

Der Chef der Staatskanzlei des Landes Schleswig-Holstein
Postfach 71 22 | 24171 Kiel

Vorsitzenden
des Innen- und Rechtsausschusses
des Schleswig-Holsteinischen Landtages
Herrn Werner Kalinka, MdL
Düsternbrooker Weg 70
24105 Kiel

30. Juli 2008

Serviceprojekte des NDR zur Sicherung der Rundfunkgebührenakzeptanz

Sehr geehrter Herr Kalinka,

in der Sitzung des Innen- und Rechtsausschusses am 9. Juli 2008 hatte die Staatskanzlei u. a. zum Elften Rundfunkänderungsstaatsvertrag berichtet, der die Rundfunkgebührenanpassung zum 1. Januar 2009 regelt. Der Entwurf des Zustimmungsgesetzes (Drs. 16/2178) liegt dem Landtag inzwischen vor.

Im Zusammenhang mit diesem Staatsvertrag hatten Sie um Informationen gebeten, welche Maßnahmen der NDR ergriffen hat, um die Akzeptanz des Rundfunkgebühreneinzugs zu verbessern.

Zu dieser Frage hat mir der NDR dankenswerterweise die aus dem anliegenden Papier ersichtlichen Informationen gegeben, die ich Ihnen hiermit zur Unterrichtung des Innen- und Rechtsausschusses gern weiterleite.

Mit freundlichen Grüßen

gez. Heinz Maurus

**Maßnahmen zur Verbesserung
der Akzeptanz der Rundfunkfinanzierung und des Rundfunkgebühren-
einzugs**

**Information für den Innen- und Rechtsausschuss des Schleswig-Hol-
steinischen Landtages**

Neue Wege zur Sicherung der Gebührenakzeptanz

Die Diskussionen über eine gerätebezogene Rundfunkgebühr, das Auftreten der GEZ und das Vorgehen der Gebührenbeauftragten haben mit Einführung der Gebührenpflicht für neuartige Empfangsgeräte („PC-Gebühr“) eine neue Qualität erlangt. Die Rundfunkgebühr wurde Gegenstand breiter Pressekampagnen und einer vitalen Online-Community. In Teilen der Gesellschaft gilt es einfach als „cool“ im Sinne einer Distanzierung von tradierten Einstellungen, keine Rundfunkgebühren zu bezahlen.

Der NDR hält es deshalb für geboten, neue Wege zur nachhaltigen Verbesserung der Akzeptanz der Rundfunkfinanzierung und des Rundfunkgebühreneinzugs zu beschreiten. Dafür wurden in den vergangenen Jahren eine Reihe von internen und externen Maßnahmen ergriffen. Besonders hervorzuheben ist dabei die Einrichtung eines Servicebüros für Rundfunkgebühren in Kiel und die Vereinbarung einer Kooperation mit den Verbraucherzentralen in Norddeutschland.

1. Servicebüro Rundfunkgebühren

Das Servicebüro für Rundfunkgebühren in Kiel ist ein Pilotprojekt des Norddeutschen Rundfunks. Es wurde am 18.9.2007 mit dem Ziel gestartet, den Rundfunkgebühreneinzug für die Kunden transparent zu machen und durch persönlichen Beratungsservice vor Ort die Kundenzufriedenheit zu erhöhen. Das Büro informiert auch über Programminhalte und Veranstaltungen des NDR. Für die Öffentlichkeit und den NDR wird ein zusätzlicher Nutzen durch regelmäßige Serviceangebote angestrebt.

Das Servicebüro Rundfunkgebühren wird im Auftrag des NDR von einer Gesellschaft bürgerlichen Rechts betrieben. Der Bürobetrieb ist mit einem Dienstleistungsvertrag detailliert beschrieben. Die beiden Betreiber des Büros sind außerdem als Gebührenhauptbeauftragte für den NDR tätig. In dieser – vom Servicebüro vertraglich wie organisatorisch getrennten – Funktion können sie gegebenenfalls auch Situationen beurteilen und klären, die zu Beschwerden über Gebührenbeauftragte in ihrem Verantwortungsbereich führen. Es ist sichergestellt, dass Informationen aus einem Beratungsgespräch ohne Zustimmung des Kunden nicht weitergegeben oder verwendet werden. Diese Regelung zur Funktions-trennung ist auch unter datenschutzrechtlichen Aspekten und in

Abstimmung mit dem Unabhängigen Landeszentrum für den Datenschutz Schleswig-Holstein erfolgt.

Der NDR hat mit diesem ARD-weit einmaligen Projekt Neuland betreten. Insofern ist es notwendig, diese Serviceeinrichtung noch weiter bekannt zu machen und in einem angemessenen Zeitraum Erfahrungen zu sammeln. So wird das Servicebüro auch vom Land Schleswig-Holstein auf der Homepage der Staatskanzlei aufgeführt. Dafür hatte die Staatskanzlei zum Projektstart die entsprechenden Informationen vom NDR mit dem Hinweis erhalten, dass innerhalb von zwölf Monaten die Resonanz zu diesem Pilotprojekt ausgewertet werde.

Im Juli 2008 zeigt sich folgendes Bild:

- In den vergangenen zehn Monaten hat es etwa 5.500 telefonische und persönliche Kontakte mit Bürgerinnen und Bürgern gegeben, die Informationen zum Rundfunkrecht, Hilfe und Unterstützung suchten - davon ca. ein Drittel im Zusammenhang mit Gebührenbefreiungen.
- 70 % der Kontakte bildeten persönliche Besuche im Servicebüro, die mit einer höheren Beratungsintensität verbunden waren.
- Bewährt hat sich insbesondere die Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale Kiel, den Kieler Job-Centern, der Agentur für Arbeit und mit der Stadtverwaltung Kiel.
- Serviceveranstaltungen wurden im November 2007 an zwei Tagen zum Thema ‚DVB-T‘, im März 2008 an drei Tagen zum Thema ‚Berichterstattung und Informationskompetenz‘ und im Juli 2008 an zwei Tagen zum Thema ‚Ausbildung im NDR‘ angeboten.

