wieder ein Anstieg erwartet. Grund: Viele Befreiungen sind 2017 ausgelaufen. Erfolgt eine erneute Beantragung und sind die Voraussetzungen erfüllt, werden sie rückwirkend bewilligt und können an die vorangegangene Befreiung anknüpfen.

Die Anzahl der Ermäßigungen ist 2017 weiter leicht gesunken (-2,4 %). Knapp 460.000 Personen haben sie

erhalten. Diese Personen zahlen einen Drittelbeitrag.

Wie vielen Menschen aus welchen konkreten Gründen eine Befreiung oder Ermäßigung gewährt werden konnte, zeigt die nebenstehende Tabelle.

Die Befreiungen und Ermäßigungen schmälern die Erträge aus Rundfunkbeiträgen, sind aber Bestandteil der Solidarfinanzierung. Menschen, die sich nicht an der Rundfunkfinanzierung beteiligen können oder einen ermäßigten Rundfunkbeitrag zahlen, sollen dennoch am Angebot des öffentlich-rechtlichen Rundfunks teilhaben.

Rückwirkende Befreiung

Mit dem 19. Rundfunkänderungsstaatsvertrag, der zum 01.01.2017 in Kraft getreten ist, haben sich die Fristen für eine rückwirkende Befreiung bzw. Ermäßigung geändert.

Eine Befreiung oder Ermäßigung ist nun bis zu drei Jahren rückwirkend möglich. Davon profitieren zum Beispiel Menschen, die zwar die Voraussetzungen für eine Befreiung oder Ermäßigung erfüllten, aber keinen entsprechenden Antrag gestellt hatten.

Rund 2,76 Mio. Menschen waren 2017 vom Rundfunkbeitrag befreit. Mehr als zwei Drittel der Befreiten beziehen Sozialgeld oder Arbeitslosengeld II.

Übersicht über die Befreiungen und Ermäßigungen 2017 dargestellt nach Gründen

PERSONEN MIT GEWÄHRTER BEFREIUNG	ANZAHL	ANTEIL
Grund		
Empfänger/-in von Hilfe zum Lebensunterhalt	90.563	3,28 %
Empfänger/-in von Grundsicherung im Alter und bei Erwerbsminderung	623.214	22,60 %
Empfänger/-in von Sozialgeld oder Arbeitslosengeld II	1.864.325	67,61 %
Empfänger/-in von Leistungen nach dem Asylbewerbergesetz	13.200	0,48 %
Empfänger/-in von Ausbildungsförderung	122.055	4,43 %
Empfänger/-in von Berufsausbildungsbeihilfe	13.785	0,50 %
Empfänger/-in von Ausbildungsgeld für behinderte Menschen	1.638	0,06 %
Sonderfürsorgeberechtigte	2.368	0,09 %
Empfänger/-in von Hilfe zur Pflege	14.418	0,52 %
Empfänger/-in von Pflegezulagen	27	0,00 %
Leistungen nach dem SGB VIII (KJHG)	4.855	0,18 %
Taubblinde	777	0,03 %
Blindenhilfe SGB XII	2.166	0,08 %
Härtefälle	4.176	0,15 %
Summe	2.757.567	100,00 %
PERSONEN MIT GEWÄHRTER ERMÄSSIGUNG		
Grund		
Sehbehinderte oder hörgeschädigte Menschen	212.522	46,36 %
Behinderte Menschen, deren Grad der Behinderung nicht nur vorübergehend wenigstens 80 beträgt	245.905	53,64 %
Summe	458.427	100,00 %
Summe Befreiungen	2.757.567	85,75 %
Summe Ermäßigungen	458.427	14,25 %
GESAMTSUMME BEFREIUNGEN UND ERMÄSSIGUNGEN	3.215.994	100,00 %

Widersprüche

2017 hat der Beitragsservice insgesamt 1.361 Widersprüche zu Befreiungen bearbeitet. Diese Anzahl hat sich gegenüber dem Vorjahr kaum verändert (2016: 1.396). Rund 90 % der Widersprüche wurden zurückgewiesen. In rund 6 % der Fälle waren sie berechtigt. Rund 4 % der Widersprüche wurde teilweise entsprochen.

Service

Im Laufe des Jahres 2017 gingen insgesamt 3,52 Mio. schriftliche und telefonische Anfragen im Rahmen der Beantragung von Befreiungen bzw. Ermäßigungen ein – ein leichter Rückgang im Vergleich zu 2016 (–2,5 %). Die Anzahl der schriftlichen Anfragen belief sich auf 3,26 Mio.; das sind 2,8 % weniger als im vergangenen Jahr. Die telefonischen Anfragen entsprachen mit rund 260.000 dem Vorjahreswert.

Seit dem 01.01.2017 ist eine Befreiung oder Ermäßigung rückwirkend bis zu drei Jahren möglich.

Entwicklungen im Berichtsjahr

BEITRAGS- GERECHTIGKEIT

DER RUNDfunkBEITRAG –
VON ALLEN, FÜR ALLE

An der Finanzierung des öffentlich-rechtlichen Rundfunks sollen sich grundsätzlich alle volljährigen Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen und Institutionen sowie Einrichtungen des Gemeinwohls beteiligen. Ganz nach dem Motto: Von allen, für alle.

Der Beitragsservice hat auch 2017 im Auftrag der Rundfunkanstalten zahlreiche Schreiben an bislang nicht angemeldete Personen und Unternehmen versendet und darauf hingewiesen, dass sie gesetzlich dazu verpflichtet sind, den Rundfunkbeitrag zu zahlen. Damit ver-

folgt er das Ziel, Beitragsgerechtigkeit herzustellen.

Privater Bereich

Um bislang nicht angemeldete Wohnungsinhaber/-innen anschreiben zu können, erhält der Beitragsservice

Anmeldung von Wohnungen

INSGESAMT 2017	DURCH AUTOMATISCHE ANMELDUNG	NACH ÜBERMITTLUNG DER ERFORDERLICHEN ANGABEN
1,6 Mio.	1,2 Mio.	0,4 Mio.

die erforderlichen Kontaktdaten über die sogenannte anlassbezogene Meldedaten-übermittlung.

Dabei leiten die zuständigen Meldebehörden nach den Meldegesetzen der Bundesländer im Fall eines Umzugs die entsprechenden Daten der volljährigen Personen automatisch an die Landesrundfunkanstalten bzw. an den Beitragsservice weiter.

Sollten die potenziellen Beitragszahler/-innen auf die Schreiben des Beitragsservice sowie auf eventuelle Erinnerungen nicht reagieren, meldet er sie automatisch an, da er davon ausgehen muss, dass der Rundfunkbeitrag zu zahlen ist. Die angemeldeten Personen werden in diesem Fall darüber informiert, dass für sie ein Beitragskonto angelegt wurde und der Rundfunkbeitrag zu entrichten ist.

Im Jahr 2017 wurden insgesamt rund 4,8 Mio. Briefe an rund 3,2 Mio. private Adressen versandt, um zu klären, ob der Rundfunkbeitrag zu zahlen ist.

Für die Hälfte der privaten Adressaten (rund 1,6 Mio.) wurde daraufhin eine Wohnung angemeldet:

- Rund 0,4 Mio. Bürger/-innen beantworteten die Klärungsschreiben mit den erforderlichen Angaben und wurden entsprechend angemeldet.
- Rund 0,9 Mio. Empfänger/-innen der Klärungsschreiben reagierten entweder gar nicht oder unzureichend. Sie wurden automatisch angemeldet.
- In weiteren rund 0,3 Mio. Fällen reagierten die Angeschriebenen zwar auf das Klärungsschreiben. Das Anmeldedatum stimmte aber nicht mit den übermittelten Daten der Meldebehörde überein. Auch in diesen Fällen wurden automatische Anmeldungen durchgeführt. Als Anmeldedatum galt der von der Meldebehörde übermittelte Zeitpunkt.

Insgesamt wurden vom Beitragsservice also rund 1,2 Mio. automatische Anmeldungen vorgenommen.

Der Beitragsservice hat 2017 rund 4,2 Mio. private und nicht private Adressaten angeschrieben, um zu klären, ob der Rundfunkbeitrag zu zahlen ist.

