

SCHWEIZERISCHE ERHEBUNGSSTELLE  
FÜR DIE RADIO- UND FERNSEHABGABE

serafe



2019

TÄTIGKEITSBERICHT  
**SERAFFE AG**

# TÄTIGKEITSBERICHT

## **SERAFE AG 2019**

**SERAFE AG**

Schweizerische Erhebungsstelle  
für die Radio- und Fernsehgebühr

# Inhaltsverzeichnis

<b>Abkürzungsverzeichnis</b>	<b>4</b>
<b>Über diesen Tätigkeitsbericht</b>	<b>5</b>
<b>Das erste Jahr der Erhebungsstelle</b>	<b>7</b>
<b>Haushaltabgabe in Zahlen</b>	<b>10</b>
Anzahl der abgabepflichtigen Privat- und Kollektivhaushalte	10
Über das reguläre Inkasso in Rechnung gestellte und bezahlte Abgabebeträge	10
Einkassierte Beträge pro Inkassoart	10
Zahlungsverhalten Haushalte	13
Debitorenbestand	16
Vereinnahmte Verlustscheine der Vorgängerorganisation	18
Entwicklung der Zahlungseingänge	20
Art der Zahlungsausgänge	20
Versand der Fakturen nach Rechnungsart	21
Eingangsart Einzahlungen	21
Abgabebefreiungen	23
Anzahl beschäftigte Personen	25
Eingangskanäle zu unseren Kundenbetreuern	27

# Abkürzungsverzeichnis



Abkürzung	Beschreibung
BAKOM	Bundesamt für Kommunikation
BFS	Bundesamt für Statistik
EGID	Eidgenössischer Gebäudeidentifikator
EL	Ergänzungsleistungen
EWID	Eidgenössischer Wohnungsidentifikator
GWR	Gebäude- und Wohnungsregister
IKS	Internes Kontrollsystem
ISMS	Information Security Management System
RTVG	Bundesgesetz über Radio und Fernsehen
RTV	Radio- und Fernsehverordnung
SPoC	Single Point of Contact
UVEK	Eidgenössisches Departement für Umwelt, Verkehr, Energie und Kommunikation
VGO	Vorgängerorganisation
VS	Verlustscheine

# Über diesen Tätigkeitsbericht

Dieser erste Tätigkeitsbericht der SERAFE AG als Schweizerische Erhebungsstelle für die Radio- und Fernsehgebühr umfasst insbesondere die jährliche Berichterstattung zuhanden ihrer Aufsichtsbehörde: Gemäss Artikel 69e RTVG und Artikel 65 RTVV erstattet die SERAFE AG dem Bundesamt für Kommunikation BAKOM jährlich Bericht über ihre Tätigkeit.

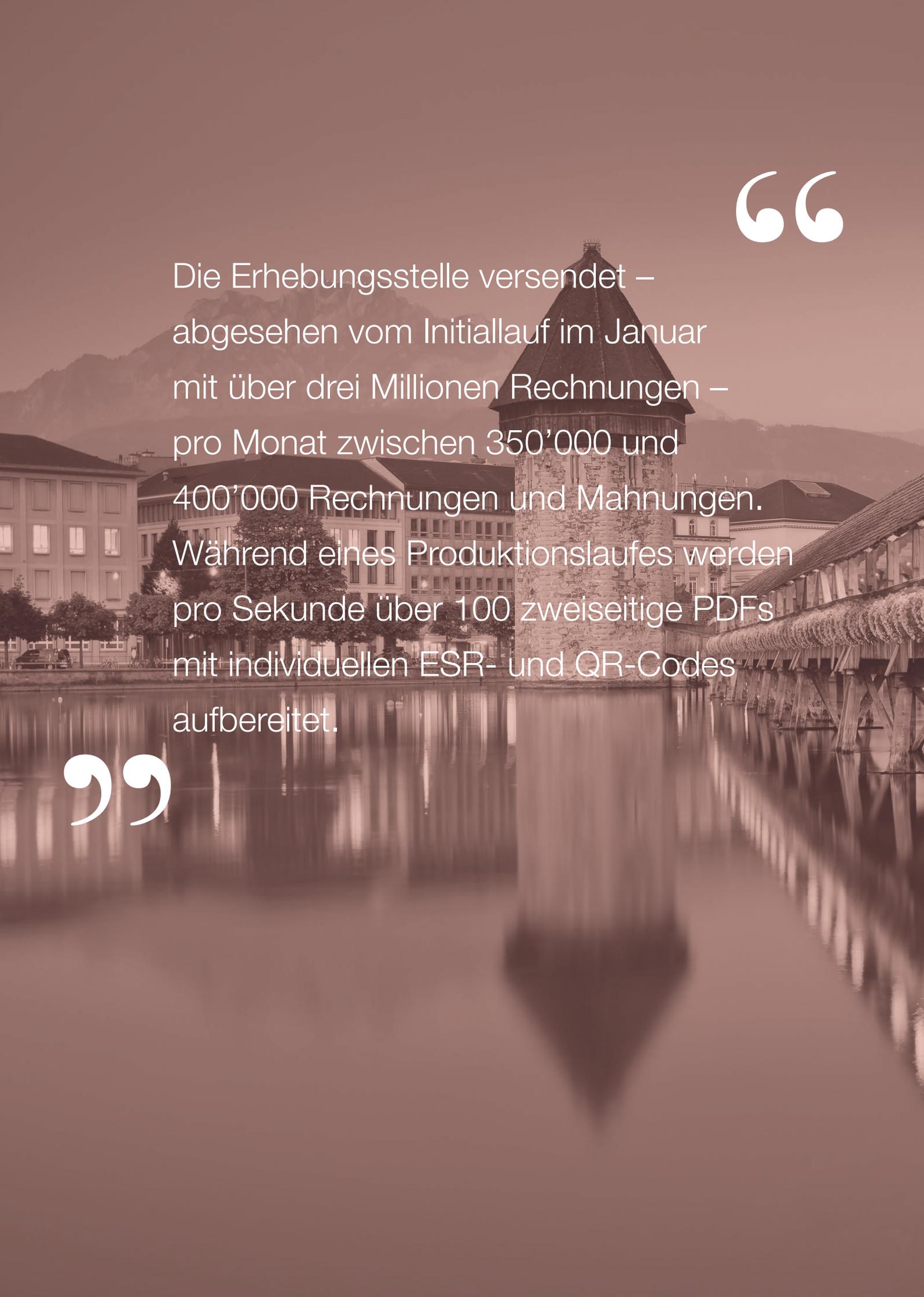
Der Tätigkeitsbericht wird jeweils Ende April des Folgejahres, erstmals im April 2020 veröffentlicht. Der vorliegende Bericht bezieht sich auf den Zeitraum zwischen dem 01.01.2019 und dem 31.12.2019, berichtet also über

das erste Erhebungsjahr der Haushaltabgabe für Radio und Fernsehen.

Dieser Tätigkeitsbericht und jene der Folgejahre werden in deutscher Sprache und jeweils als PDF-Dokument auf der Homepage der Schweizerischen Erhebungsstelle für die Radio- und Fernsehgebühr veröffentlicht.

Weiterführende Informationen finden Sie auch im Geschäftsbericht der SERAFE AG, welcher ebenfalls auf ihrer Homepage einsehbar ist: [www.serafe.ch/de/medienbereich](http://www.serafe.ch/de/medienbereich).

Fehraltorf, im April 2020



“

Die Erhebungsstelle versendet –  
abgesehen vom Initiallauf im Januar  
mit über drei Millionen Rechnungen –  
pro Monat zwischen 350'000 und  
400'000 Rechnungen und Mahnungen.  
Während eines Produktionslaufes werden  
pro Sekunde über 100 zweiseitige PDFs  
mit individuellen ESR- und QR-Codes  
aufbereitet.

