

# ZENSUS 2011: Durchführung der Gebäude- und Wohnungszählung

Dipl.-Betriebsw. (FH) Andrea Platzer, Dipl.-Geogr. Peter Tschierse

Im Rahmen des Zensus 2011 wurde erstmals seit dem Jahr 1987 wieder eine Gebäude- und Wohnungszählung (GWZ) in Bayern durchgeführt. Gelockerte An- und Abmeldevorschriften in der Baugesetzgebung, der lange Zeitraum der Fortschreibung der Daten und ein fehlendes Register für Gebäude und Wohnungen machten es nötig, diese Erhebung bei allen Auskunftspflichtigen schriftlich durchzuführen. „Auskunftspflichtig für die“ GWZ „sind die Eigentümer und Eigentümerinnen, die Verwalter und Verwalterinnen, die sonstigen Verfügungs- und Nutzungsberechtigten der Gebäude oder Wohnungen“ (§18 Abs. 2 Zensusgesetz 2011). Bei knapp über 3 Millionen Wohngebäuden und über 3,6 Millionen Eigentümern in Bayern konnte diese Erhebung nur als Massengeschäft abgewickelt werden. Hierzu wurden modernste technische Methoden (z. B. beleglesefähige Fragebogen und digitale Images) verwendet und ein bundesweit zentrales Datenpool-Land (Statistisches Landesamt des Freistaates Sachsen) eingerichtet, das für die Programmierung und den Betrieb der Aufbereitungsprogramme inklusive der Datenhaltung sowie der Datensicherheit verantwortlich war.



Foto: shutterstock.com

## Auskunftspflichtige und Fragebogen

Entsprechend dem registergestützten Zensus wurden zunächst die Anschriften ermittelt, an denen es Wohnraum gibt, um sie in einer Datenbank zu speichern. Die Basis zum Aufbau des Anschriften- und Gebäuderegisters (AGR) waren folgende Quellen:

das Melderegister, Daten der Bundesagentur für Arbeit und der georeferenzierte Adressdatenbestand des Bundes (§ 2 bis 7 Zensusvorbereitungsgesetz). Des Weiteren wurden die Eigentümer zu diesen Anschriften ermittelt und zwar hauptsächlich über die Grundsteuerstellen und die kommunalen Ver- und

Entsorgungsbetriebe (§10 Zensusvorbereitungsgesetz), da diese Quellen über den aktuellsten Adressbestand verfügen. Nur in geringem Umfang wurde für die Recherche das Grundbuch hinzugezogen.

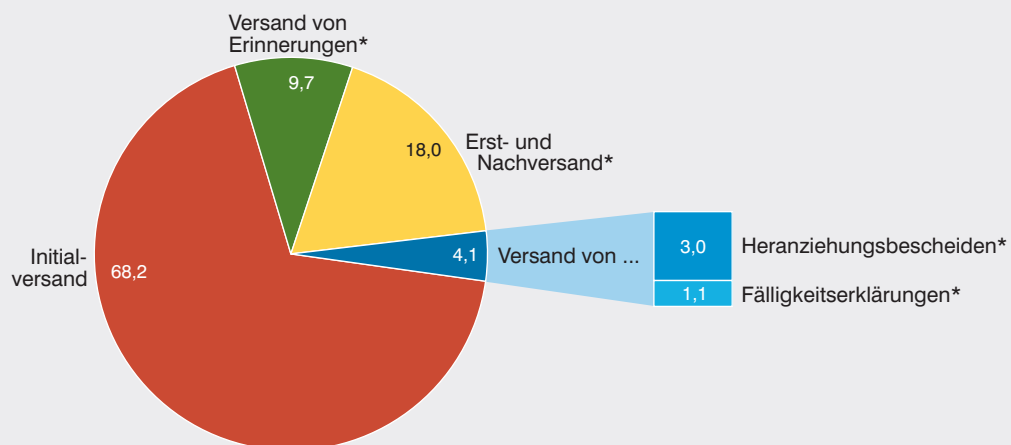
Zur Aktualisierung der Daten und zur Klärung der Eigentumsverhältnisse fand im November 2010 eine Vorerhebung zur GWZ statt. Dazu wurde in Bayern etwa die Hälfte der ermittelten Auskunftspflichtigen angeschrieben, da bei Mehrfamilienhäusern und in den Ballungsräumen ein zwischenzeitlicher Eigentümerwechsel wahrscheinlicher ist. Mittels eines zweiseitigen Fragebogens wurden die betreffenden Bürger befragt, ob sie selbst oder eine andere Person bzw. Hausverwaltung am 9. Mai 2011 für das befragte Objekt voraussichtlich auskunftspflichtig sind und wie viele Wohnungen sich unter der Objektschrift befinden. Insgesamt wurden bei dieser Erhebung 1 833 151 Sendungen versandt. Unmittelbar im Anschluss kamen 167 000 Sendungen als unzustellbar zurück. Auf Basis der dann reduzierten Zahl belief sich die Rücklaufquote auf 63,5% (1 058 000 Sendungen). Die Aufbereitung der Daten erfolgte sukzessive von Dezember 2010 bis März 2011. Im diesem Zeitraum wurde das Bayerische Landesamt für Statistik und Datenverarbeitung mit den großteils telefonischen Reaktionen auf die Vorerhebungs-Fragebögen konfrontiert. Parallel dazu gingen die ersten E-Mail-Anfragen der angeschriebenen Auskunftspflichtigen ein. Damit entstand ein erster realistischer

Eindruck, welche zeit- und mengenintensiven Auswirkungen die Kommunikation mit den Auskunftspflichtigen während der Haupterhebung auf das Landesamt haben würde, zumal der Haupterhebungs-Fragebogen mit bis zu sechs Seiten viel umfangreicher war und in weitaus größeren Stückzahlen verschickt wurde. Die durch die Vorerhebung gesammelten Erfahrungen führten zu Anpassungen und Optimierungen einzelner Prozessschritte, wie z.B. der kurzfristigen Aufstockung des geplanten Personals am Bürgertelefon – mit dem Ergebnis, dass alle Auskunftspflichtigen, die mit dem Landesamt innerhalb der Vorerhebung kommuniziert haben, umfassend informiert und auf die kommende Haupterhebung eingestimmt werden konnten.