Anmeldungen von Betriebsstätten

INSGESAMT 2017

207.000

DAVON NACH TELEFONISCHER KLÄRUNG

35.000

Dank der anlassbezogenen Meldedatenübermittlung konnte der Beitragsservice die Kontaktdaten bestehender Beitragskonten aktualisieren.

Umgang mit der anlassbezogenen Meldedatenübermittlung

Dank der anlassbezogenen Meldedatenübermittlung konnte der Beitragsservice bei einer erheblichen Anzahl von Beitragskonten die Anschriften aktualisieren. Das Verfahren trägt wesentlich zur Beitragsgerechtigkeit bei. Es sorgt dafür, dass die potenziellen Beitragszahler/-innen erreicht werden. Nicht mehr benötigte Meldedaten werden innerhalb der gesetzlichen Fristen gelöscht. Datenschutzrechtliche Bestimmungen werden strengstens eingehalten.

Die anlassbezogen übermittelten Meldedaten der volljährigen Einwohner/-innen wurden 2017 wie folgt bearbeitet:

- In rund 14 Mio. Fällen konnten die Daten gelöscht werden. Entweder waren sie schon bekannt oder sie konnten einem bereits bestehenden Beitragskonto zugeordnet werden.
- Rund 4,1 Mio. Beitragskonten wurden aufgrund der entsprechenden Datensätze aktualisiert. Rund 112.000 Beitragskonten wurden beispielweise abgemeldet, weil die angemeldete Person verstorben oder ins Ausland gezogen war.
- Rund 3,2 Mio. Bürger/-innen wurden angeschrieben, um zu klären, ob der Rundfunkbeitrag zu zahlen ist. In der Hälfte der Fälle wurde daraufhin eine Wohnung angemeldet (siehe auch Seite 17).

Nicht privater Bereich

Im nicht privaten Bereich mietet der Beitragsservice auf gesetzlicher Grundlage Anschriften an. Diese gleicht er mit seinen Bestandskonten ab. Sofern sie sich keinem aktiven, nicht privaten Beitragskonto zuordnen lassen, werden die Adressaten angeschrieben und um Klärung gebeten. Reagieren die Adressaten auf die Anschreiben nicht, werden sie telefonisch kontaktiert. Im Berichtsjahr ergaben sich daraus folgende Zahlen für den nicht privaten Bereich:

- Insgesamt wurden rund 1,8 Mio. Briefe an rund 1 Mio. Adressaten versandt.
- Als Reaktion auf die Anschreiben wurden rund 207.000 Betriebsstätten angemeldet. Zum Vergleich: 2016 waren es bei einer ähnlichen Menge an Adressaten (0,9 Mio.) noch 266.000 neu angemeldete Betriebsstätten.
- In rund 231.000 Fällen meldeten sich die Angeschriebenen nicht zurück. Infolge der telefonischen Klärung konnten letztlich aber rund 35.000 Anmeldungen durchgeführt werden.

Anmelden und ändern online

Auch wenn sich der Beitragsservice per Brief an die potenziellen Beitragszahler/-innen wendet und um Rückmeldung per Antwortbogen bittet, können Anmeldungen und Änderungen zum Beitragskonto auch schnell und einfach über den Online-Service auf www.rundfunkbeitrag.de mitgeteilt werden. Für Bürger/-innen, Unternehmen und Institutionen sowie Einrichtungen des Gemeinwohls werden alle notwendigen Formulare online angeboten.

Ausblick auf 2018

Der Beitragsservice startet im Mai den Meldedatenabgleich 2018: Auf gesetzlicher Grundlage (§ 14 Abs. 9a

Rundfunkbeitragsstaatsvertrag) wird er stichtagsbezogen seine Bestandsdaten mit den Daten der Einwohnermeldeämter zu allen volljährigen Bürgerinnen und Bürgern abgleichen. So soll geklärt werden, für welche Wohnungen bislang kein Rundfunkbeitrag gezahlt wird. In 2017 hat der Beitragsservice die Vorbereitungen dazu fortgeführt (siehe auch Seite 26 f.).

Der Meldedatenabgleich 2018 schließt an den Meldedatenabgleich aus den Jahren 2013/2014 an und soll die Aktualität des Datenbestandes im Beitragsservice sicherstellen, damit sich auch weiterhin alle Bürger/-innen an der Finanzierung des öffentlich-rechtlichen Rundfunks beteiligen.

Auf die Anschreiben können die Adressaten auch online unter www.rundfunkbeitrag.de Rückmeldungen geben.

FORDERUNGS- MANAGEMENT

Sowohl die Zahl der Mahnmaßnahmen als auch die Zahl der Vollstreckungsersuchen ist 2017 gesunken.

2017 wurden rund 21,2 Mio. Maßnahmen im Forderungsmanagement eingeleitet. Rund 1,32 Mio. davon waren Vollstreckungsersuchen. Die Anzahl der Maßnahmen ist damit insgesamt um rund 6 % gegenüber dem Vorjahr gesunken.

Der Beitragsservice ist gesetzlich verpflichtet, alle rechtlichen Möglichkeiten auszuschöpfen, damit Bürger/-innen, Unternehmen, Institutionen und Einrichtungen des Gemeinwohls ihre Zahlungsrückstände begleichen. Dieses Verfahren dient ebenfalls einer möglichst hohen Beitragsgerechtigkeit.

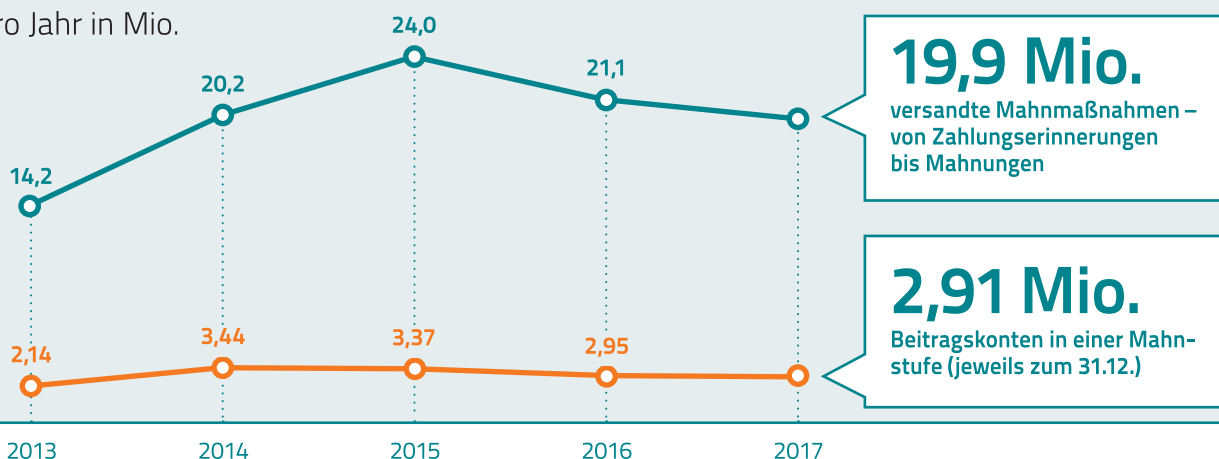
Insgesamt wurden 2017 rund 21,2 Mio. Maßnahmen im Forderungsmanagement eingeleitet. Rund 1,32 Mio. davon waren Vollstreckungsersuchen. Damit ist die Anzahl der Maßnahmen gegenüber dem Vorjahr um rund 6 % gesunken (2016: rund 22,54 Mio.).

Zahlen Beitragspflichtige nicht, leitet der Beitragsservice ein mehrstufiges, schriftliches Mahnverfahren ein.

Im ersten Schritt erinnert der Beitragsservice an die ausstehende Zahlung. Bleibt diese Zahlung innerhalb einer bestimmten Frist aus, wird ein Festsetzungsbescheid verschickt. Darin ist die offene Forderung nebst Säumniszuschlag aufgeführt.

Hierbei handelt es sich um einen vollstreckbaren Titel, in dem der Festsetzungsbetrag nebst Säumniszuschlag sowie die insgesamt offenen Forderungen aufgeführt sind. Gegen den Bescheid kann der/die Beitragspflichtige innerhalb eines Monats Widerspruch einlegen. Auch wenn von dieser Möglichkeit Gebrauch gemacht wird, bleibt die Vollstreckbarkeit im Regelfall bestehen.