”

# Das erste Jahr der Erhebungsstelle

Geschätzte Leserin, geschätzter Leser

Mit der Annahme der Revision des Radio- und Fernsehgesetzes (RTVG) im Juni 2015 stimmte das Schweizer Stimmvolk einem Systemwechsel von der geräteabhängigen Empfangsgebühr zur geräteunabhängigen Haushaltabgabe zu. Die SERAFE AG wurde vom Bundesamt für Kommunikation (BAKOM) im Auftrag des Departements für Umwelt, Verkehr, Energie und Kommunikation (UVEK) im Rahmen einer öffentlichen Ausschreibung als neue Schweizerische Erhebungsstelle für die Radio- und Fernsehgebühr evaluiert und anschliessend vom Bund für die erfolgreiche Umsetzung mandatiert.

Nach einer 18-monatigen Aufbauphase durfte die Serafe gemäss den Vorgaben des BAKOM am 01.01.2019 ihre Inkassotätigkeit aufnehmen. Der Initialversand von weit mehr als 3 Mio. Rechnungen erfolgte in den ersten Januartagen mit einer gestaffelten Rechnungsstellung an sämtliche Haushalte der Schweiz und fand – wie zu erwarten war – ein grosses Medienecho. Im Zentrum der Berichterstattung stand dabei primär die Qualität der verwendeten Adressdaten der einzelnen Haushalte; ein hochemotionales Thema, welches uns das ganze Jahr über begleitete. Die grosse Resonanz und Kritik nahmen sich dabei so schmerzlich wie entlarvend aus; ein Weckruf an einen föderalistischen Staat, der sich bei vorgehaltenem Spiegel bewusst wird, von der Digitalisierung eingeholt worden zu sein.

Der Versand einer simplen – vielleicht unbeliebten, aber demokratisch akzeptierten – Rechnung bewirkte eine enorme Bereinigungsaktivität in den über 2'000 Einwohnerregistern der Schweiz. Das Bewusstsein, dass die von uns generierten Abgaberechnungen im besten Falle so gut sein können, wie die uns von den zuständigen Einwohnerdiensten monatlich über die dafür vorgesehene Schnittstelle des Bundes in den definierten Standards zugestellten Daten, ist leider noch nicht überall in Fleisch und Blut übergegangen. Andererseits kann festgestellt werden, dass die gelieferte Datenqualität sich stetig verbessert. Erfreulich in diesem Zusammenhang ist auch die Feststellung, dass immer mehr Gemeinden stolz darauf sind, sich – dank fehlerfreier Daten – wichtigeren Bürgeranliegen zuwenden zu dürfen als dem Korrigieren der Haushaltsdaten.

Wo gearbeitet wird, passieren Fehler, mit kleiner Ursache und grosser Wirkung: Beispielsweise wird ein Zuzüger im

Einwohnerregister im Hochhaus an der Musterstrasse 10 fälschlicherweise in der Wohnung 36 statt 63 erfasst. Aus einer Flüchtigkeit, welche bisher nicht einmal eine statistische Unschärfe zu generieren vermochte, resultiert mit dem neuen System nunmehr aber eine Abgaberechnung an einen Privathaushalt für die Wohnung 36; mit dem Neuzuzüger als vermeintliches Haushaltsmitglied, welches solidarisch für den in Rechnung gestellten Betrag haftet. Eine kurze Meldung an die Gemeinde, dass diese Person nicht im gemeinsamen Haushalt wohne, genügt, um den kleinen Fehler im Register zu korrigieren resp. um den Neuzuzüger richtigerweise der Wohnung 63 zuzuweisen. Nur über die korrigierte Datenlieferung im Folgemonat kann die Erhebungsstelle für diesen Haushalt eine korrigierte Abgaberechnung und eine eigene Rechnung für den Neuzuzüger generieren. Die SERAFE AG selber darf an den Daten keine Änderungen, also auch keine Korrekturen vornehmen.

Über 7 Mio. Menschen monatlich zu über 99 % den richtigen Haushalten – trotz Umzügen, Zu- und Wegzügen, Immigration aus dem Ausland oder Ableben – richtig zuzuordnen, ist komplex, anspruchsvoll und ohne das enge Zusammenspiel vieler Partner nicht möglich. Nur mit Hilfe von sehr vielen Regeln können wir unsere Systeme soweit steuern, dass die Fehlerquote bei der Adressierung derart tief zu liegen kommt; eine Herausforderung bei so vielen datenliefernden Partnern: Die Serafe bedient sich elektronischer Daten der Einwohnerdienste der Gemeinden und Kantone, der zentralen Ausgleichskasse, des Eidgenössischen Gebäude- und Wohnungsregisters (GWR) des Bundesamtes für Statistik und des Informationssystems Ordipro des Eidgenössischen Departements des Äusseren (Diplomaten).

Natürlich kann argumentiert werden, dass mehrere Tausend falsche Rechnungen pro Monat nach wie vor unschön sind. Diese Kritik ist nicht nur berechtigt, sie motiviert uns umso mehr, die Latte höher zu legen und mit der Unterstützung unserer Kunden dazu beizutragen, dass die Datenqualität in den Registern durch die zuständigen Einwohnerdienste kontinuierlich verbessert wird.

Die Änderung des Abgabesystems und der damit verbundene Digitalisierungsprozess haben unser Unternehmen vor grosse Herausforderungen gestellt, und wir wurden in den ersten Monaten von Anfragen geradezu überhäuft. Wir wissen, dass aus diesem Grund der eine oder andere

Mitbürger länger, als uns lieb ist, auf eine Antwort warten musste. Das ist bedauerlich. Wir entschuldigen uns dafür in aller Form und bitten um Verständnis. Täglich arbeiten wir daran, unsere Prozesse zu optimieren, um die Antwortzeiten auf ein akzeptables Niveau zu bringen.

In der Rangliste der beliebtesten Unternehmen werden wir es nur schon per Definition unserer Aufgabe kaum je an die Spitze schaffen. Dafür sind wir auch nicht angetreten; vielmehr, um mit Professionalität und Sorgfalt den Auftrag der Schweizerischen Eidgenossenschaft zu erfüllen – dafür stehen wir ein. Wir sind stolz und dankbar, dass wir mit Hilfe unserer Partner und Mitarbeitenden dem Bund im ersten Erhebungsjahr 2019 über CHF 1'450 Mio. an Abgaben überweisen konnten, was nicht nur für die hohe Zahlungsbereitschaft der Bevölkerung spricht, sondern auch für das Funktionieren des neuen Abgabesystems.

Ein Dankeschön geht auch an unsere Auftraggeberin und unsere Aufsichtsbehörde BAKOM (Bundesamt für Kommunikation) für die konstruktive Zusammenarbeit und Hilfsbereitschaft auf verschiedensten Ebenen, an das BFS (Bundesamt für Statistik) sowie an die vielen Mitarbeitenden auf den Gemeinden und in den Kantonen.

Wir freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit.

Werner Krauer  
Verwaltungsratspräsident

Daniel Schweizer  
Chief Executive Officer

“

Die SERAFE AG erfüllt ihren öffentlichen Auftrag mit Effizienz und Professionalität.

Zur Beantwortung der Fragen ihrer Kunden tätigt sie monatlich im Durchschnitt 170'000 manuelle Abfragen in ihrem Kernsystem.