Der Start des Versands für die Haupterhebung begann für das Bayerische Landesamt für Statistik und Datenverarbeitung am 25. März 2011. Zu diesem Zeitpunkt wurde zum sogenannten Initialversand die erste Druckdatei mit ca. 2,1 Millionen Anschriften von Auskunftspflichtigen der nach einem Ausschreibungsverfahren beauftragten Druckerei zur Produktion der Erhebungsunterlagen und Kuvertierung der Sendungen übergeben. Die zweite Datei zum Initialversand folgte kurze Zeit später mit weiteren ca. 1,1 Millionen Anschriften. Ab dem 2. Mai 2011 wurden die ersten Sendungen von der Druckerei an den Versanddienstleister übergeben. Die Übergaben des Initialversandes an die Post und die Zustel-

**Versandaktionen bei der Gebäude- und Wohnungszählung 2011 in Bayern nach Anzahl der versendeten Kuverts in Prozent**

Abb. 1



\* zu verschiedenen Zeitpunkten.

lung der insgesamt 3,2 Millionen Sendungen an die auskunftspflichtigen Bürger erfolgten sukzessive innerhalb von vier Wochen. Die Angaben zu den Gebäuden und Wohnungen, die im GWZ-Bogen erfragt wurden, bezogen sich immer auf den Stichtag der Erhebung, und zwar den 9. Mai 2011.

Mit der Zustellung der ersten Fragebogen kamen auch sofort die ersten telefonischen Fragen und Informationen in der GWZ-Hotline an und mit jedem Zustellungstag dieser ersten Versandwelle stieg das Anrufvolumen überproportional an. Damit verbunden waren auch viele neue Erkenntnisse zu den Eigentumsverhältnissen für das Landesamt. Diese neu gewonnenen Informationen sind sofort verarbeitet worden und führten zu weiteren Versandaktionen. Insgesamt gab es nach den beiden Initialversandaktionen weitere 13 Nach- und Erstversandaktionen – die letzte Aktion im Februar 2012.

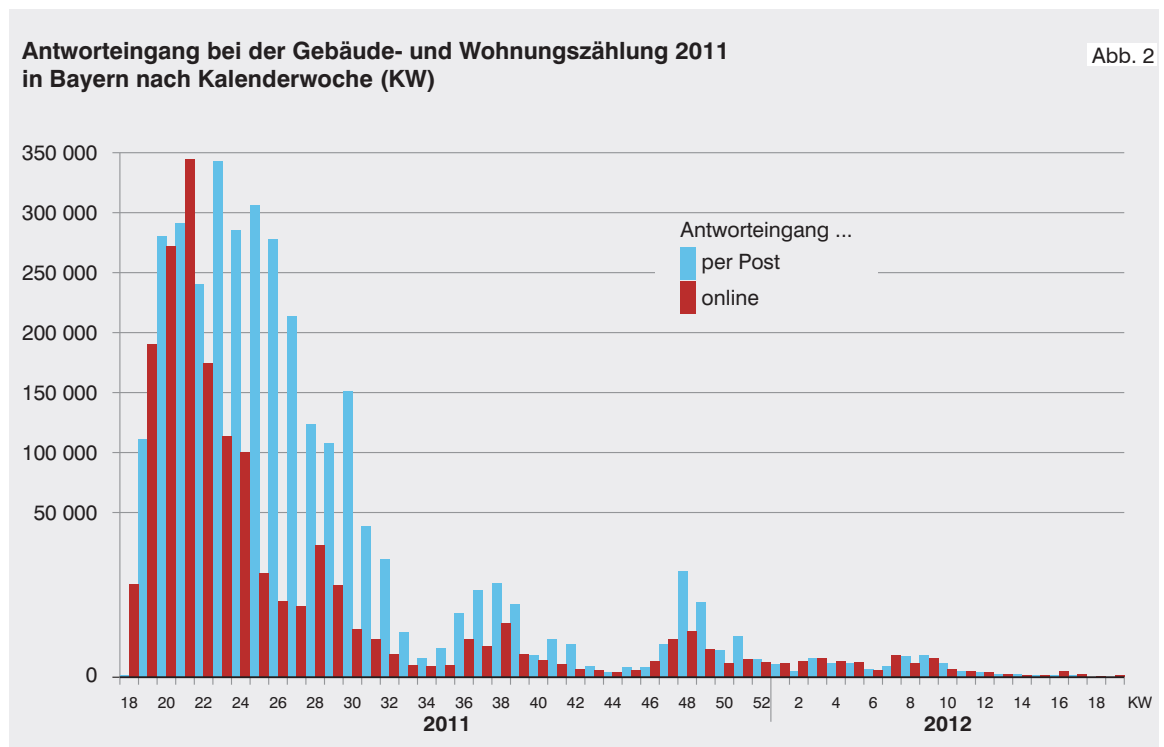
Die Mengen aller im Rahmen der GWZ in Bayern durch den Druck- und Versanddienstleister erstellten Sendungen sind in der Abbildung 1 zu sehen.

**Rücklauf**

Der Rücklauf der Fragebogen übertraf alle Erwartungen – gleich zu Beginn wurde deutlich über die

Hälfte der Antworten eingangsregistriert. Diese hohen Eingangsmengen konnten aufgrund der Kapazitätsgrenzen einzelner Prozessschritte nicht tagesaktuell abgearbeitet werden. Dies führte zu einer kurzfristigen Zwischenlagerung der nicht abzuarbeitenden Menge und erforderte den Rückgriff auf Hilfsmittel. So wurde für die Vorabeingangsregistrierung das Produkt „Responseplus“ der Deutschen Post genutzt. Im IT-System der GWZ bekamen diese Antwortsendungen eine vorläufige Eingangskennzeichnung, welche zu einem späteren Zeitpunkt, als der Eingang offiziell im Landesamt verarbeitet wurde, ergänzt werden musste.