Entwicklung der Mahnmaßnahmen (ohne Vollstreckungsersuchen) und Beitragskonten in einer Mahnstufe pro Jahr in Mio.



Beitragskonten nach Mahnstufen und Vollstreckungen zum 31.12.2017

MAHNSTUFE	ANZAHL DER BEITRAGSKONTEN
Zahlungserinnerung	1.186.588
Festsetzungsbescheid	1.303.876
Mahnung	422.336
Zwischensumme	2.912.800
Vollstreckung	1.334.711
Gesamt	4.247.511

Bleibt der Widerspruch erfolglos und geht weiterhin keine Zahlung ein, weist der Beitragsservice in einem Mahnschreiben auf die drohende Vollstreckung hin. Ein solches Schreiben ist eine weitere gesetzliche Voraussetzung für eine Vollstreckung.

Zahlen die Beitragspflichtigen dann immer noch nicht, stellt die zuständige Landesrundfunkanstalt bei dem örtlichen Vollstreckungsorgan ein Vollstreckungsersuchen.

Die Vollstreckung offener Forderungen aus der Rundfunkbeitragspflicht richtet sich nach den allgemeinen gesetzlichen Grundlagen in den einzelnen Bundesländern, denn Sonderregelungen bestehen nicht.

Mahnungen und Vollstreckungen

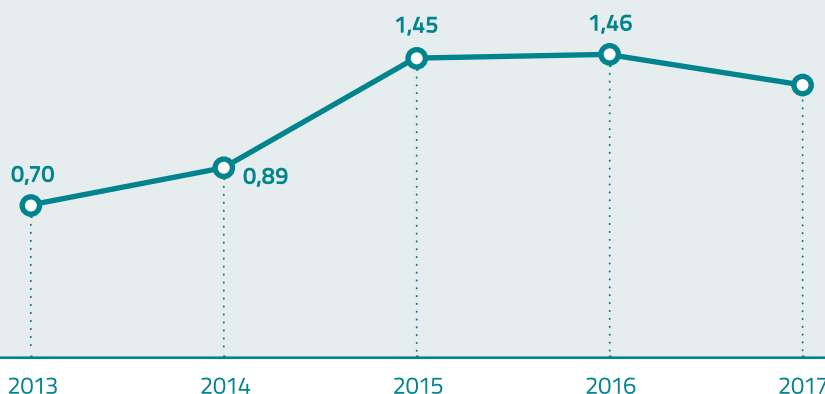
Da das Verfahren mehrstufig ist, liegt die Anzahl der Mahnmaßnahmen erheblich über der Anzahl der privaten und nicht privaten Beitragspflichtigen, die

ihre Zahlungen aus den unterschiedlichsten Gründen nicht pünktlich leisten. Zum 31.12.2017 befanden sich rund 4,25 Mio. der insgesamt rund 45 Mio. Beitragskonten in einer Mahnstufe oder in Vollstreckung. Die genaue Verteilung dieser Beitragskonten kann der oben stehenden Tabelle entnommen werden.

Dass 2017 die Anzahl der Mahnmaßnahmen und Vollstreckungsersuchen rückläufig war, geht in erster Linie auf die Klärung der tatsächlichen Beitragspflicht von Personen zurück, die aus dem Meldedatenabgleich 2013/2014 und der anlassbezogenen Meldedatenübermittlung (seit 2014) resultierte. Im Zuge des Meldedatenabgleichs hatte der Beitragsservice eine erhebliche Anzahl von Beitragspflichtigen automatisch angemeldet. Ob die Zahlungspflicht besteht, konnte mangels Mithilfe der angeschriebenen Personen oft relativ spät im Mahnverfahren, teilweise erst bei einer Vollstreckung, ermittelt werden.

Zum 31.12.2017 befanden sich rund 4,25 Mio. der insgesamt rund 45 Mio. Beitragskonten in einer Mahnstufe oder in Vollstreckung.

Entwicklung der Vollstreckungsersuchen pro Jahr in Mio.



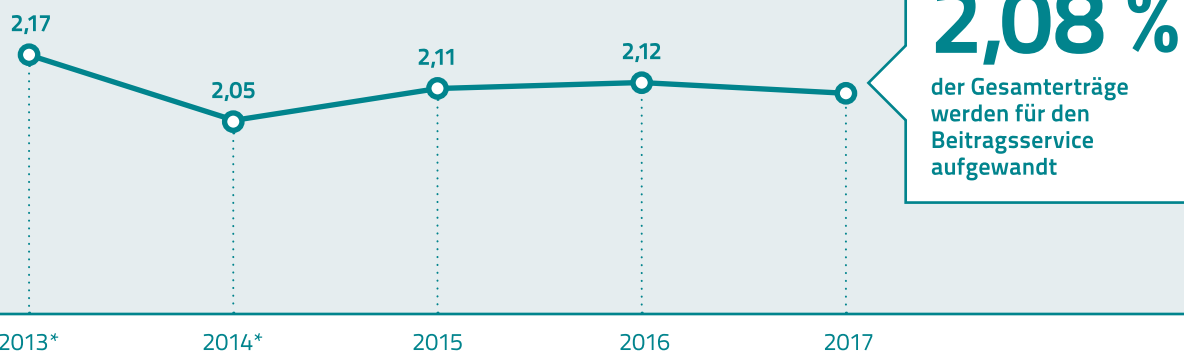
1,32 Mio.
erstellte Vollstreckungsersuchen an die zuständigen Vollstreckungsorgane

AUFWENDUNGEN

FÜR DEN BEITRAGSSERVICE
VON ARD, ZDF UND DEUTSCHLANDRADIO

Die Aufwendungen für den Beitragsservice sind gegenüber dem Vorjahr um rund 3,16 Mio. € gesunken.

Anteil der Aufwendungen an den Gesamterträgen
pro Jahr in %



*Aufwand bereinigt um die Sondereffekte aus den Umstellungsaktivitäten.

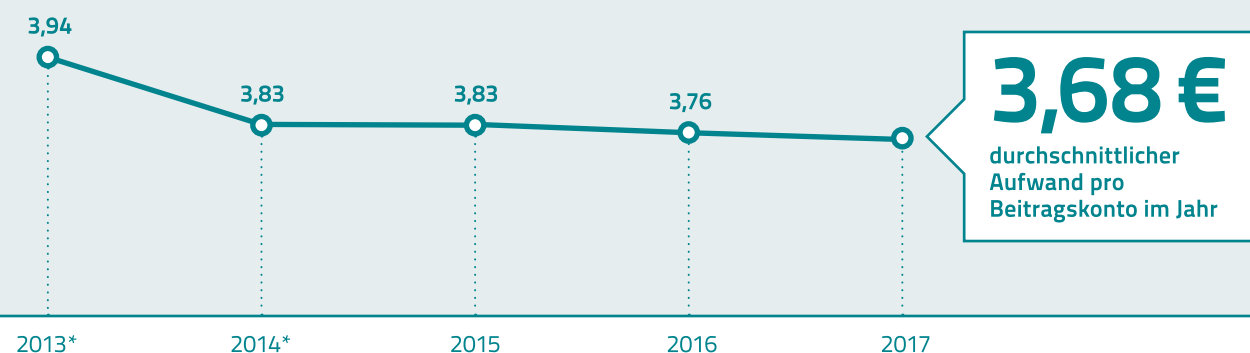
Die Aufwendungen des Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio im Jahresabschluss 2017 belaufen sich auf rund 165,7 Mio. €. Das entspricht 2,08 % der Gesamterträge von rund 7.974,3 Mio. €. Damit konnten die Aufwendungen im Vergleich zum Vorjahr erneut reduziert werden. Im Jahr 2016 lagen die Aufwendungen anteilig zu den Gesamterträgen noch bei 2,12 %.

Der leichte Rückgang 2017 erklärt sich dadurch, dass die Aufwendungen merklich gesunken sind (-1,9 %), während sich die Gesamterträge nur minimal verringert haben (-0,05 %).

Der durchschnittliche finanzielle Aufwand je Beitragskonto betrug im Berichtsjahr 3,68 €. Der Wert errechnet sich aus der Summe der Aufwendungen, bezogen auf die Gesamtzahl der Beitragskonten. Gegenüber dem Vorjahr ist der durchschnittliche Aufwand erneut leicht gesunken (-0,08 €). Wie schon im Vorjahr wurde dieser Effekt durch den – wenn auch geringen – Anstieg der Anzahl der Beitragskonten verstärkt.