”



# Haushaltabgabe in Zahlen

## Anzahl der abgabepflichtigen Privat- und Kollektivhaushalte

Anzahl Abgabepflichtige	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember
Kollektivhaushalte	5'253	5'268	5'281	5'279	5'287	5'294	5'269	5'270	5'264	5'221	5'206	5'181
Privathaushalte	3'535'574	3'540'020	3'542'545	3'544'793	3'548'402	3'553'218	3'556'823	3'559'025	3'563'808	3'567'065	3'571'333	3'576'232
<b>Total</b>	<b>3'540'827</b>	<b>3'545'288</b>	<b>3'547'826</b>	<b>3'550'072</b>	<b>3'553'689</b>	<b>3'558'512</b>	<b>3'562'092</b>	<b>3'564'295</b>	<b>3'569'072</b>	<b>3'572'286</b>	<b>3'576'539</b>	<b>3'581'413</b>

- Anzahl der abgabepflichtigen Haushalte nach der Haushaltsbildung mit EGID (eidg. Gebäudeidentifikator) und EWID (eidg. Wohnungsidentifikator) auf der Basis der monatlichen Datenlieferungen aus Gemeinden und Kantonen
- Nicht berücksichtigt sind die befreiten Haushalte (Ergänzungsleistungen, Opting-out, Diplomaten und Taubblinde)
- Die Kollektivhaushalte werden einmal jährlich mit einer Abgaberechnung bedient

## Über das reguläre Inkasso in Rechnung gestellte und bezahlte Abgabebeträge

In Tausend CHF

Fakturierte Beträge	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember	Total
Privathaushalte	701'245	112'185	108'896	103'172	109'630	101'466	107'350	101'849	90'727	113'816	100'993	99'180	1'850'509
Teilzahlungszuschäge	0	52	21	70	34	31	88	39	37	90	46	44	551
Kollektivhaushalte	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4'623	4'623
<b>Total</b>	<b>701'245</b>	<b>112'237</b>	<b>108'918</b>	<b>103'242</b>	<b>109'664</b>	<b>101'496</b>	<b>107'438</b>	<b>101'888</b>	<b>90'764</b>	<b>113'906</b>	<b>101'039</b>	<b>103'847</b>	<b>1'855'684</b>

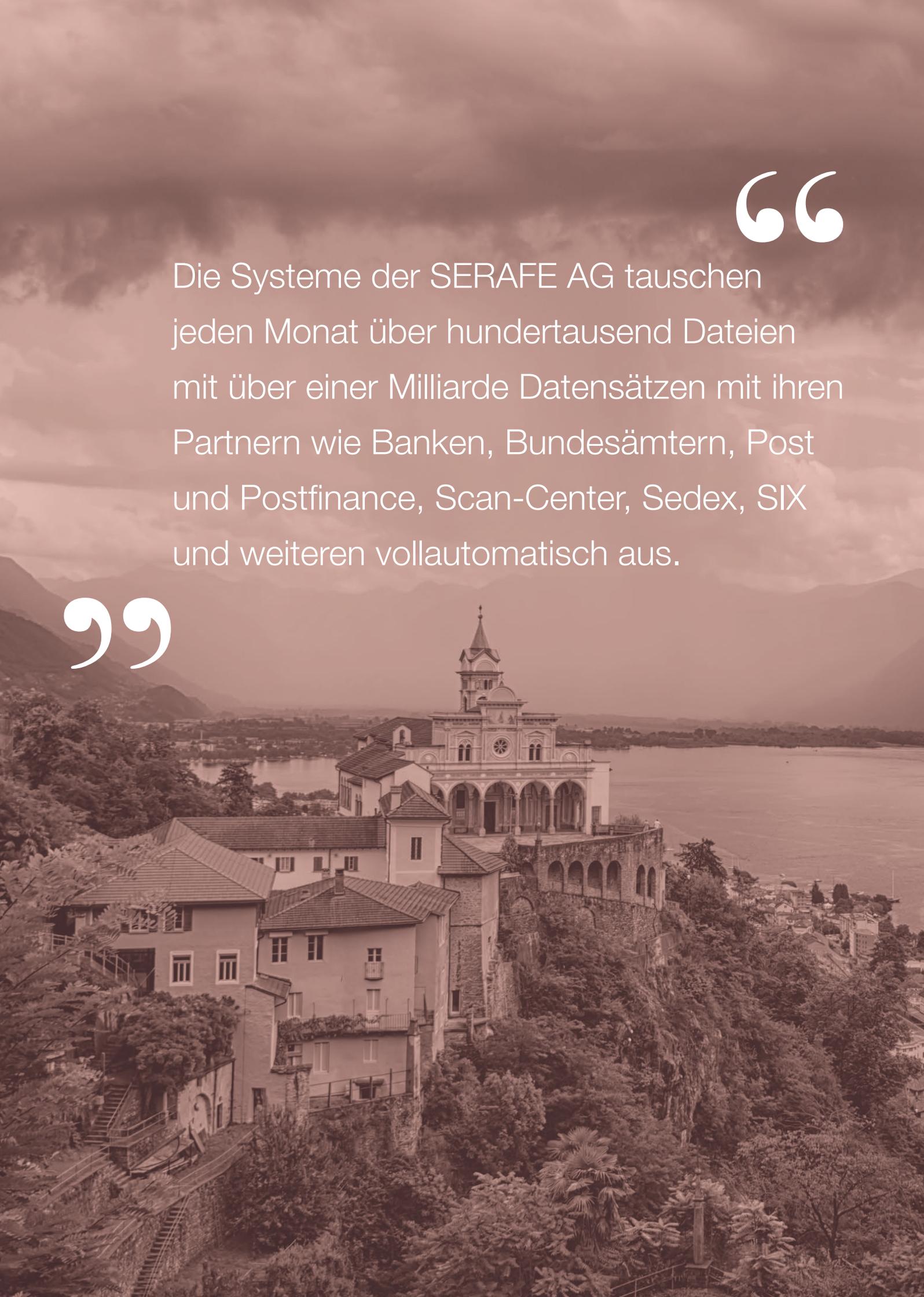
Einkassierte Beträge	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember	Total
Privathaushalte	269'760	247'900	96'277	100'918	99'508	89'231	102'127	90'886	89'474	97'302	88'588	115'578	1'487'547
davon Teilzahlungszuschäge	0	0	22	31	38	36	31	48	42	38	50	63	400
Kollektivhaushalte	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>269'760</b>	<b>247'900</b>	<b>96'277</b>	<b>100'918</b>	<b>99'508</b>	<b>89'231</b>	<b>102'127</b>	<b>90'886</b>	<b>89'474</b>	<b>97'302</b>	<b>88'588</b>	<b>115'578</b>	<b>1'487'547</b>

## Einkassierte Beträge pro Inkassoart

In Tausend CHF

Einkassierte Beträge	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember	Total
Reguläres Inkasso	269'760	247'900	96'277	100'918	99'508	89'231	102'127	90'886	89'474	97'302	88'588	115'578	1'487'547
Rechtliches Inkasso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verwertung Verlustscheine Serafe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Verwertung Verlustscheine VGO	4	19	8	12	33	31	21	23	19	18	44	26	258
<b>Total</b>	<b>269'764</b>	<b>247'919</b>	<b>96'285</b>	<b>100'930</b>	<b>99'541</b>	<b>89'262</b>	<b>102'148</b>	<b>90'909</b>	<b>89'493</b>	<b>97'320</b>	<b>88'632</b>	<b>115'604</b>	<b>1'487'805</b>

**Abgrenzungen:** Von den im Rahmen des regulären Inkassos in Rechnung gestellten und einkassierten Abgaben gehören CHF 372'816'000 dem Abrechnungsjahr 2020 zugewiesen.



“

Die Systeme der SERAFE AG tauschen jeden Monat über hunderttausend Dateien mit über einer Milliarde Datensätzen mit ihren Partnern wie Banken, Bundesämtern, Post und Postfinance, Scan-Center, Sedex, SIX und weiteren vollautomatisch aus.