In Abbildung 2 ist der gesamte Antworteingang für den Zeitraum eines Jahres ab dem 9. Mai 2011 zu sehen. Die schnelle Reaktion durch Onlinemeldungen ist in den ersten Wochen der Zustellung des Initialversandes sehr gut zu erkennen. Auch der Rücklauf per Post erreichte in den ersten Monaten ein sehr hohes Niveau. Außerdem wurde nach jeder Versandaktion eine Zunahme des Rücklaufs verzeichnet. Im Juni 2011 gab es eine erste Erinnerung für die säumigen Auskunftspflichtigen der beiden Initialversandaktionen und im September 2011 eine Erinnerung für alle Auskunftspflichtigen, welche inzwischen länger als einen Monat im Besitz der Un-



terlagen waren und noch nicht geantwortet hatten. Die Erinnerungen hatten das Ziel, möglichst viele Antworten einzuholen, bevor im November 2011 die aufwändigen und gerichtlich wirksamen Heranziehungsbescheide erstellt und versandt wurden.

Insgesamt ging ein Drittel aller Antworten über Onlinemeldungen ein. Damit ist die Onlinemeldequote deutlich höher als in den meisten Statistiken. Dies verringerte die Erfassungsarbeit beachtlich.

Nach allen Versandaktionen – inklusive der Erinnerungen und des Mahnverfahrens (siehe nachfolgender Text) – wurde zum Stand 21. Mai 2012 folgender Rücklauf erreicht: zu 98,62% der Gebäude

sind Antworten eingegangen, ohne Antwort blieben 47435 Gebäude. Die offenen Auskunftspflichten wurden anschließend als Ersatzvornahmen durch Erhebungsbeauftragte des Landesamts erhoben. Bei den Ersatzvornahmen fand lediglich eine Inaugenscheinnahme der Gebäude statt, um festzustellen, ob es sich überhaupt um Wohnraum handelt. War dies der Fall, dann wurde die Art des Gebäudes (z. B. Wohngebäude oder sonstiges Gebäude mit Wohnraum), die Anzahl der Wohnungen, der Gebäudetyp (z. B. freistehend oder gereiht) und das geschätzte Baujahr aufgenommen.

Selbstverständlich wurden auch Eigentümer von Gebäuden in Bayern angeschrieben, die im Ausland leben. Die Antwortquoten sind in Tabelle 1 zu sehen.

Tab. 1 Im Ausland lebende Auskunftspflichtige mit Wohneigentum in Bayern

Länder	Versandte GWZ-Fragebogen	darunter	
		beantwortete GWZ-Fragebogen	beantwortete GWZ-Fragebogen in Prozent
Österreich .....	2 778	1 910	68,8
Schweiz .....	2 248	1 566	69,7
Vereinigte Staaten von Amerika .....	1 571	702	44,7
Italien .....	776	471	60,7
Großbritannien .....	697	351	50,4
Frankreich .....	630	378	60,0
Spanien .....	499	262	52,5
Niederlande .....	425	248	58,4
Luxemburg .....	248	149	60,1
Kanada .....	215	96	44,7
Belgien .....	202	128	63,4
Tschechische Republik .....	181	95	52,5
Australien .....	154	80	51,9
Griechenland .....	125	83	66,4
Russische Föderation .....	117	18	15,4
Schweden .....	113	75	66,4
Südafrika .....	109	44	40,4
Volksrepublik China .....	108	25	23,1
Irland .....	102	57	55,9
Ungarn .....	93	46	49,5
Vereinigte Arabische Emirate .....	91	28	30,8
Liechtenstein .....	78	51	65,4
Norwegen .....	66	44	66,7
Republik Singapur .....	65	24	36,9
Dänemark .....	59	35	59,3
Portugal .....	52	36	69,2
Thailand .....	50	16	32,0
Brasilien .....	50	15	30,0
Türkei .....	48	15	31,3
Rumänien .....	45	19	42,2
Neuseeland .....	41	14	34,1
Mexiko .....	40	11	27,5
Kroatien .....	36	21	58,3
Polen .....	35	19	54,3
Japan .....	35	17	48,6
Finnland .....	31	21	67,7
Argentinien .....	25	7	28,0
Indien .....	24	8	33,3
Malaysia .....	24	8	33,3
Israel .....	23	8	34,8
Slowakei .....	21	12	57,1
Republik Zypern .....	20	10	50,0

### Mahnwesen

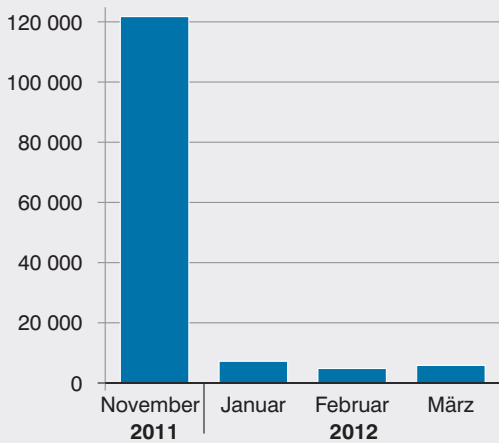
Zur Durchsetzung der Auskunftspflicht bei allen Eigentümern wurde ein Mahnverfahren eingesetzt. Sofern die Antwort auf das Ersts Schreiben mit Fragebogen nicht innerhalb einer angemessenen Frist vorlag, wurde dann wiederum ein Erinnerungsschreiben mit Fragebogen verschickt. Wenn auch dann innerhalb des vorgegebenen Zeitraums keine Antwort registriert wurde, setzte das Mahnverfahren ein. Dieses begann mit einem Heranziehungsbescheid (HZB). Das ist ein Verwaltungsakt mit Rechtsmittelbelehrung, dem nochmals ein Fragebogen beilag. Der HZB wurde mittels Postzustellungsurkunde dem auskunftspflichtigen Bürger entweder durch persönliche Übergabe, durch Niederlegung in einem ordentlichen Briefkasten oder durch Niederlegung bei der Postfiliale zur Abholung zugestellt. In diesem Schreiben wurde bei Nichtbeachtung der rechtlich vorgeschriebenen Auskunftspflicht innerhalb von 14 Tagen ein Zwangsgeld angedroht. Das Zwangsgeld wurde fällig, sofern die Antwort nicht fristgerecht im Landesamt einging. Da Zwangsgelder nach Art. 37 Abs. 1 Bay. Verwaltungszustellungs- und Vollstreckungsgesetz (VwZVG) so lange und so oft angewendet werden können, bis die Verpflichtung erfüllt ist, ist dies ein sehr wirkungsvolles Mittel zur Durchsetzung der Auskunftspflicht. Von der Fälligkeitstellung des Zwangsgeldes wurden die betroffenen Personen dann mit einem Schreiben informiert (Art. 36 Abs. 7 VwZVG). Mit der Beitreibung der fälligen Gelder wurde die Staatsoberkasse beauftragt. Über die Vollstreckungsbeamten der Finanzämter wurden