Die Aufwendungen des Beitragsservice betragen 2017 2,08 % der Gesamterträge, der durchschnittliche Aufwand je Beitragskonto lag bei 3,68 €.

Durchschnittlicher Aufwand je Beitragskonto pro Jahr in €



*Aufwand bereinigt um die Sondereffekte aus den Umstellungsaktivitäten.

KENNZAHLEN IM JAHRES- VERGLEICH

Die nachfolgende Tabelle bietet einen Überblick über die Entwicklung der wichtigsten Kennzahlen in den vergangenen drei Jahren.

Die Hintergründe und weitere Details zu den Entwicklungen und Ergebnissen im Berichtsjahr 2017 wurden in den vorherigen Kapiteln erläutert.

Die Kennzahlen der letzten drei Jahre*

POSITIONEN	2015	2016	2017
Anzahl der Beitragskonten im privaten und nicht privaten Bereich	44.661.473	44.871.868	45.009.589
Wohnungen im Beitragskontenbestand	39.002.073	39.100.722	39.138.750
Betriebsstätten	3.602.027	3.744.709	3.837.601
Gästezimmer	904.009	908.976	923.866
Ferienwohnungen	126.430	124.690	123.503
Kraftfahrzeuge	4.255.979	4.365.286	4.428.146
Personen mit Befreiung	2.858.220	2.926.352	2.757.567
Personen mit Ermäßigung	482.159	469.646	458.427
Maßnahmen im Forderungsmanagement	rd. 25,4 Mio.	rd. 22,5 Mio.	rd. 21,2 Mio.
Gesamterträge	rd. 8.131,3 Mio. €	rd. 7.978,0 Mio. €	rd. 7.974,3 Mio. €
Aufwendungen	rd. 171,3 Mio. €	rd. 168,9 Mio. €	rd. 165,7 Mio. €

* Stand jeweils zum 31.12.

DATENSCHUTZ

„Datenschutz und Datensicherheit haben hohe Priorität und sind integrale Bestandteile in allen datenrelevanten Prozessen des Beitragseinzugs.“

Die Datenschutzbeauftragte des Beitragsservice

Die Gesamtzahl der Anfragen oder Beschwerden zu Fragen des Datenschutzes beim Einzug der Rundfunkbeiträge ist unverändert gering.

Die Bedeutung von Datenschutz und Datensicherheit wächst stetig. Sie haben in der zunehmend digitalisierten Welt fast aller Lebensbereiche einen hohen Stellenwert. Zugleich wächst auch die Sensibilität der Bevölkerung bei diesen Themen, vor allen Dingen nach Datenpannen oder gar Fällen von Datenmissbrauch.

Grundlage für den Beitragseinzug ist die Verarbeitung großer Datenmengen. Welche Daten der Beitragsservice verarbeiten darf, ist unter anderem im Rundfunkbeitragsstaatsvertrag geregelt. Bei Befreiungen oder Ermäßigungen werden auch sensible Daten verarbeitet. Dazu gehören zum Beispiel Angaben zum Bezug von Arbeitslosengeld II oder zu einer Behinderung.

Der Umgang mit Daten erfordert deshalb ein hohes Maß an Verantwortung für deren Schutz und Sicherheit. Der Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio misst dem Datenschutz seit jeher eine besondere Bedeutung bei.

Gesetzlich flankiert wird dies durch die Verpflichtung zur Bestellung eines bzw. einer Datenschutzbeauftragten.

Die amtierende Datenschutzbeauftragte des Beitragsservice berät die Geschäftsführung und sonstige Fachverantwortliche. Sie prüft unter anderem neue oder wesentlich geänderte Verfahren, bevor sie in Produktion genommen werden. Dabei achtet sie darauf, dass alle Datenschutzaspekte in gesetzeskonformer Weise berücksichtigt werden.

Zudem arbeitet sie eng mit den Datenschutzbeauftragten der ARD-Landesrundfunkanstalten, des ZDF und des Deutschlandradio zusammen. Zu ihren Aufgaben gehört es, die an sie persönlich adressierten Anfragen oder Beschwerden mit datenschutzrechtlichen Inhalten zu beantworten. Im Berichtsjahr hat es 717 (2016: 771) Eingaben und Beschwerden zu Datenschutzthemen gegeben. In Anbetracht von mehr als 45 Mio. Beitragskonten und der Vielzahl allein damit zusammenhängender Verfahren und Vorgänge ist die Anzahl als gering einzustufen.

Einer der datenschutzrechtlichen Schwerpunkte im Berichtsjahr war es, die Vorbereitungen auf den Meldedatenabgleich 2018 zu begleiten. Anders als bei den Umzugsdaten werden hierbei stichtagsbezogen die Daten aller volljährigen Einwohner/-innen auf gesetzlicher Grundlage dem Beitragsservice übermittelt (§ 14 Abs. 9a Rundfunkbeitragsstaatsvertrag). Der anschließende Datenabgleich dient dazu, neue Beitragszahler/-innen zu erreichen und bestehende Beitragskonten zu aktualisieren oder zu berichtigen.

Um die Meldedaten effektiv zu nutzen und möglichst alle anmelde- und beitragspflichtigen Personen zu ermitteln, mussten geeignete Kriterien zum Abgleich der Meldedaten mit den Beständen der Beitragskonten definiert werden. Aus Datenschutzsicht galt es dabei insbesondere, diese so anzulegen, dass Personen nach Möglichkeit nicht erneut angeschrieben werden, wenn sie

im Zeitraum seit Inkrafttreten des neuen Finanzierungsmodells 2013 bereits kontaktiert wurden und nicht anmeldepflichtig waren.

Ein weiterer Schwerpunkt der Tätigkeit der Datenschutzbeauftragten bestand darin, die Geschäftsführung und die Gremien des Beitragsservice über die Inhalte der Europäischen Datenschutzgrundverordnung (EU-DSGVO) zu informieren. Diese muss seit dem 25.05.2018 als geltendes Recht angewandt werden.

Diese Verordnung stellt einen europaweit einheitlichen Datenschutz sicher. Sie stärkt die Rechte der Bürger/-innen und erhöht die Anforderungen an die Informations-, Auskunfts- und Dokumentationspflichten der Unternehmen. Der Beitragsservice nutzte die Übergangszeit bis Mai 2018, um die Prozesse zum Umgang mit personenbezogenen Daten an die EU-DSGVO anzupassen.

Die umfangreichen Analysen zu Abläufen und Prozessen erfolgen im Rahmen eines Projekts, dessen vorbereitende Tätigkeiten bereits Mitte 2017 begonnen haben.

Zum Jahresende 2017 hatte das Projekt bereits wichtige Ziele erreicht. Die Analyse des bestehenden Anpassungsbedarfs war weitgehend abgeschlossen und erste Umsetzungen waren initiiert. Zudem konnte eine Vielzahl juristischer Fragen, die sich aus der neuen Rechtsmaterie ergeben, geklärt werden.

Schwerpunkte der datenschutzrechtlichen Arbeit im Berichtsjahr waren die Vorbereitung des Meldedatenabgleichs 2018 und die Europäische Datenschutzgrundverordnung (EU-DSGVO).

Seit Januar 2017 ist der Internet-Auftritt des Beitragsservice neu gestaltet. Insbesondere die Online-Formulare unter www.rundfunkbeitrag.de werden sehr gut angenommen – die Zahl der online abgewickelten Beitragsanliegen ist deutlich gestiegen. Auch die positive Resonanz auf das Service-Portal für Unternehmen ist ungebrochen.

Services im Beitragseinzug

ONLINE-SERVICE

Die zum Januar 2017 neu gestaltete Internet-Seite www.rundfunkbeitrag.de hat sich bewährt. So erhöhte sich die Nutzung der Online-Formulare um fast ein Drittel auf über 2 Mio. Beitragsanliegen.

Die neu gestaltete Internet-Seite www.rundfunkbeitrag.de kommt bei den Nutzerinnen und Nutzern sehr gut an. Der Beitragsservice hat die Navigation überarbeitet und sich noch deutlicher auf den Service fokussiert. Die Nutzer/-innen kommen dadurch schneller zum Ziel und können ihre Anliegen ohne großen Auf-

wand online erledigen. Auch das Design ist benutzerfreundlich und passt sich automatisch an PC, Smartphone oder Tablet an.