”

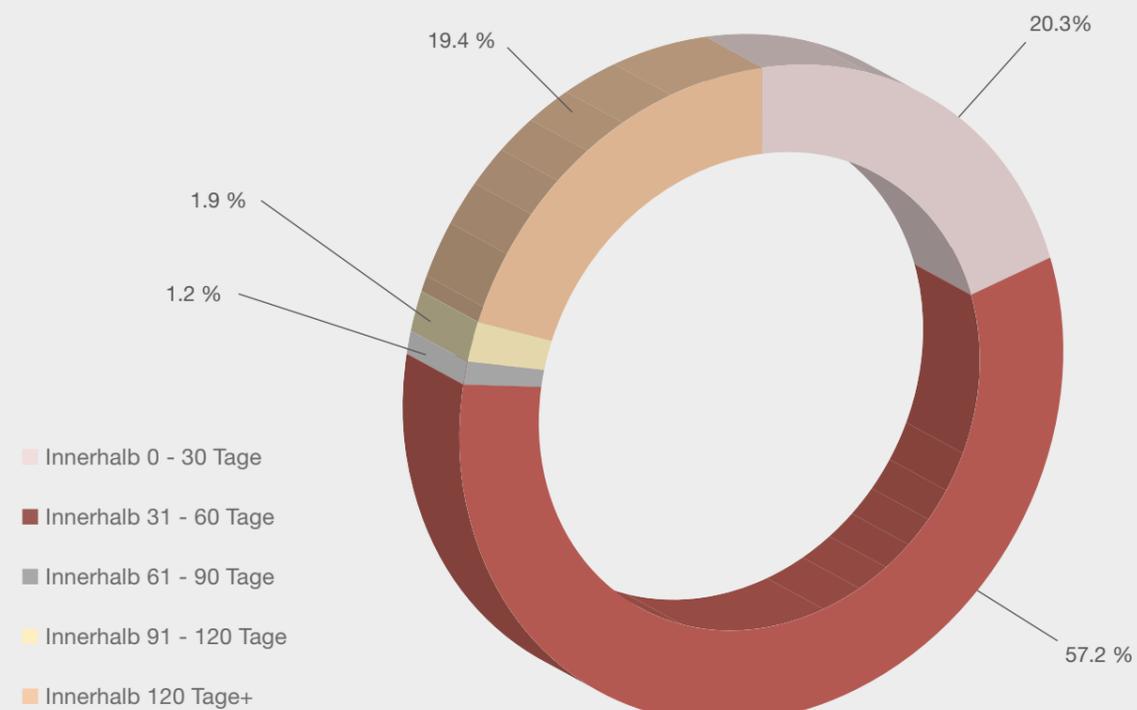
# Haushaltabgabe in Zahlen

## Zahlungsverhalten Haushalte

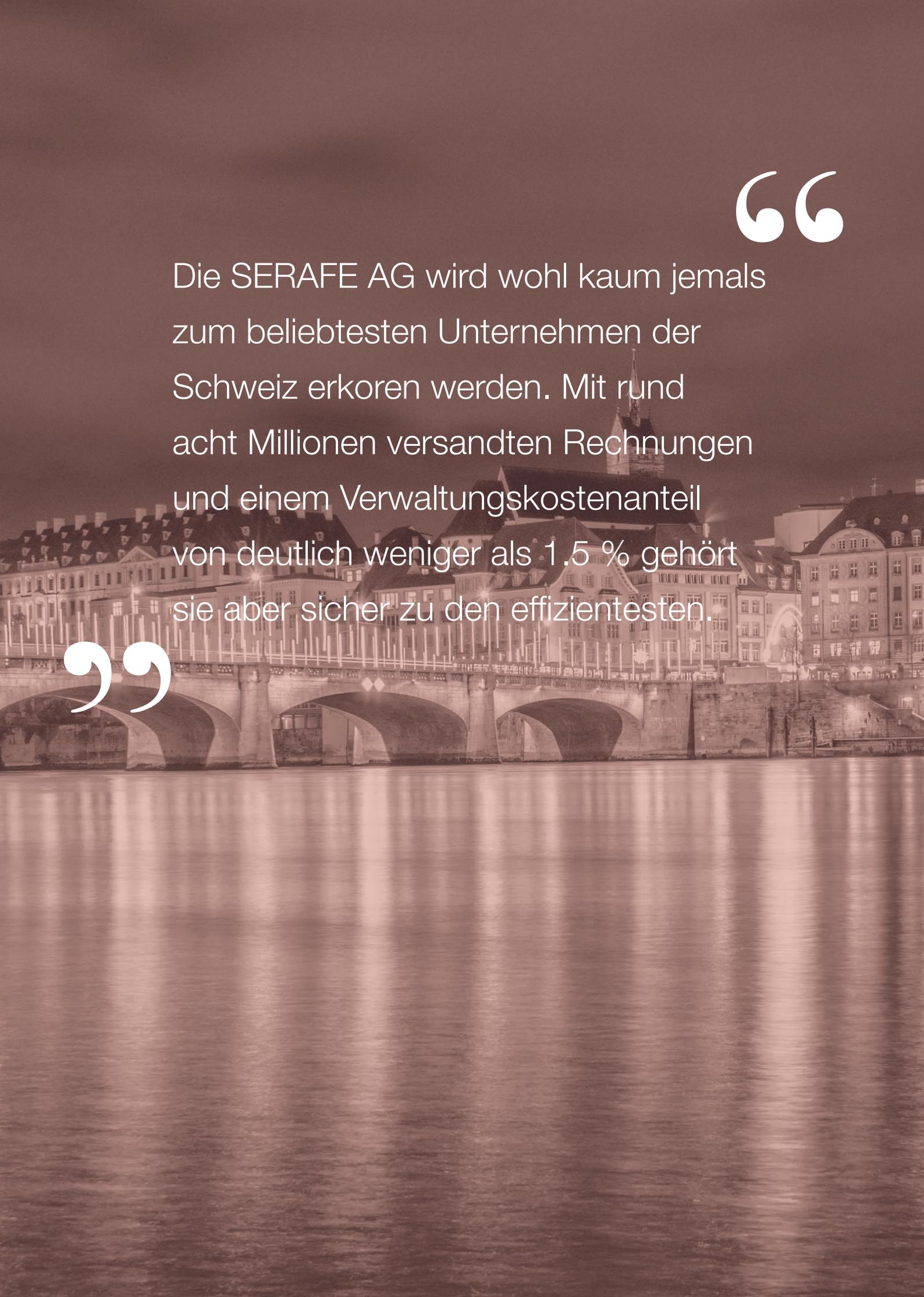
Privathaushalte	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember
<b>Anzahl fakturiert</b>	<b>3'546'952</b>	<b>439'731</b>	<b>360'552</b>	<b>413'298</b>	<b>434'655</b>	<b>367'455</b>	<b>420'246</b>	<b>379'901</b>	<b>378'586</b>	<b>448'231</b>	<b>376'015</b>	<b>366'232</b>
davon retournierte	697	4'990	3'441	2'968	2'887	2'699	2'948	1'414	1'371	1'316	2'901	4'128
Anzahl offene Posten	22'010	6'117	6'371	30'583	39'884	35'643	37'838	38'625	24'497	61'506	41'417	46'052
Anzahl stornierte	240'184	55'920	38'383	51'350	51'129	47'474	32'653	26'070	51'455	24'772	15'836	15'626
Anzahl umgebuchte	398'890	72'165	56'011	54'883	52'948	29'728	52'415	41'157	41'892	54'583	38'554	34'727
Anzahl einkassierte	2'885'868	305'529	259'787	276'482	290'694	254'610	297'340	274'049	260'742	307'370	280'208	269'827

- Stichtag: Per 31.03.2020

### Übersicht Zahlungsverhalten



Einkassierte Rechnungen: Die Zahlungsfrist für Dreimonatsrechnungen beträgt 30 Tage; die für Zwölfmonatsrechnungen 60 Tage



“

Die SERAFE AG wird wohl kaum jemals zum beliebtesten Unternehmen der Schweiz erkoren werden. Mit rund acht Millionen versandten Rechnungen und einem Verwaltungskostenanteil von deutlich weniger als 1.5 % gehört sie aber sicher zu den effizientesten.