dann die Zwangsgelder in bar, per Sachmittelpfändung oder durch Kontopfändungen beigetrieben. Die Auskunftspflichtigen konnten sich jedoch noch vor der Zahlung bzw. Pfändung schützen, indem sie unverzüglich die Antworten zur GWZ übermittelten, was dann auch meist per Telefon erfolgte. Sofern die Antworten vollständig und wahrheitsgemäß eingingen, fiel der Grund des Zwangsgeldes weg und die Beitreibungsmaßnahmen wurden eingestellt.

Der Versand der Heranziehungsbescheide erfolgte in vier Wellen (vgl. Abbildung 3). Die erste Welle wurde im November 2011 verschickt und hatte ein Volumen von 121 749 Bescheiden, die weiteren drei Wellen folgten monatlich ab Januar 2012 mit jeweils deutlich geringerem Umfang von durchschnittlich ca. 6 000 Sendungen pro Versandwelle.

**Anzahl der Heranziehungsbescheide je Mahnaktionswelle bei der Gebäude- und Wohnungszählung 2011 in Bayern**

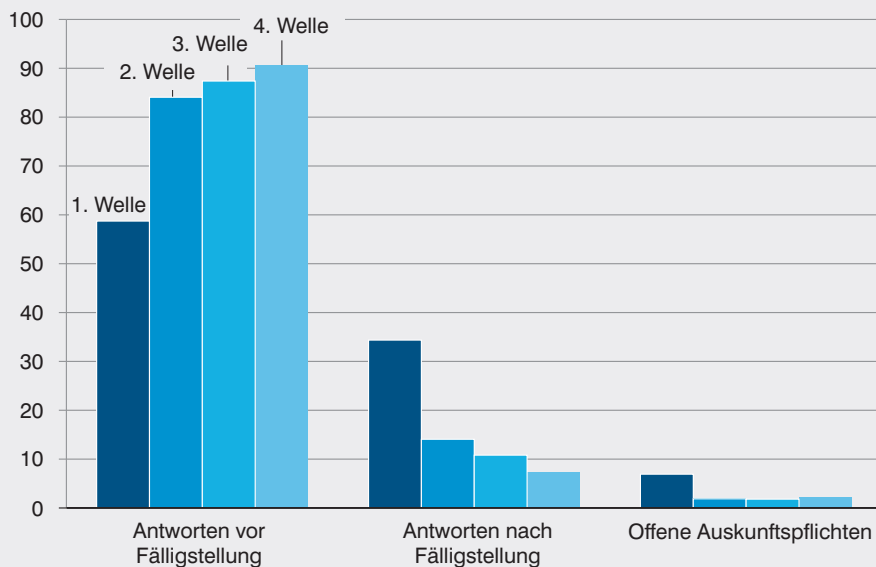
Abb. 3



Das Antwortverhalten der Auskunftspflichtigen als Reaktion auf die Heranziehungsbescheide hatte sich in den letzten drei Versandwellen auf hohem Niveau manifestiert (vgl. Abbildung 4). Beim ersten Versandtermin haben lediglich 58,7% der Eigentümer innerhalb von vier Wochen geantwortet, danach lag die Reaktion mit 84,1% bis 90,5% deutlich höher. Verschiedene Einflussfaktoren können dafür verantwortlich sein, dass die Reaktionen zunächst geringer ausfielen. Möglicherweise lag es auch an der großen Anzahl versandter Heranziehungsbescheide und der anschließend starken Frequentierung des GWZ-Bürgertelefons. Aufgrund der Terminlage im Projektfortschritt ließ es sich jedoch nicht vermeiden, dass diese Aktion zum Jahresende 2011 (Mitte November bis Ende Dezember) durchgeführt wurde. Auch nach der Fälligestellung der Zwangsgelder ab Januar 2012 gingen weiterhin viele Antworten

**Anteil der Antworten und offenen Auskunftspflichten an der Gesamtmenge der Heranziehungsbescheide bei der Gebäude- und Wohnungszählung 2011 in Bayern pro Versandwelle in Prozent**

Abb. 4





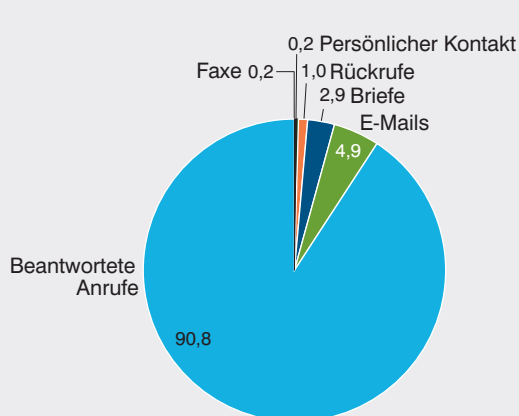
ein. Insgesamt ist zu erkennen, dass die Anwendung von Zwangsmitteln den gewünschten Effekt auf das Antwortverhalten der Auskunftspflichtigen bewirkte.