Online-Formulare

Die Nutzung der Online-Formulare ist um fast ein Drittel (+27,8 %) gestiegen – in Summe wurde mit den online übermittel-

ten Beitragsanliegen zum ersten Mal die Zwei-Millionen-Grenze (2.020.790) überschritten.

Am häufigsten wird das Änderungsformular genutzt. Im Berichtsjahr gingen rund 71 % aller Änderungen über dieses Formular ein. Die Anmeldungen gehen bereits nahezu vollständig elektronisch ein. Zum Ende des Jahres 2017 erreichten mehr als 90 % aller freiwilligen Anmeldungen den Beitragsservice über www.rundfunkbeitrag.de.

Neu hinzugekommen sind 2017 weitere Online-Formulare, zum Beispiel eines für die Abmeldung.

Informationen

Selbstverständlich findet der/die Nutzer/-in auf der Internet-Seite des Beitragsservice weiterhin ein umfassendes Informationsangebot. Diesen Bereich hat der Beitragsservice 2017 weiter ausgebaut.

So hat er das gesamte fremdsprachige Online-Angebot komplett überarbeitet. Damit ist ein eigener Bereich für fremdsprachige Nutzer/-innen entstanden. Unter www.rundfunkbeitrag.de/welcome können sie sich in zehn verschiedenen Sprachen über den Rundfunkbeitrag informieren und Unterlagen herunterladen. Darunter ist u. a. ein eigens für Asylbewerber/-innen entwickelter Informationsflyer.

Im Zuge der Neugestaltung wurde auch die Barrierefreiheit von www.rundfunkbeitrag.de noch einmal verbessert. Der Internet-Auftritt des Beitragsservice gehört diesbezüglich zu den

besonders vorbildlichen Web-Angeboten (siehe auch Seite 30).

Service-Portal für Unternehmen

Über das Service-Portal für Unternehmen haben nicht private Beitragszahler/-innen die Möglichkeit, ihre Daten online zu verwalten, zum Beispiel die Anzahl ihrer sozialversicherungspflichtigen Beschäftigten zu ändern oder Rechnungen einzusehen.

Das Portal wurde in den letzten beiden Jahren kontinuierlich weiterentwickelt und verbessert. Mit großem Erfolg: Die Zahl der aktiven Nutzer/-innen hat sich 2017 noch einmal mehr als verdoppelt. Fast 200.000 aktive Anwender/-innen hatten sich bis Ende Dezember registriert. Jede Woche kamen im Schnitt rund 500 weitere hinzu. Zum Vergleich: Schon 2016 hatte sich die Nutzerzahl mit rund 90.000 im Vergleich zum Vorjahr verdreifacht.

Am häufigsten genutzt wird das Portal bislang für Änderungen der Beschäftigtenzahl (rund 40 %). Änderungen der Zahlungsmodalitäten und der Anschrift machen zusammen rund 20 % aus.

Die Automatisierungsquote hat sich beim Beitragsservice abermals verbessert. Mehr als 30 % der beitragsrelevanten Änderungen im Service-Portal werden mittlerweile automatisch verarbeitet (2016: rund 25 %).

Um den Datenschutz und die Datensicherheit zu gewährleisten, wird das Service-Portal über eine sichere Verbindung angeboten.

Die positive Resonanz auf das Service-Portal für Unternehmen hält an. Die Anzahl der aktiven Nutzer/-innen hat sich 2017 mit knapp 200.000 mehr als verdoppelt.

Der Beitragsservice ist auf die Bedürfnisse von Menschen mit Behinderungen eingestellt. Für sie hat er verschiedene Varianten der barrierefreien Kommunikation zur Auswahl.

Services im Beitragseinzug

BARRIEREFREIE KOMMUNIKATION

Die Beitragszahler/-innen können zwischen verschiedenen Formen der barrierefreien Kommunikation wählen. Eine kurze Mitteilung an den Beitragsservice genügt, um das Angebot wahrnehmen zu können.

Menschen mit Behinderung können selbstverständlich barrierefrei mit dem Beitragsservice kommunizieren. Dies ist über das Internet unter www.rundfunkbeitrag.de möglich. Auf Wunsch kann die briefliche Korrespondenz barrierefrei und individuell auf die Bedürfnisse der Betroffenen zugeschnitten werden.

Verschiedene Varianten der barrierefreien Kommunikation stehen zur Auswahl: E-Mail, Text- oder Audiodatei auf CD-ROM, Großdruck oder auch Blindenschrift (Braille). Darüber hinaus bietet der Beitragsservice die Möglichkeit an, sich den Inhalt der einzelnen Dokumente telefonisch mitteilen zu lassen.

Wer barrierefrei mit dem Beitragsservice kommunizieren möchte, teilt ihm dies lediglich unter Angabe der gewünschten Kommunikationsform mit.

Barrierefreier Internet-Auftritt

Der Internet-Auftritt

www.rundfunkbeitrag.de ist so gestaltet, dass die Informationen und Services dort für alle Nutzer/-innen gleichermaßen uneingeschränkt zugänglich sind.

Er basiert auf den Anforderungen der Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung (BITV 2.0). Beispiele dafür sind bestimmte Kontrastwerte oder auch die Tatsache, dass der Internet-Auftritt mit technischen Hilfsmitteln, wie einer speziellen Software für Blinde und Sehbehinderte, kompatibel ist.

Das barrierefreie Internet-Angebot des Beitragsservice wurde zum Januar 2017 nochmals verbessert und in die „Liste 90plus“ der vorbildlichen barrierefreien Webangebote aufgenommen. Beim BITV-Test des Projekts „Barrierefrei informieren und kommunizieren“ (BIK) konnte der Internet-Auftritt mehr als 90 Punkte von 100 möglichen Punkten erreichen.

Services im Beitragseinzug

TELEFONISCHER SERVICE

Der Telefonservice konnte im Berichtsjahr erneut verbessert werden. Die telefonische Erreichbarkeit lag 2017 bei 95 Prozent.

Durchschnittlich knapp 17.000 Anrufe erreichen den Beitragsservice und seine externen Servicecenter (Callcenter) am Tag. In der Spitze sind es an manchen Tagen etwa doppelt so viele. 2017 zählte der Beitragsservice insgesamt rund 4,13 Mio. Anrufe. Das ist ein Rückgang um 11,4 % im Vergleich zum Vorjahr, in dem noch rund 4,66 Mio. telefonische Anfragen registriert wurden.

Der Telefonservice gliedert sich in zwei Stufen. Den **First Level** nehmen externe Callcenter wahr. 2017 wurden insgesamt rund 3,93 Mio. telefonische

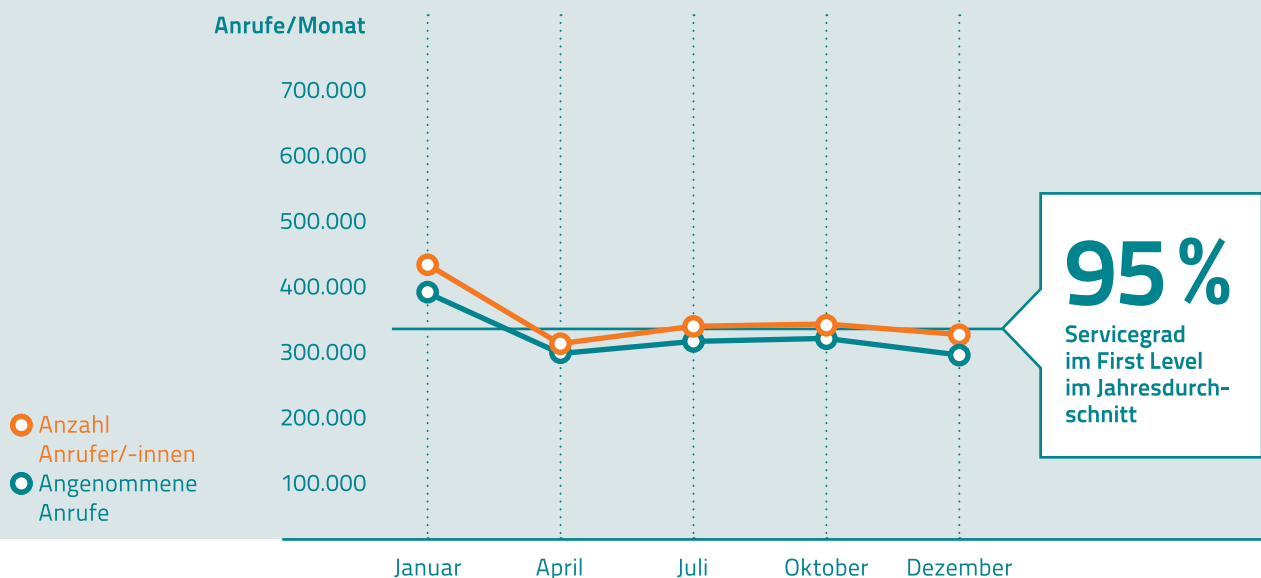
Anfragen mit einer Erreichbarkeitsquote von 95 % im First Level entgegengenommen (2016: 90 %). Weitergeleitete Telefonate zum **Second Level** nehmen ausschließlich interne Mitarbeiter/-innen an. Sie bearbeiten komplexe Anliegen der Beitragszahler/-innen.