”

# Haushaltabgabe in Zahlen

## Debitorenbestand

In Tausend CHF

Offene Posten	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember
0 - 30 Tage	431'818	141'517	125'601	119'777	128'782	118'753	124'526	120'983	102'895	144'060	126'612	126'554
31 - 60 Tage		157'234	89'247	78'211	72'025	84'088	73'426	78'335	79'705	60'671	96'411	72'865
61 - 90 Tage			98'364	36'971	30'863	31'314	33'533	32'402	35'742	32'698	24'216	44'716
91 - 120 Tage				83'121	23'714	21'458	19'449	24'252	21'932	21'860	21'859	10'745
121 - 150 Tage					74'303	21'403	19'127	17'490	21'908	19'477	19'031	19'158
151 - 180 Tage						67'217	20'055	18'138	16'494	20'499	17'820	17'628
181 - 210 Tage							59'765	19'165	17'432	15'715	19'164	16'874
211 - 240 Tage								51'813	18'566	16'726	14'778	18'324
241 - 270 Tage									50'549	18'142	15'852	14'230
271 - 300 Tage										34'070	17'150	15'337
301 - 330 Tage											24'164	16'813
331 - 360 Tage												13'746
360 Tage+												
<b>Total</b>	<b>431'818</b>	<b>298'751</b>	<b>313'212</b>	<b>318'079</b>	<b>329'686</b>	<b>344'233</b>	<b>349'881</b>	<b>362'579</b>	<b>365'224</b>	<b>383'919</b>	<b>397'056</b>	<b>386'990</b>

- Die unterschiedlichen Farbtöne in der Tabelle leiten optisch jeweils durch die Staffelung der Fakturierungen von Januar bis Dezember
- Stichtag: Jeweils per Ende des Monats

### Mahnungen und Betreibungen

Während des ersten Erhebungsjahres wurde in Absprache mit dem BAKOM vorerst auf den Versand von Mahnungen verzichtet, um nicht der Bereinigung der Haushaltsdaten vorzugreifen. Der erste selektive Mahnlauf generierte die Erhebungsstelle daher erst im Verlaufe des Dezembers. In der Konsequenz wurden bisher auch keine Betreibungen versandt.

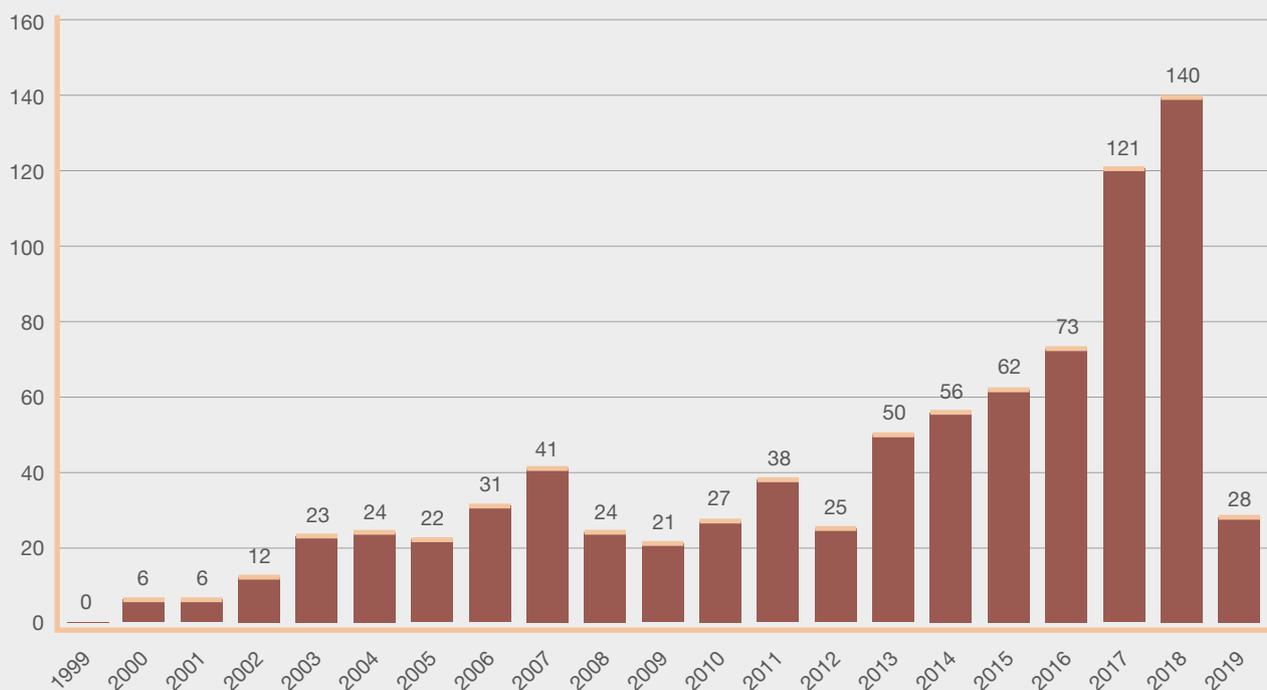
# Haushaltabgabe in Zahlen

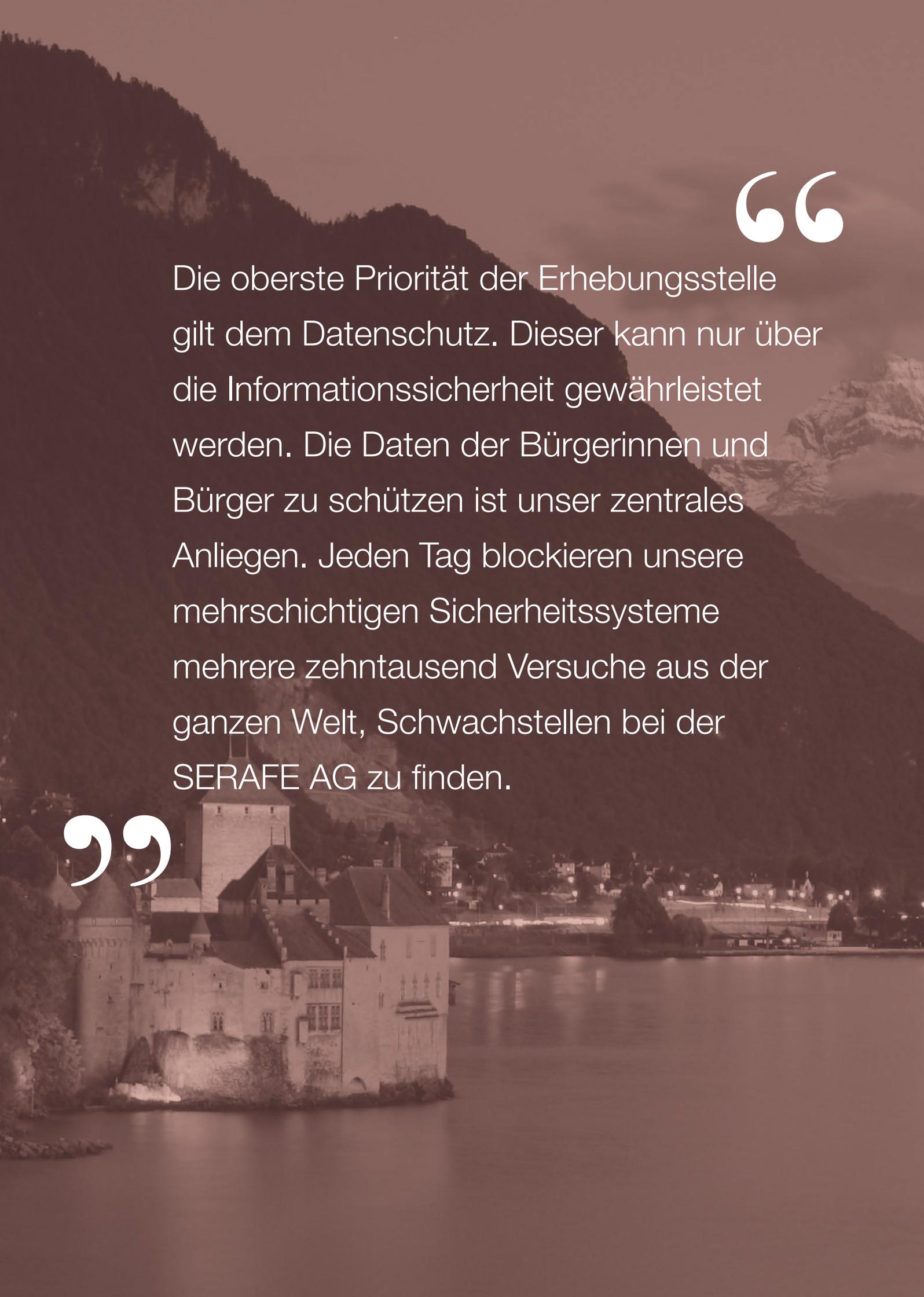
## Vereinnahmte Verlustscheine der Vorgängerorganisation