### Betreuung des Bürgers (Hotline und Korrespondenz)

Nachdem viele Bürger mit dem Zensus 2011 erstmalig überhaupt in Kontakt mit der amtlichen Statistik kamen, war das Hilfesuchen über alle angebotenen Kommunikationswege hoch (vgl. Abbildung 5). Um die Anfragen rund um die Erhebung beantworten zu können, wurde ein Bürgertelefon (Hotline) eingerichtet. Über die Möglichkeit der telefonischen Beratung hinaus standen den Auskunftspflichtigen ein Kontaktformular auf der Internetseite des Bayerischen Landesamts für Statistik und Datenverarbeitung und eine Telefax-Nummer zur Verfügung bzw. konnten Fragen auch per Brief gestellt werden.

Es wurden innerhalb eines Jahres ab dem Stichtag 9. Mai 2011 durch die Mitarbeiter 282 238 Telefonate beantwortet, 3 033 Rückrufe getätigt, 760 Bürger direkt vor Ort in den Dienststellen des Landesamtes beraten, 15 290 Anfragen aus dem Kontaktformular per E-Mail erledigt und 8 918 Briefe (4 137 individuelle Schreiben und 4 781 Serienbriefe) und 560 Telefaxe beantwortet. Somit wurden 90,8% aller Anfragen auf dem schnellsten aller Kontaktwege, nämlich dem Telefon, an das Landesamt herangetragen und zum Abschluss gebracht. Mit einem Kernteam für die „Hotline und Korrespondenz“ von 60 Mitarbeitern und einem Ergänzungsteam aus anderen Zen-

**Wahl des Kommunikationsweges bei der Gebäude- und Wohnungszählung 2011 in Bayern** in Prozent Abb. 5



**Die zehn häufigsten Anrufründe bei der Gebäude- und Wohnungszählung 2011 in Bayern nach Anzahl der Anrufe in Tausend** Abb. 6



susbereichen von weiteren 60 Mitarbeitern wurden diese Kontakthanfragen täglich von 7:30 bis 18:00 Uhr vorrangig erledigt.

Alle Gespräche wurden über ein Ticketsystem erfasst. Die Mitarbeiter wiesen jedem Telefonat eine Kategorie zu (je nach Haupttenor des Gespräches) und hinterlegten die wichtigsten Eckdaten. Das Ticketsystem diente dem „Reporting“, also dem Nachweis der Kontaktaufnahme und der Kommunikation mit weiteren Fachabteilungen aus dem Bereich der GWZ zur Überprüfung und/oder Korrektur der Datensätze in den GWZ-spezifischen Datenbanken.

Die zehn häufigsten Anrufründe sind in Abbildung 6 dargestellt.

Bei der Betrachtung der Anrufründe zeigt sich, dass die „Ausfüllhilfe“ häufig angesprochen wurde. Unter „GWZ allgemein“ wurde das große Interesse der Bürger für den Ablauf der GWZ-Haupterhebung und für die Verwendung der erhobenen Daten dokumentiert. Einen weiteren großen Anteil am Gesprächsvolumen hatten die Mahnschreiben (siehe nachfolgender Text) ausgelöst. Häufig wurden auch mehrere Themen innerhalb eines Gespräches abgehandelt, wie z. B. die Portoübernahme durch die Auskunftspflichtigen. Das Porto wurde nahezu in jedem Telefonat anlässlich des Erstversands heftig kritisiert.

## Legende zur Abbildung 6

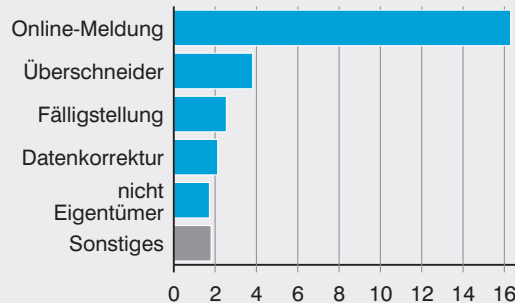
Anrufgrund	Bedeutung/Was steckt dahinter?
Kein Antworteingang/Erinnerung	Antworteingang konnte nicht bestätigt werden: die Auskunftspflichtigen wurden aufgefordert per Post oder online die Angaben zu übermitteln bzw. Antworteingang hat sich mit der Erinnerung zeitlich überschritten.
Ausfüllhilfe	Die Auskunftspflichtigen wurden bei der Beantwortung (schriftlich oder online) durch den Fragebogen geführt (inkl. Erläuterungen).
Mahnschreiben	Diverse Anrufgründe zum Heranziehungsbescheid (siehe unten).
GWZ allgemein	Diverse Themen rund um die GWZ, z.B. Fragen zum Ablauf der Erhebung, Hinweise zum Stichtag, Eingangsbestätigungen usw.
Sonstiges	Diverse Anrufgründe rund um den Zensus 2011, z.B. Telefonnummer anderer statistischer Landesämter, Fragen zur Haushaltsstichprobe usw.
Mehrere Fragebögen	Auskunftspflichtiger hat zu einem Objekt mehrere Fragebogen erhalten.
Nicht Eigentümer	Auskunftspflichtiger hat Fragebogen zu einem Objekt erhalten, für das er kein/nicht mehr Eigentümer ist – Ausfüllhilfe erteilt.
IDEV*	Auskunftspflichtige erteilen die Auskünfte direkt am Telefon – Online-Eingabe fand im Landesamt statt.
Auskunftspflicht	Die Auskunftspflichtigen wurden auf die einschlägigen Gesetzestexte hingewiesen.
Wohnungsfragen	Spezielle Wohnungsfragen wurden dem Auskunftspflichtigen erklärt, z.B. was ist bei Nießbrauch anzukreuzen, welche Räume müssen angegeben werden, wie errechnet man die Fläche bei niedriger Raumhöhe oder Kniestock usw.