Dies geschah 2017 deutlich häufiger als im Vorjahr. Der Beitragsservice hat mehr als jede zehnte telefonische Anfrage selbst abschließend bearbeitet (11,9 %). Zum Vergleich: 2016 lag diese Quote bei 7,9 %. Der Aufwand im internen Telefonservice hat sich entsprechend erhöht.

Der Telefonservice konnte erneut verbessert werden. Die telefonische Erreichbarkeit stieg um 5 Prozentpunkte auf 95 %.

Angenommene Anrufe 2017

Telefonische Erreichbarkeit im First Level



SCHRIFTLICHER SERVICE

Die Anzahl schriftlicher Anfragen an den Beitragsservice ist im vergangenen Jahr leicht zurückgegangen. Digitale Kontaktmöglichkeiten kommen immer häufiger zur Anwendung.

Der Anteil der digitalen Posteingänge ist erneut stark gestiegen. Insbesondere die Online-Formulare und das Service-Portal für Unternehmen nutzen viele Beitragszahler/-innen.

Der schriftliche Service bearbeitet alle Anliegen der Beitragszahler/-innen und sorgt dafür, dass die Daten der Beitragskonten auf einem aktuellen Stand sind.

Im Berichtsjahr gingen insgesamt rund 15,6 Mio. schriftliche Anfragen beim Beitragsservice ein. Dies ist ein leichter Rückgang um 3,1 % im Vergleich zum Jahr 2016 (16,1 Mio.).

Wohl keine andere Institution in Deutschland hat an einem einzigen Standort ein so hohes Postvolumen wie der Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio. Durchschnittlich 63.000

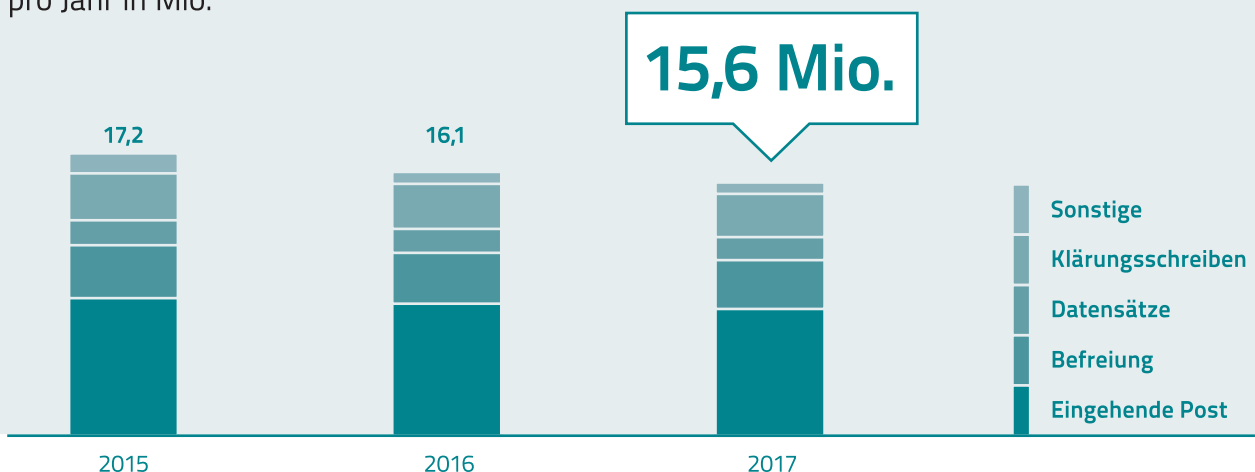
schriftliche Anfragen, wie Briefe, Faxe oder E-Mails, gehen an jedem Arbeitstag ein.

Außerdem besteht die Möglichkeit, über die Internet-Seite www.rundfunkbeitrag.de mit dem Beitragsservice in Kontakt zu treten, um sich anzumelden oder Änderungen der Angaben zum Rundfunkbeitrag vorzunehmen. Dieses Angebot wird immer stärker in Anspruch genommen.

Digitale Kommunikation beim Beitragsservice

Die digitale Kommunikation mit dem Beitragsservice hat 2017 noch einmal

Schriftlicher Vorgangseingang pro Jahr in Mio.



an Bedeutung gewonnen. Vor allem die Online-Formulare und das Service-Portal für Unternehmen werden immer häufiger zur Kontaktaufnahme genutzt.

Die Beitragszahler/-innen haben die Online-Formulare rund 2,2 Mio. mal genutzt und damit um ein knappes Drittel häufiger als im vorangegangenen Jahr (2016: 1,58 Mio.).

Die Anfragen über das Service-Portal für Unternehmen (rund 1,18 Mio.) haben sich sogar mehr als verdoppelt (2016: rund 0,47 Mio.).

Rückläufig ist dagegen die Anzahl der Faxeingänge an den Beitragsservice (-13,8%).

Bearbeitung der schriftlichen Anfragen

Der Zeitraum vom Eingang einer schriftlichen Anfrage in der Poststelle bis zur Beantwortung konnte 2017 erneut erheblich verkürzt werden. Die durchschnittliche Antwortzeit liegt deutlich unter der des Vorjahres. Die Ursache liegt darin, dass 2017 das Vorgangsaufkommen deutlich zurückging und dadurch die Bearbeitung der Anliegen schneller als im Vorjahr erfolgen konnte.

Stabil geblieben ist 2017 die Quote der automatischen Verarbeitung im schriftlichen Service. Rund zwei von drei eingehenden Anfragen werden automatisch verarbeitet (62,5%). Der Automatisierungsgrad liegt im Vergleich zu 2016 (63%) auf etwa demselben Niveau.

Postausgang

Die Gesamtmenge an Schreiben, die der Beitragsservice selbst an die Beitragszahler/-innen verschickt hat, ist gegenüber dem Vorjahr leicht gesunken (-4,6%). Ursache hierfür ist in erster Linie ein Rückgang der Mahnungen im Vergleich zum Jahr 2016 (siehe auch Seite 20 f.).

Insgesamt versandte der Beitragsservice 2017 rund 74,9 Mio. Schreiben.

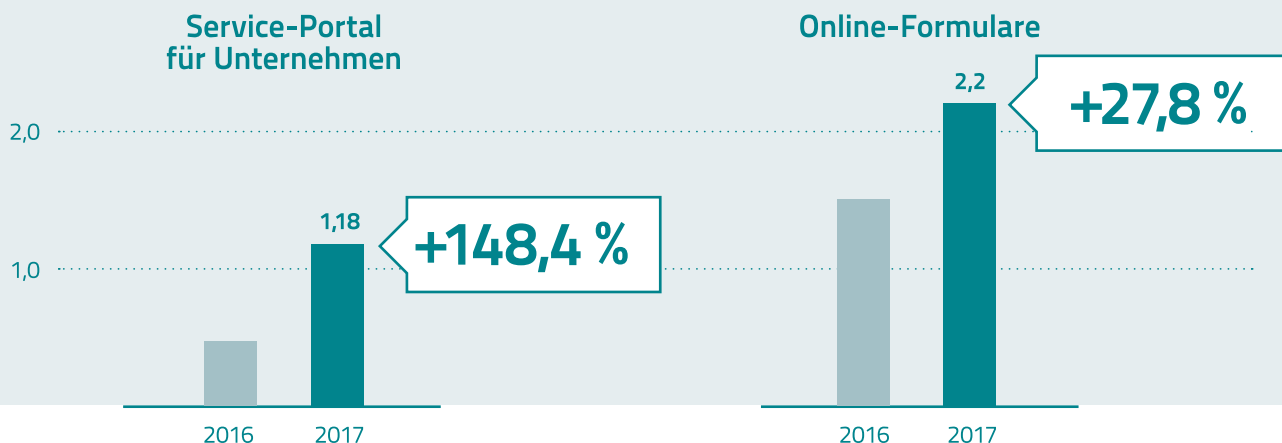
Qualitätsmanagement

Der Beitragsservice arbeitet kontinuierlich daran, die Qualität der Bearbeitung zu erhöhen. Dabei werden alle Prozesse ganzheitlich und über alle Schnittstellen hinweg betrachtet.