In Tausend CHF

Bearbeitungsmonat	
Januar	4
Februar	19
März	8
April	12
Mai	33
Juni	31
Juli	21
August	23
September	19
Oktober	18
November	44
Dezember	26
<b>Total</b>	<b>258</b>

## Anzahl vereinnahmte Verlustscheine der Vorgängerorganisation



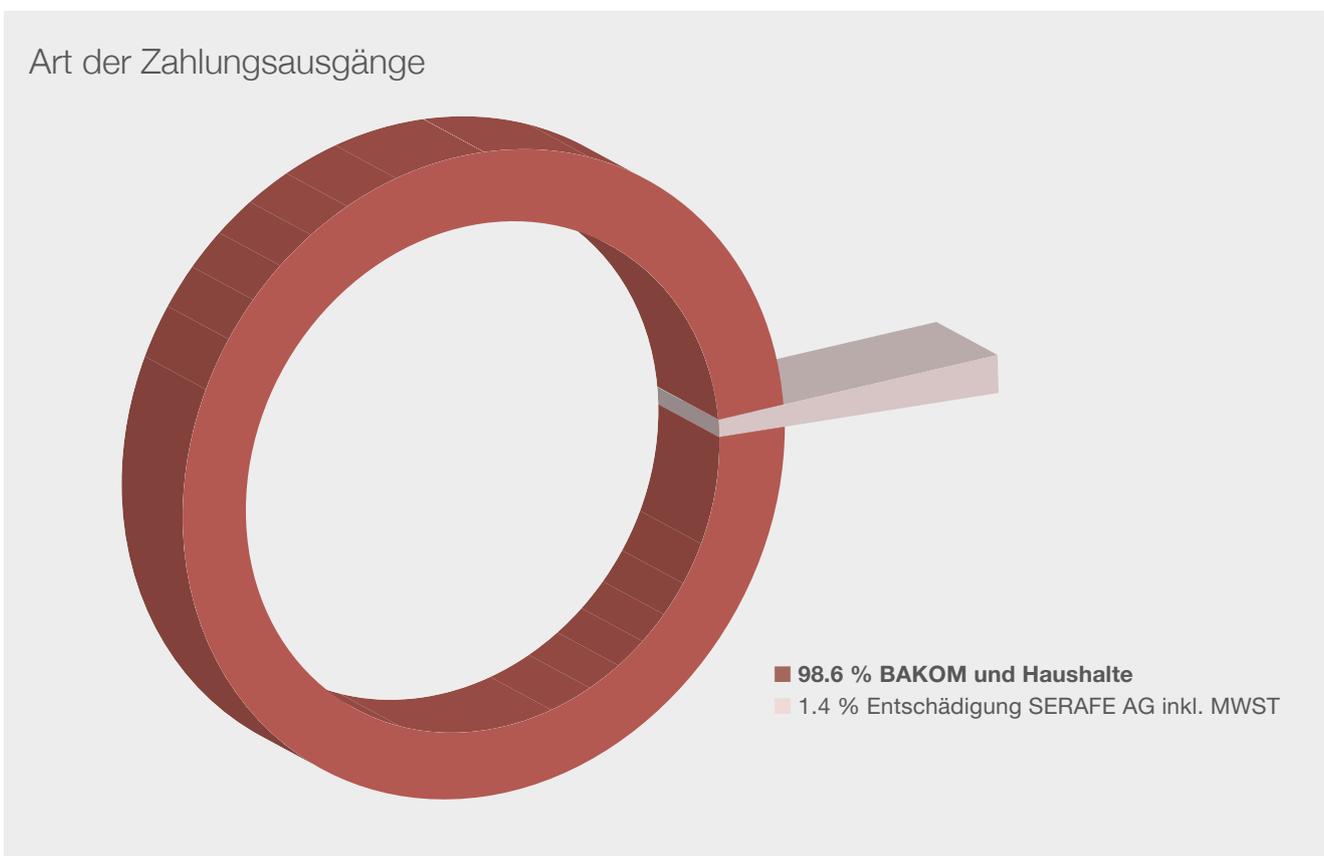
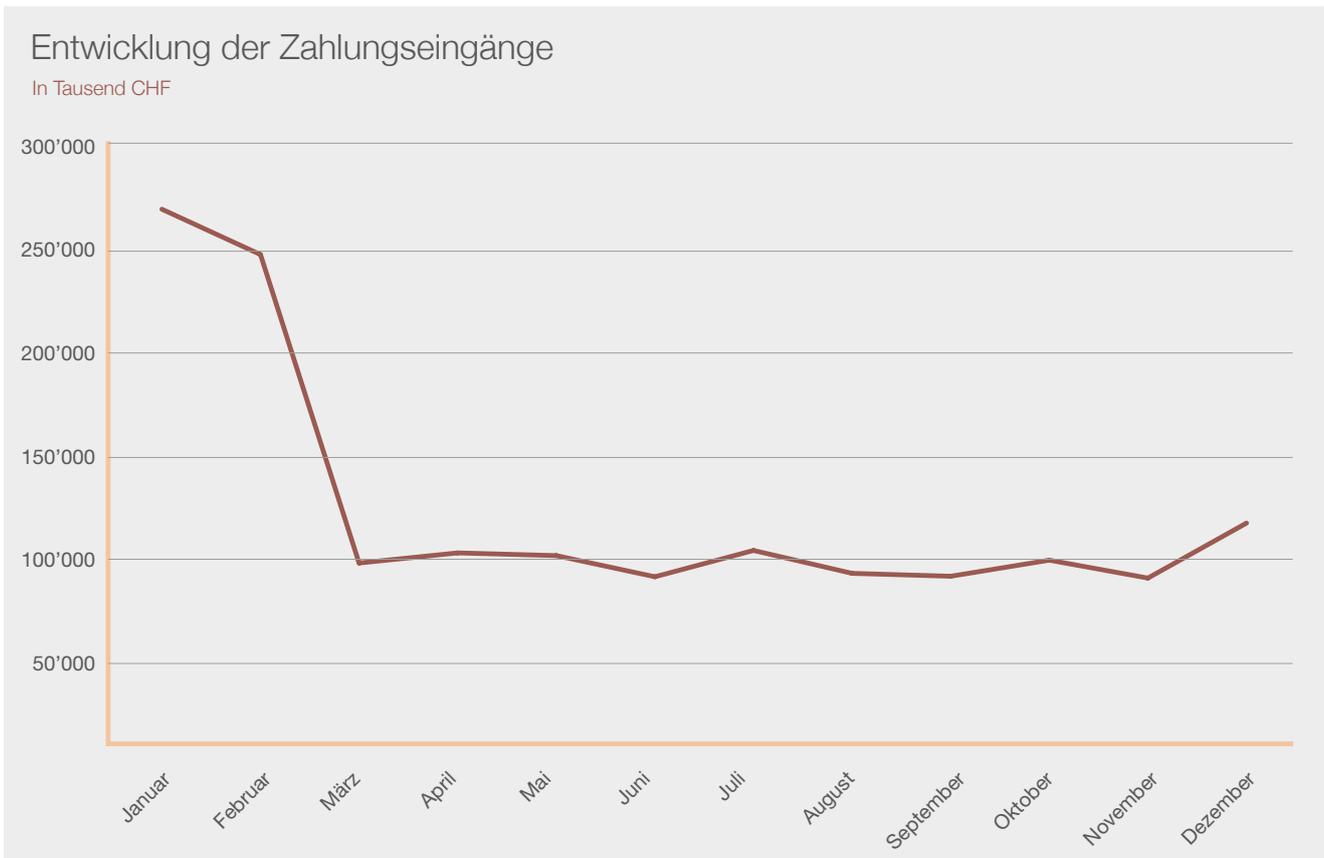


“

Die oberste Priorität der Erhebungsstelle gilt dem Datenschutz. Dieser kann nur über die Informationssicherheit gewährleistet werden. Die Daten der Bürgerinnen und Bürger zu schützen ist unser zentrales Anliegen. Jeden Tag blockieren unsere mehrschichtigen Sicherheitssysteme mehrere zehntausend Versuche aus der ganzen Welt, Schwachstellen bei der SERAFE AG zu finden.