\* Internet Datenerhebung im Statistischen Verbund

Nach dem Heranziehungsbescheid war die Themenlage spezieller, vgl. Abbildung 7. In dieser Phase konnten im Bürgertelefon nur noch die 60 Mitarbeiter des Kernteams eingesetzt werden, welche auf dieses Thema durch intensive Schulungen vorbereitet waren. Die Gespräche waren nun deutlich komplexer, die Mitarbeiter mussten noch tiefer in den jeweiligen Sachverhalt einsteigen. Die Mitarbeiter haben im Rahmen ihrer Befugnisse alle Fälle abschließend bearbeitet.

Der größte Teil der Anrufer nach Erhalt des Heranziehungsbescheides ließ sich davon überzeugen, die Daten direkt am Telefon zu übermitteln. Einige Anrufer hatten kurz vor Versendung der förmlichen Schreiben oder der Fälligstellungen doch noch die Daten übermittelt. Diese Überschneidung ließ sich wegen

**Anrufe nach Heranziehungsbescheid bei der Gebäude- und Wohnungszählung 2011 in Bayern nach Grund des Anrufs** in Tausend



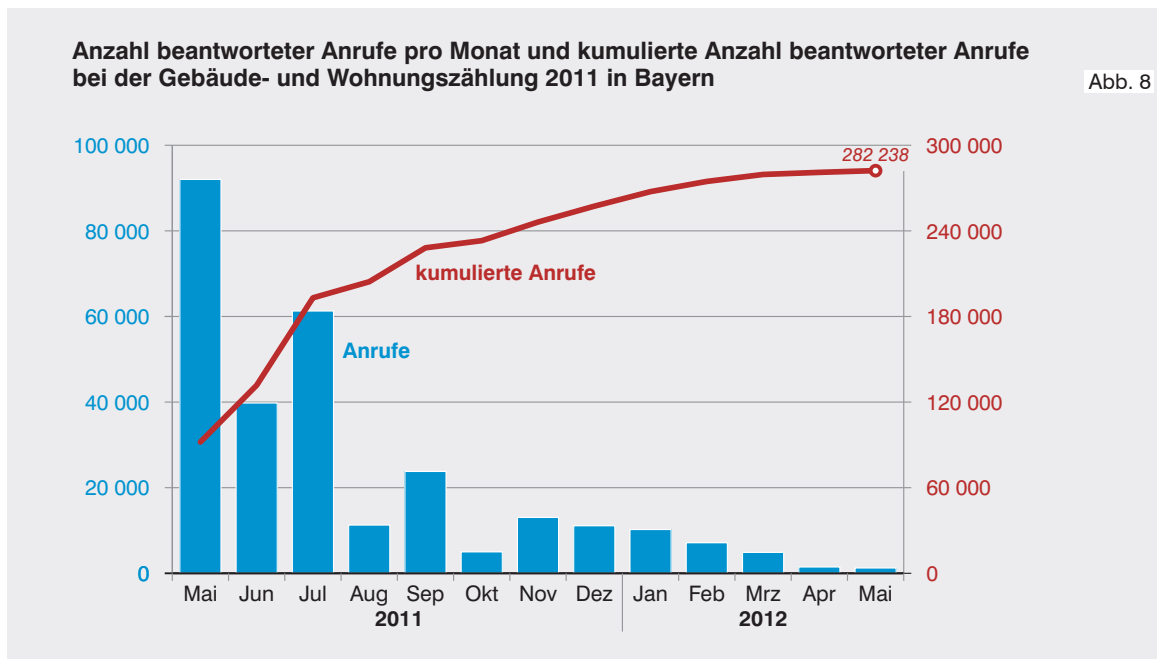
des Vorlaufs der Arbeiten bei der Druckerei nicht vermeiden. Bei einem Teil der Gespräche stellte sich he-

## Legende zur Abbildung 7

Anrufgrund	Bedeutung/Was steckt dahinter?
Online-Meldung	Den Auskunftspflichtigen wurde angeboten, die Auskünfte direkt am Telefon zu erteilen – Online-Eingabe fand im Landesamt statt.
Überschneider	Antworteingang hat sich mit dem Heranziehungsbescheid zeitlich überschritten.
Fälligstellung	Auskunftspflichtiger reagierte erst auf die Fälligstellung des Zwangsgeldes.
Datenkorrektur	Auskunftspflichtiger erteilte nach dem Heranziehungsbescheid Informationen, die eine Bearbeitung des Datensatzes in den GWZ-spezifischen Programmen nötig machte.
Nicht Eigentümer	Auskunftspflichtiger teilte erst nach dem Heranziehungsbescheid mit, dass er/sie nicht Eigentümer des befragten Objektes seien.
Sonstiges	Diverse Fragen rund um das Mahnverfahren, z.B. Bitte um Fristverlängerung, Fragen zur Berechnung der Antwortfrist, Fragen zu den Rechtsbehelfsbelehrungen usw.

**Anzahl beantworteter Anrufe pro Monat und kumulierte Anzahl beantworteter Anrufe bei der Gebäude- und Wohnungszählung 2011 in Bayern**

Abb. 8



raus, dass die GWZ-spezifische Datenbank (GWER) korrigiert werden musste (Bsp.: Gebäude erhielt eine neue Adresse – der Eigentümer wurde jedoch in der GWZ unter der alten und der neuen Adresse befragt). Außerdem meldete sich so mancher vermeintliche Eigentümer erst jetzt, um mitzuteilen, dass er gar nicht mehr in Besitz der befragten Immobilie sei.