Der Beitragsservice setzt zudem eigene Qualitätscoaches ein, um gezielt die Qualität zu erhöhen.

Die durchschnittliche Bearbeitungszeit der schriftlichen Anfragen konnte um rund ein Drittel verkürzt werden.

Digitaler Vorgangseingang
Vorgänge in Mio.



JAHRES- ABSCHLUSS 2017

Die Ertrags- und Aufwandsrechnung schließt 2017 mit einem Jahresvolumen von 165.695.572,40 € ab.

Das Jahresvolumen sank im Vergleich zum Vorjahr um rund 3,16 Mio. € (-1,87 %). Der Verwaltungsrat stellte den von der Geschäftsführung vorgelegten Jahresabschluss anhand des Prüfberichts der Wirtschaftsprüfer am 21.06.2018 fest.

Die Ertrags- und Aufwandsrechnung schließt 2017 mit einem Jahresvolumen von 165.695.572,40 € ab. Das Jahresvolumen sank somit im Vergleich zum Vorjahr um rund 3,16 Mio. € (-1,87 %).

Der Verwaltungsrat des Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio hat – wie in den Jahren zuvor – den von der Geschäftsführung vorgelegten Jahresabschluss anhand des Prüfberichts der Wirtschaftsprüfer am 21.06.2018 festgestellt.

In seiner 189. Sitzung am 18.08.2016 hat der Verwaltungsrat den Haushaltsplan genehmigt und damit die Wirtschaftsführung des Beitragsservice bestimmt. Die Erträge und Aufwendungen waren mit 176.066.500 € geplant, wurden also um rund 10,37 Mio. € unterschritten.

Das Soll im Finanzplan betrug 3.132.200 €. Reste aus dem Haushaltsjahr 2016 wurden keine übertragen.

Der Jahresabschluss des Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio entspricht den Bestimmungen der Finanzordnung. Rechtliche Grundlage für die Aufstellung des Jahresabschlusses sind die Vorschriften des Handelsgesetzbuchs für große Kapitalgesellschaften.

Dem Jahresabschluss zum 31.12.2017 – bestehend aus Vermögensrechnung (Bilanz), Ertrags- und Aufwandsrechnung (Gewinn- und Verlustrechnung), dem Anhang und der Abrechnung des Haushaltsplans – unter Einbeziehung der Buchführung und dem Lagebericht für das Geschäftsjahr vom 01.01.2017 bis zum 31.12.2017 wurde von der Warth & Klein Grant Thornton AG, Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, Düsseldorf, mit Datum vom 18.04.2018 ein uneingeschränkter Bestätigungsvermerk erteilt.

Jahresbilanz 2017

Ertrags- und Aufwandsrechnung

ERTRÄGE in €		2017		2016	
1. Betriebsbeiträge		164.048.075,23		167.954.892,36	
2. Sonstige betriebliche Erträge	a) Kostenerstattungen	33.951,10		33.951,10	
	b) Erträge aus dem Abgang von Gegenständen des Anlagevermögens	111.101,70		275,00	
	c) Erträge aus der Auflösung von Rückstellungen	1.163.672,60		271.899,09	
	d) Periodenfremde und nicht laufende Erträge	339.454,15	1.647.497,17	446.726,67	897.684,44
3. Zinsen und ähnliche Erträge		0,00		6,83	
		165.695.572,40		168.852.583,63	
AUFWENDUNGEN in €		2017		2016	
4. Personalaufwendungen	a) Gehälter und Löhne	59.288.258,44		59.447.556,03	
	b) Sonstige Arbeitsentgelte	1.412.537,10		2.221.172,66	
	c) Gesetzliche soziale Aufwendungen	11.000.630,59		11.039.973,73	
	d) Aufwendungen für die Altersversorgung	10.086.511,55		13.506.408,41	
	e) Aufwendungen für Unterstützungen	86.507,82		187.786,16	
	f) Sonstige Personalaufwendungen	86.335,58	81.960.781,08	126.251,48	86.529.148,47
5. Materialaufwendungen	a) Material für Datenverarbeitung/ Druckerzeugnisse	1.912.333,53		2.415.974,99	
	b) Bücher und Zeitschriften	25.746,94		20.558,43	
	c) Verbrauchsmaterial	168.535,57		199.745,27	
	d) Sonstiges Material	75.977,13	2.182.593,17	74.371,13	2.710.649,82
6. Abschreibungen auf immaterielle Vermögensgegenstände und Sachanlagen		3.269.222,75		3.348.870,08	
7. Fremdleistungen	a) EDV-Fremdleistungen, Fremdbearbeitung	51.309.712,15		52.393.571,00	
	b) Verschiedene Dienstleistungen	2.373.597,54		2.248.811,37	
	c) Reise- und Fahrtkosten	131.459,57		108.302,23	
	d) Repräsentations- und Bewirtungskosten	29.959,14	53.844.728,40	38.444,14	54.789.128,74
8. Aufwendungen für Mieten und Unterhalt	a) Nutzungsentgelt und Mieten	2.862.891,03		2.957.438,00	
	b) Mieten für technische Einrichtungen	5.743.535,48		5.767.201,09	
	c) Unterhalts-, Bewirtschaftungs- und Reparaturkosten	7.263.667,97	15.870.094,48	7.346.656,36	16.071.295,45
9. Sonstige betriebliche Aufwendungen	a) Beförderungskosten, Frachten, Rollgelder und Zollgebühren	21.897,36		21.939,89	
	b) Postkosten	3.257.758,71		3.268.953,83	
	c) Prüfungs-, Beratungs- und Rechtskosten, sonstige Gebühren	1.248.978,25		1.840.686,20	
	d) Versicherungen	70.892,11		64.773,51	
	e) Andere Aufwendungen	9.407,00		2.546,00	
	f) Betriebssteuern, übrige Aufwendungen	564,00		800,00	
	g) Prämienzahlungen Altersversorgung	3.808.493,79	8.417.991,22	0,00	5.199.699,43
10. Aufwendungen aus Aufzinsung		150.161,30		203.791,64	
		165.695.572,40		168.852.583,63	
ERGEBNIS		0,00		0,00	