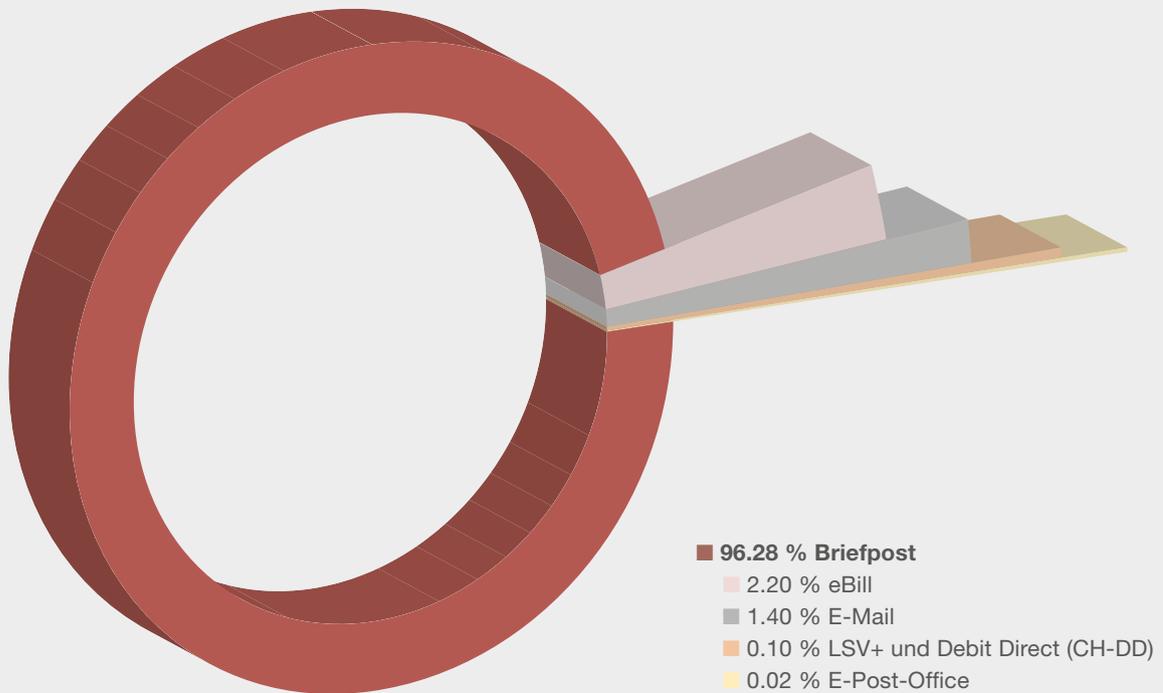
”

# Haushaltabgabe in Zahlen

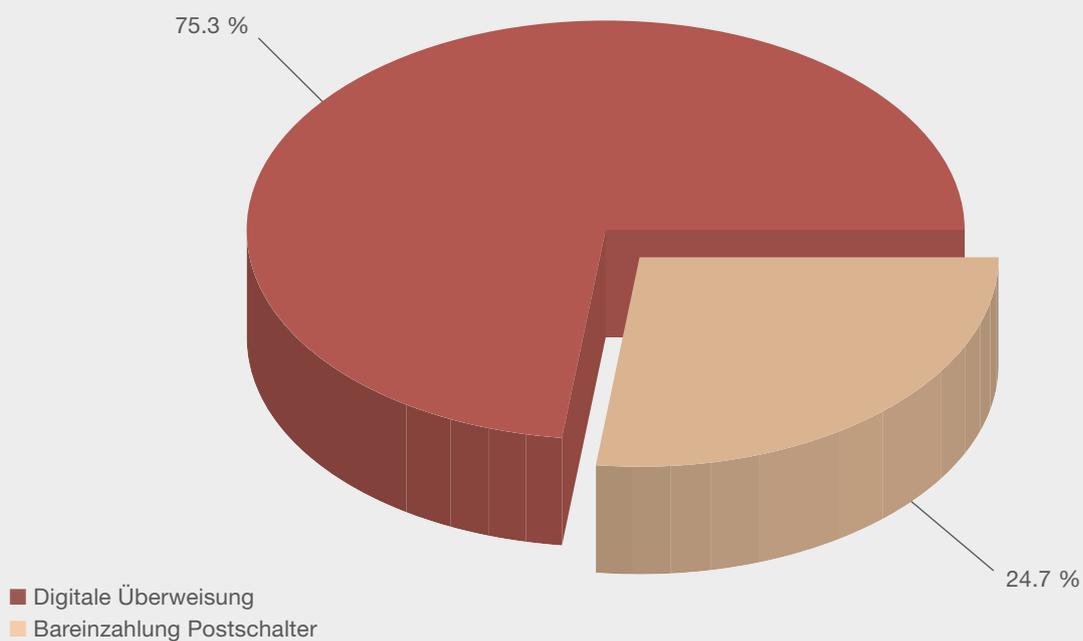


# Haushaltabgabe in Zahlen

## Versand der Fakturen nach Rechnungsart



## Eingangsart Einzahlungen



“

Seit dem erfolgreich umgesetzten Systemwechsel von der geräteabhängigen Empfangsgebühr zur geräteunabhängigen Haushaltabgabe hat die Erhebungsstelle über 100 GB an E-Mails erhalten, wovon wir glücklicherweise bis anhin nur etwas mehr 5 % als Spam ausscheiden mussten.

”