#### Telefonvolumen und Tagesverlauf

Ein Blick auf das Anrufvolumen (vgl. Abbildung 8) zeigt, dass die Eingewöhnungsphase kurz und die Hotline von Beginn an voll ausgelastet war. Die höchste Zahl an täglichen Anrufen wurde sofort im ersten Monat – Mai 2011 – durch den Initialversand (ca. 3,2 Millionen Sendungen) erreicht. Die Reaktionen erfolgten auf die jeweiligen Versandaktionen immer unmittelbar. Im Juli und September 2011 wurden jeweils Erinnerungsaktionen mit hohen Versandzahlen (insgesamt ca. 845 000 Sendungen) durchgeführt. Und auch im November 2011 war wieder ein Anstieg der Telefonate zu verzeichnen, und zwar als Folge des Versands der ersten Heranziehungsbescheide (ca. 125 000 Sendungen). In den Folgemonaten des Mahnverfahrens (November 2011 bis März 2012) war das Gesprächsaufkommen nur leicht rückläufig.

Die Summe aller Anrufe von Mai 2011 bis Mai 2012 ergibt, verteilt über den Tag, folgenden Tagesverlauf (vgl. Abbildung 9): Am Vormittag stieg die An-

ruferanzahl schnell an, zwischen 10 und 11 Uhr lag dann der Höhepunkt des Volumens. Es folgte eine Abschwächung zu Mittag und am frühen Nachmittag wieder ein leichter Anstieg der Gesprächszahlen, ab 15:00 Uhr ließen die Anruferzahlen dann jedoch deutlich nach.

Auch wenn der Tagesverlauf in Summe ein typisches Verlaufprofil zeigt, gab es dennoch einzelne Tage, an denen der Verlauf deutlich abwich (vgl. Abbildung 10). Die eine Verlaufskurve zeigt das oben beschriebene Profil, die andere Kurve jedoch ist vor- und nachmittags nahezu gleich hoch. Dieser Verlauf zeigte sich immer dann, wenn an einem Tag größere Mengen Fragebogen an die Auskunftspflichtigen per Post zugestellt wurden. Das zeigt, dass sich viele Bürger sofort nach Erhalt des Briefes mit dem Thema Zensus bzw. Gebäude- und Wohnungszählung befasst haben und auch gleich zum Telefonhörer griffen, um Ihre Fragen zu dieser Erhebung beantwortet zu bekommen.

#### Datenaufbereitung

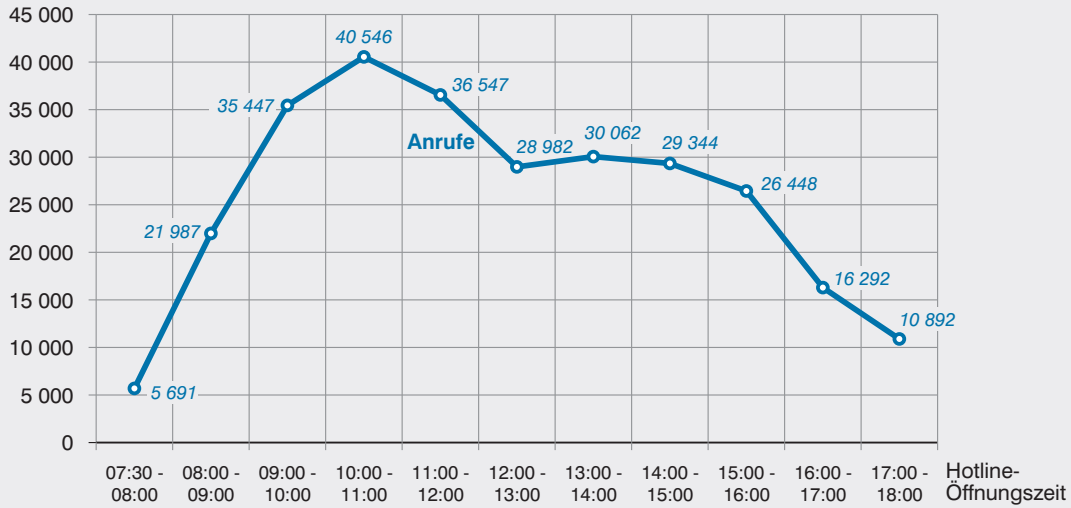
Die Datenerfassung – also die Umwandlung der Angaben auf dem Papierfragebogen in digitale Form – ist bereits in „Bayern in Zahlen“ vom April 2012<sup>1</sup> beschrieben. Deshalb werden hier nur noch die Bearbeitungsschritte und Aufgaben nach der Belegung und Completion beschrieben.

<sup>1</sup> Bayern in Zahlen vom April 2012, Schmidl und Forster: ZENSUS 2011: Produktionsablauf der Belegverarbeitung am Beispiel der Gebäude- und Wohnungszählung (GWZ), S. 219ff.



**Summe aller beantworteten Anrufe pro Stunde bei der Gebäude- und Wohnungszählung 2011 in Bayern**

Abb. 9



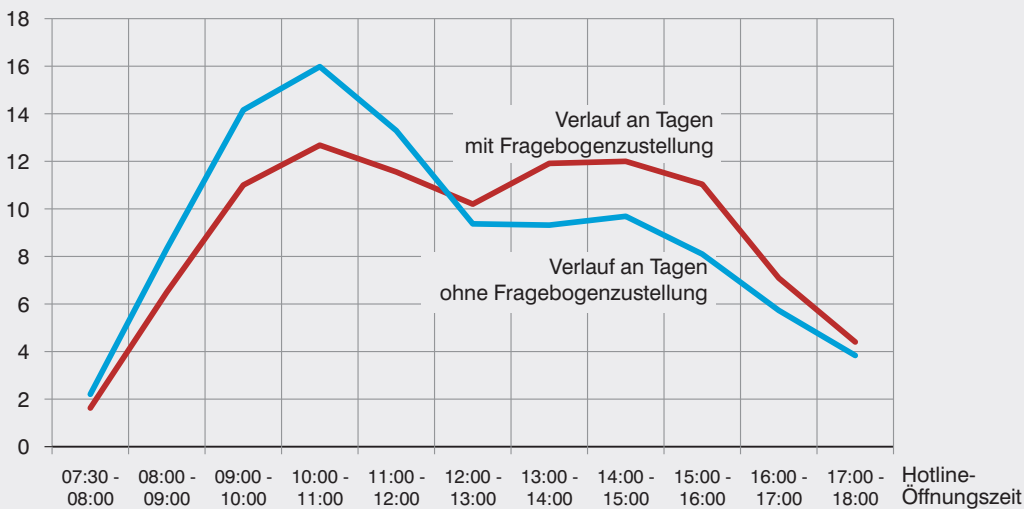
Mit dem nach ersten Bereinigungen vorhandenen digitalen Datenmaterial wurde die Bearbeitung der Angaben in dem GWZ-spezifischen Programm „GWER“ (Gebäude- und Wohnungserhebungsregister) gestartet.