Das Servicebüro wird in hohem Maß akzeptiert und gilt als etablierte Einrichtung. Beschwerden über die Arbeit des Büros hat es bislang nicht gegeben.

Der NDR hat das Pilotprojekt zum Betrieb des Servicebüros Rundfunkgebühren in Kiel bis zum 31.12.2009 verlängert. Im Herbst 2009 wird entschieden, ob der Betrieb - auch in Anbetracht der bis dahin vorliegenden Erfahrungen aus der Zusammenarbeit mit den Verbraucherzentralen - darüber hinaus aufrecht erhalten wird und als Muster gelten kann.

2. Kooperation mit den norddeutschen Verbraucherzentralen

Dieses Projekt wurde bundesweit als erstes dieser Art am 1. Juli 2008 für die Dauer von 12 Monaten in drei der vier NDR-Staatsvertragsländer und in Bremen gestartet - in Schleswig-Holstein beginnt die Kooperation am 1.10.2008. Inzwischen sind auch beim SWR und WDR Vorbereitungen für eine Kooperation mit den dortigen Verbraucherzentralen getroffen worden.

Die norddeutschen Verbraucherzentralen bieten unabhängige Beratungsleistungen zu allen Fragen rund um das Thema Rundfunkgebühren. Der NDR unterstützt dieses Serviceangebot mit Schulungen und Informationsdiensten.

Unabhängige ‚Ombudsstellen‘ bieten Vorteile für die Rundfunkteilnehmer, die sich über ihre Rechte und Pflichten bei einer neutralen Instanz informieren können. Auch die Rundfunkanstalten werden aus einem kritischen Feed-back lernen und ihre Praxis beim Gebühreneinzug verbessern und kundenfreundlicher gestalten.

Die Verbraucherzentralen eignen sich für den Pilotversuch aus drei Gründen:

1. Die Verbraucherzentralen verfügen über die notwendige Erfahrung und die Glaubwürdigkeit als „Anwalt der Verbraucher“.
2. Die Verbraucherzentralen verfügen über eine entsprechende Infrastruktur mit eigenen Beratungsstellen und Informationsangeboten.
3. Die Verbraucherzentralen sind heute ohnehin schon Adressaten von telefonischen und schriftlichen Beschwerden zum Thema Rundfunkgebühren.

Es entsprach dem Wunsch der Verbraucherzentralen, den unterschiedlichen Gegebenheiten und Organisationsstrukturen in den Ländern Rechnung zu tragen. Deshalb werden in der Pilotphase unterschiedliche Formen der Kooperation ausprobiert:

- In Hamburg und Niedersachsen konzentriert sich der Test jeweils auf eine Beratungsstelle der Verbraucherzentrale.
- In Bremen und Mecklenburg-Vorpommern sind jeweils zwei „Regionale Beratungsstellen Rundfunk“ vorgesehen, um dem relativ hohen Aufklärungs- und Beratungsbedarf bei Befreiungssachverhalten zu entsprechen.
- Schleswig-Holstein will trotz des schon bestehenden „Servicebüros Rundfunkgebühren“ in Kiel in allen fünf Beratungsstellen rundfunkspezifische Informationen und Beratung anbieten.

Das Beratungsangebot der Verbraucherzentralen zur Rundfunkgebühr ist für die Ratsuchenden kostenlos. Die Kooperationsvereinbarung sieht vor, dass der NDR an die Verbraucherzentralen Förderzuschüsse leistet. Für Schleswig-Holstein beträgt dieser Zuschuss rd. T€ 43 p. a.

Über eine Fortsetzung der Kooperation wird nach Auswertung der Erfahrungen entschieden.

3. Zusammenfassung

Zur Sicherung der Gebührenakzeptanz hat der NDR neuartige Serviceprojekte gestartet. Konsequente Kundenorientierung und Ver-

braucherfreundlichkeit sollen den Erfolg dieser Projekte bestimmen.

Das Servicebüro Rundfunkgebühren in Kiel bietet neben persönlicher Beratung auch Informationen über Programminhalte und Veranstaltungen des NDR und führt Infotage zu aktuellen Servicethemen durch. Das Projekt zeigt bisher eine durchweg positive Resonanz und wurde daher bis Ende 2009 verlängert.

Die Kooperation mit den norddeutschen Verbraucherzentralen wurde am 1. Juli 2008 für zwölf Monate mit dem Ziel gestartet, den Bürgerinnen und Bürgern unabhängige Beratungsleistungen bei Fragen oder Problemen im Zusammenhang mit der Rundfunkgebühr zu bieten. In den Staatsvertragsländern des NDR und im Land Bremen werden verschiedene Formen der Kooperation getestet und innerhalb der Projektlaufzeit ausgewertet.

Im Herbst 2009 wird der NDR die Erfahrungen aus der Pilotphase des Servicebüros Rundfunkgebühren in Kiel und aus der Zusammenarbeit mit den norddeutschen Verbraucherzentralen sammeln und vergleichend betrachten. Wenn bis dahin eine Konkretisierung der gegenwärtig diskutierten Gebührenmodelle vorliegt, wird über das weitere Vorgehen zu entscheiden sein.