Organisation

GESCHÄFTS- FÜHRUNG

UND ORGANIGRAMM



Geschäftsführung

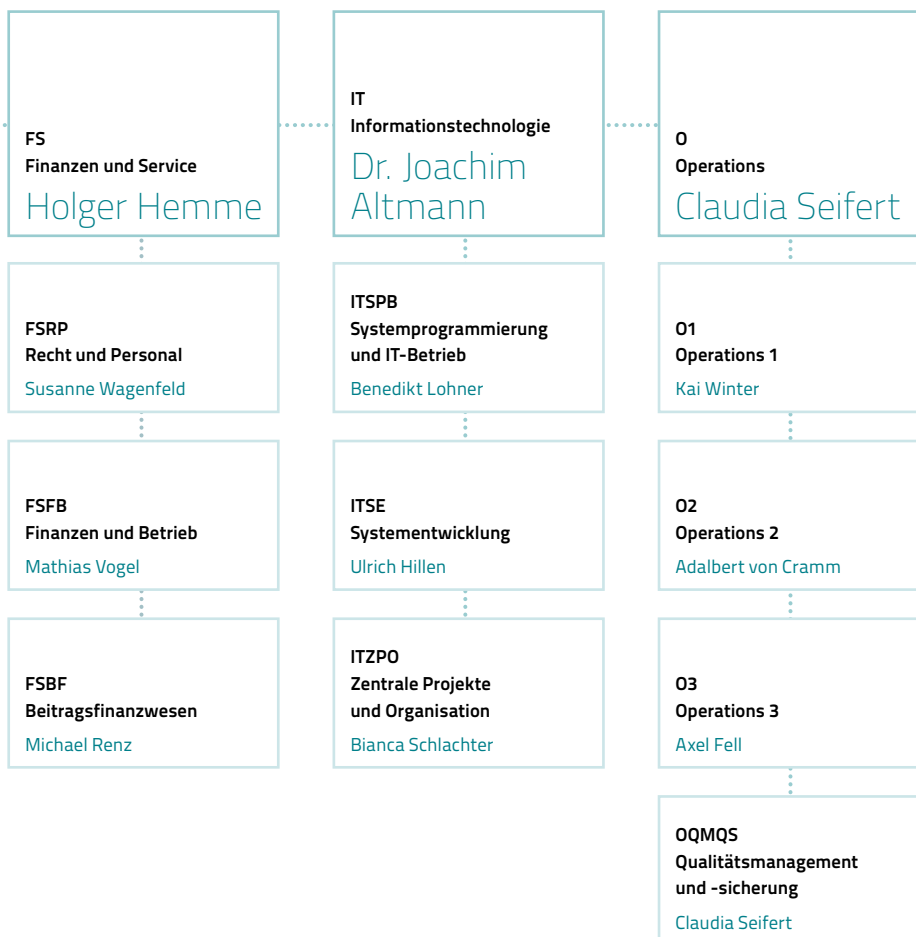
Gemäß der Verwaltungsvereinbarung „Beitragseinzug“ hat die Geschäftsführung die Aufgabe, für den gemeinsamen Beitragseinzug die Geschäfte nach Maßgabe der Verwaltungsvereinbarung und der Beschlüsse des Verwaltungsrats zu führen.

Dr. Stefan Wolf
Geschäftsführer

Geschäftsleitung



Holger Hemme, Dr. Stefan Wolf, Claudia Seifert, Dr. Joachim Altmann (v. l. n. r.)



Stand: 31.12.2017

VERWALTUNGS- RAT

Bei der Steuerung und Überwachung der Aufgabenerfüllung durch den Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio arbeiten die öffentlich-rechtlichen Rundfunkanstalten gemäß der Verwaltungsvereinbarung „Beitragseinzug“ in einem Verwaltungsrat zusammen.

Der Verwaltungsrat besteht aus je einer Vertreterin oder einem Vertreter der Landesrundfunkanstalten und des Deutschlandradios sowie drei Vertreterinnen bzw. Vertretern des Zweiten Deutschen Fernsehens.

Vorsitzende



Dr. Katrin Vernau
Verwaltungsdirektorin WDR

Stellvertretende Vorsitzende

Dr. Nina Hütt

Juristische Direktorin des HR
Mitglied des Verwaltungsrats
seit 01.02.2017
Stellvertretende Vorsitzende
seit 23.03.2017



Jürgen Betz

Justiziar des HR
Stellvertretender Vorsitzender
bis 31.01.2017

Stellvertretender Vorsitzender

Rainer Kampmann

Verwaltungs- und
Betriebsdirektor
Deutschlandradio



Stellvertretende Vorsitzende



Karin Brieden

Verwaltungsdirektorin ZDF

Mitglieder

Petra Birkenbeil, Hauptabteilungsleiterin Finanzen ZDF | **Angela Böckler**, Verwaltungsdirektorin NDR |
Hagen Brandstätter, Verwaltungsdirektor RBB | **Dr. Hermann Eicher**, Justiziar SWR |
Dr. Albrecht Frenzel, Verwaltungsdirektor BR | **Stephanie Weber**, Verwaltungs- und Betriebsdirektorin SR
(seit 01.01.2017) | **Ralf Ludwig**, Verwaltungsdirektor MDR | **Jan Schrader**, Leiter Finanzen/Allgemeine Verwaltung RB |
Peter Weber, Justiziar ZDF

Gemäß der „Verwaltungsvereinbarung zur Gremienkontrolle von Gemeinschaftseinrichtungen“ überwacht zudem der Verwaltungsrat des WDR als Sitzanstalt nach Maßgabe der für den WDR geltenden Vorschriften die Aufgabenerfüllung durch den Beitragsservice von ARD, ZDF und Deutschlandradio.

ENTWICKLUNG DES PERSONALBESTANDS

Der Personalbestand des Beitragsservice hat sich im Berichtsjahr weiter reduziert. Strukturmaßnahmen haben in den vergangenen fünf Jahren zu einem deutlichen Abbau von Mitarbeiterkapazitäten geführt.

Zum 31.12.2017 lag die Gesamtmitarbeiterkapazität bei rund 975.

Zum Jahresende 2017 hatte der Beitragsservice insgesamt 961,2 Mitarbeiterkapazitäten. Inklusive der 14 Ausbildungsstellen betrug die Gesamtanzahl der Kapazitäten 975,2. Damit hatte der Beitragsservice 23,8 Stellen weniger als ursprünglich für 2017 geplant.

In den vergangenen fünf Jahren konnte somit die Anzahl der Gesamtmitarbeiterkapazitäten von rund 1.284 um 309 auf rund 975 reduziert werden.

Im Berichtsjahr wurden neun Bewerber/-innen eingestellt – fünf davon als neue Auszubildende. Die Neuanstellungen erfolgten in erster Linie als Ersatz für ausgeschiedene Mitarbeiter/-innen.

Im Berichtsjahr nahmen insgesamt 270 Mitarbeiter/-innen die Möglichkeit der Teilzeitbeschäftigung wahr. Das ist erneut

eine leichte Steigerung gegenüber dem Vorjahr (2016: 253).

144 Mitarbeiter/-innen arbeiteten zum 31.12.2017 in Telearbeit. Auch diese Zahl hat sich leicht erhöht (2016: 128).

Sechs Auszubildende haben im Laufe des Jahres 2017 ihre Berufsausbildung erfolgreich abgeschlossen. Fünf von ihnen bekamen einen befristeten Anschlussvertrag. Insgesamt waren zum Jahresende 14 Auszubildende beim Beitragsservice beschäftigt.

Gesunken ist im Berichtsjahr die Anzahl der Mitarbeiter/-innen, die aus dem Unternehmen ausgeschieden sind. 35 Mitarbeiter/-innen haben den Beitragsservice verlassen. Dies entspricht einem Jahresdurchschnitt von 3,2 %. 2016 lag dieser Wert noch bei 4,8 %.

Entwicklung des Personalbestandes über die Jahre 2013 bis 2017

STAND ZUM JAHRESENDE (31.12.) IN MITARBEITERKAPAZITÄTEN	2013	2014	2015	2016	2017
Unbefristete und befristete Mitarbeiterkapazitäten	1.079,75	1.083,25	1.028,85	996,95	961,20
Befristete Mitarbeiterkapazitäten im Rahmen der Umstellung der Rundfunkfinanzierung	186,45	108,15	0,00	0,00	0,00
Aushilfen und Auszubildende	18,00	16,00	17,00	13,00	14,00
MITARBEITERKAPAZITÄTEN INSGESAMT	1.284,20	1.207,40	1.045,85	1.009,95	975,20

IMPRESSUM

Herausgeber

ARD ZDF Deutschlandradio Beitragsservice
Kundenmanagement und Berichtswesen
Freimersdorfer Weg 6
50829 Köln

Verantwortliche Redaktion

Goran Goić
Kommunikation

www.rundfunkbeitrag.de/beitragsservice

Juli 2018

Bildnachweise

Seite 4: Dr. Stefan Wolf © WDR/Klaus Görden

Seite 6: Dr. Katrin Vernau © WDR/Herby Sachs

Seite 36: Holger Hemme, Dr. Stefan Wolf, Claudia Seifert,
Dr. Joachim Altmann © Beitragsservice/Michael Fehlauer

Seite 38: Dr. Katrin Vernau © WDR/Herby Sachs

Seite 39: Dr. Nina Hütt © HR/Ben Knabe

Karin Brieden © ZDF/Marcus Höhn

Rainer Kampmann © Deutschlandradio/Bettina Fürst-Fastré

www.rundfunkbeitrag.de