Folgende Aufgaben wurden von den Mitarbeitern in diesem Zusammenhang manuell erledigt:

- Prüfung, ob das Objekt ein Gebäude mit Wohnraum ist.
- Prüfung, ob der angeschriebene Bürger überhaupt auskunftspflichtig ist.
- Wurde ein neuer Eigentümer genannt, dann wurde dieser für einen Erstversand angelegt.
- Prüfung des Bemerkungsfeldes nach verwertbaren Angaben und Informationen.
- Prüfung von Zusatzschriftgut (ergänzendes Schreiben zum Fragebogen) auf verwertbare Angaben und Informationen.

**Typische Tagesverläufe des Anrufaufkommens bei der Gebäude- und Wohnungszählung 2011 in Bayern in Prozent**

Abb. 10



Tab. 2 Bearbeitungsstand im Namensabgleich zum 30. Juni 2012

	März 2012	April 2012	Mai 2012	Juni 2012
Namensabgleich bearbeitet insgesamt .....	568 967	775 961	928 410	1 053 803
bearbeitete Fälle - maschineller Namensabgleich .....	550 237	614 458	630 372	679 160
bearbeitete Fälle - manueller Namensabgleich .....	18 730	161 503	298 038	374 643
offene Fälle - manueller Namensabgleich .....	363 811	221 296	85 686	0

Diese Prüfschritte machten ca. 680 000 Einzelfallbearbeitungen nötig.

Im gleichen Zeitraum wurden von den Mitarbeitern noch weitere Aufgaben erledigt, wie z. B. die Recherche von neuen Auskunftspflichtigen bei unzustellbaren Sendungen und noch nicht zugeordneten Objekten.

Nachdem der Großteil dieser Aufgaben erledigt war und durch den Projektfortschritt das Mahnverfahren bevorstand, mussten für noch nicht beantwortete Auskunftspflichten zum Versand von Heranziehungsbescheiden, eindeutige Empfänger ermittelt werden. Ein Heranziehungsbescheid darf nur an eine natürliche Person zugestellt werden. Da jedoch bei den bisherigen Adressen auch Ehepaare, Erbengemeinschaften, Grundstücksgemeinschaften und Firmen angeschrieben wurden, mussten nun die Ehepaare und die Gemeinschaften „getrennt“ und für die Firmen Geschäftsführer ermittelt werden. Aus Gründen der Verhältnismäßigkeit wurde immer nur ein eindeutiger Auskunftspflichtiger aus den „getrennten“ Paaren mit dem Heranziehungsbescheid angeschrieben.

Nach Abschluss der Rechercharbeiten für die eindeutigen Auskunftspflichtigen begann die Arbeit mit den Gebäude- und Wohnungsangaben aus den Fragebogen im GWZ-spezifischen Programm „Fachanwendung“. Hier gab es zwei geplante Arbeitsschritte mit hohen manuellen Bearbeitungszahlen: zum einen den Abgleich der Wohnungsangaben und zum anderen den Namensabgleich der Bewohner mit dem Melderegister (vgl. Tabelle 2).

Außerdem fanden zur Vervollständigung der Wohnungsnutzerangaben telefonische und schriftliche Nachfassaktionen statt.

Darüber hinaus gibt es mehrere maschinelle Imputationsverfahren, um fehlende Werte zu füllen. Dabei wird durch die Erweiterung des Radius um das fehlende Objekt herum versucht, ein homogenes Gebiet einzugrenzen. Ein homogenes Gebiet liegt dann vor, wenn eine bestimmte vorgegebene Anzahl von Objekten die gleichen Gebäude- und Wohnungsmerkmale aufzeigen. Sofern ein homogenes Gebiet vorliegt, werden die Daten eines Spenderobjektes für das fehlende Objekt bzw. fehlende Objektangaben eingesetzt. Liegt ein inhomogenes Gebiet um das fehlende Objekt herum vor, dann werden durch eine Inaugenscheinnahme dieser Objekte die Ersatzvornahmen von Erhebungsbeauftragten des Landesamtes durchgeführt. Es wurden in den Monaten April bis Juni 2012 durch 980 Erhebungsbeauftragte für ca. 80 000 Objekte die Ersatzvornahme durchgeführt. Darin sind sowohl die Objekte ohne Antwort enthalten, als auch Objekte, zu denen kein Eigentümer bekannt war.

#### Ausblick/Abschluss der GWZ

Die Papierfragebogen sind den datenschutzrechtlichen Bestimmungen entsprechend in der ersten Jahreshälfte 2012 schrittweise vernichtet worden. Einzig der Eingang der letzten Wochen blieb immer noch auf Lager, bis sichergestellt war, dass die Daten im Statistischen Fachverfahren sind. Mit dem Ende der manuellen und maschinellen Bearbeitung der Daten im Fachverfahren werden auch die gescannten Images gelöscht. Die GWZ-Daten aller Länder werden durch das verantwortliche IT-Land Sachsen abschließend aufbereitet und im Oktober 2012 an den Prozess der Haushaltegenerierung, welcher in Bayern stattfindet, übergeben. Zum vereinbarten Veröffentlichungstermin des Zensus werden die statistischen Ergebnisse dann in der Auswertungsdatenbank für die Öffentlichkeit zur Verfügung stehen.