# Haushaltabgabe in Zahlen

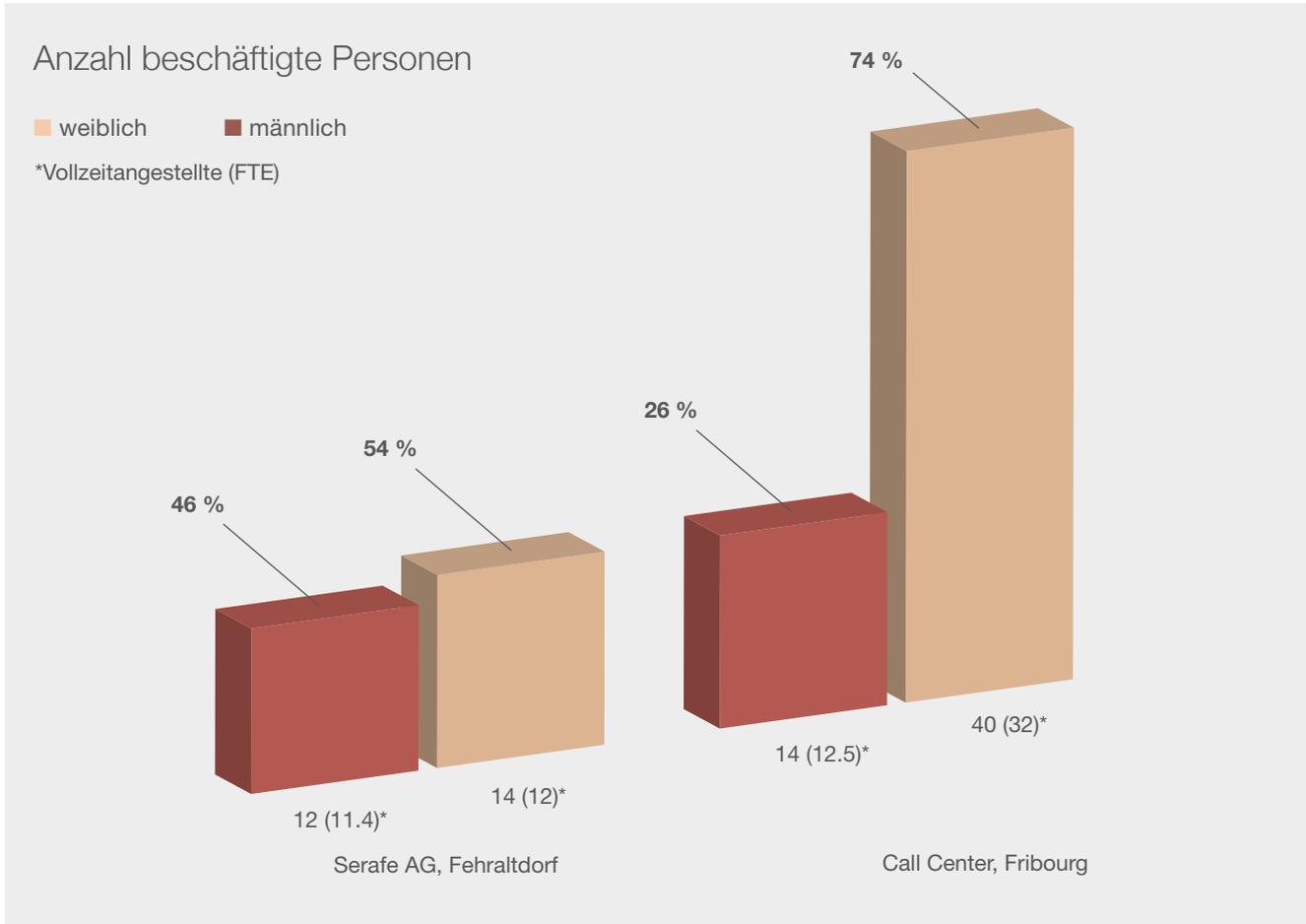
## Abgabebefreiungen

Anzahl Abgabebefreiungen	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember
Ergänzungsleistungen	237'549	264'949	267'676	269'327	270'954	272'806	274'940	277'098	279'474	282'322	284'990	287'220
Opting-out	1	1'951	4'427	5'197	5'674	6'100	6'595	6'983	6'797	6'824	6'836	6'901
Diplomaten	4'881	4'824	4'808	4'768	4'790	4'801	4'856	4'757	4'697	4'681	4'681	4'684
Taubblinde	5	5	19	19	18	18	60	59	65	63	64	64
<b>Total</b>	<b>242'436</b>	<b>271'729</b>	<b>276'930</b>	<b>279'311</b>	<b>281'436</b>	<b>283'725</b>	<b>286'451</b>	<b>288'897</b>	<b>291'033</b>	<b>293'890</b>	<b>296'571</b>	<b>298'869</b>

### Verfügungen

Verfügungen wurden im Berichtsjahr nur sehr selektiv erlassen; vornehmlich auf Gesuche hin, welche die Erhebungsstelle unvollständig und nicht korrekt ausgefüllt erreicht haben. Diese Gesuche wurden per Verfügung abgelehnt und die entsprechenden Haushalte nicht von der Abgabe befreit.

# Haushaltabgabe in Zahlen



“

Durchschnittlich verzeichnete die SERAFE AG im ersten Erhebungsjahr Zahlungseingänge von täglich über CHF 5.9 Mio. Dieser Betrag verweilte jeweils nur wenige Stunden auf den Konten der Erhebungsstelle, da der gesamte Saldo täglich an das BAKOM überwiesen wird. Die Bezahlung der jährlichen Abgabe erfolgt zu gut drei Vierteln über elektronische Kanäle und die Anzahl von eBill-Anmeldungen steigt stetig.

”

# Haushaltabgabe in Zahlen

## Eingangskanäle zu unseren Kundenbetreuern

Telefonie		Total
Anrufe Januar		311'313
Anrufe Februar bis Dezember		531'641

	Total pro Arbeitstag	Geführte Gespräche+	Verlorene Gespräche+	Erreichbarkeit
Durchschnitt Anzahl Anrufe pro Tag (1-3)*	5'374	2'939	2'434	55%
Durchschnitt Anzahl Anrufe pro Tag (4-20)*	1'658	1'536	121	93%

Schriftliche Eingänge		Total
E-Mails		178'265
Briefpost		240'003
Durchschnitt Anzahl E-Mail und Briefpost pro Tag		1'328

\* Die Angaben in den Klammern indizieren die Anzahl Tage nach dem Rechnungsempfang beim Endkunden  
 + Anrufe, welche von der Kundenbetreuung beantwortet wurden, resp. Anrufe, welche nicht in einem Gespräch mit der Kundenbetreuung mündeten

### Erläuterungen:

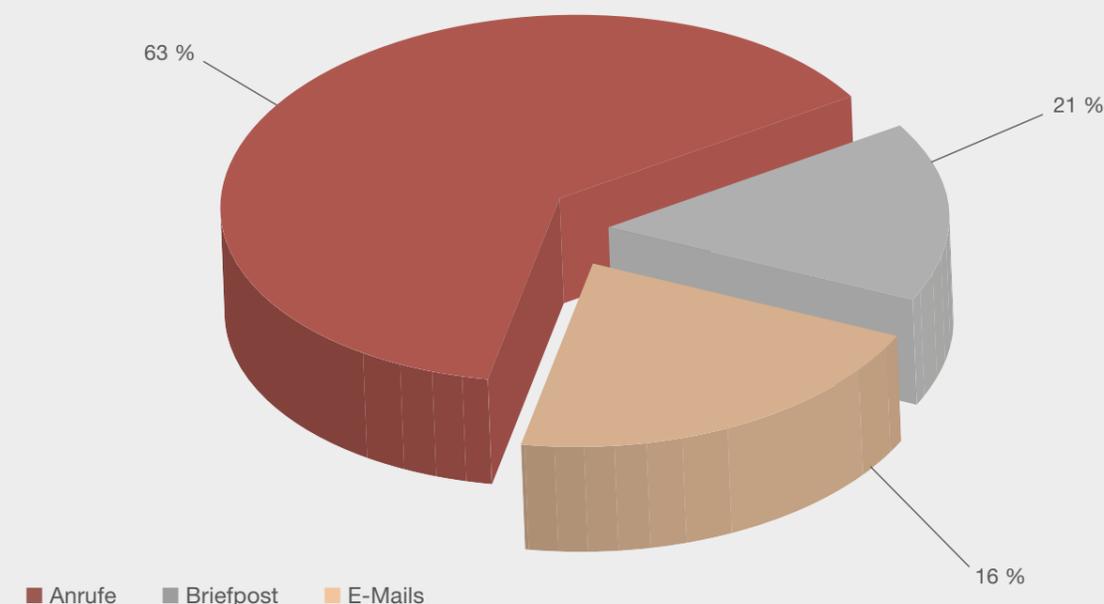
Die Reaktionszeiten der SERAFE AG auf eingehende schriftliche Anfragen ihrer Kunden sind nach ihrem Qualitätsverständnis nach wie vor unbefriedigend. Unser Ziel ist es, diese für sämtliche Anfragen, welche nicht im Zusammenhang mit gewünschten Modifikationen der Haushaltbildung stehen, auf maximal 48 Stunden zu reduzieren. Bei telefonischen Anfragen zu Änderungen ihrer Personendaten, der Adressierung und/oder bei der Haushaltbildung halten wir unsere Kunden an, sich mit ihrem Anliegen direkt an den zuständigen Einwohnerdienst ihrer Wohngemeinde zu wenden. Schriftliche Anfragen in diesem Zusammenhang leiten wir über einen eigens dafür umgesetzten Rückmeldeprozess an die zuständigen Einwohnerdienste weiter. Bis sich diese Korrekturen allerdings in den Daten, welche wir monatlich von den Gemeinden und Kantonen geliefert bekommen - und an denen die Erhebungsstelle von Gesetzes wegen keine Änderungen vornehmen darf - niederschlagen, können gut und gerne 7-8 Wochen vergehen.

Bevor wir die korrigierten Daten der Einwohnerdienste erhalten haben, können wir unter anderem keine berechtigten Rückzahlungen oder Umbuchungen vorzunehmen.

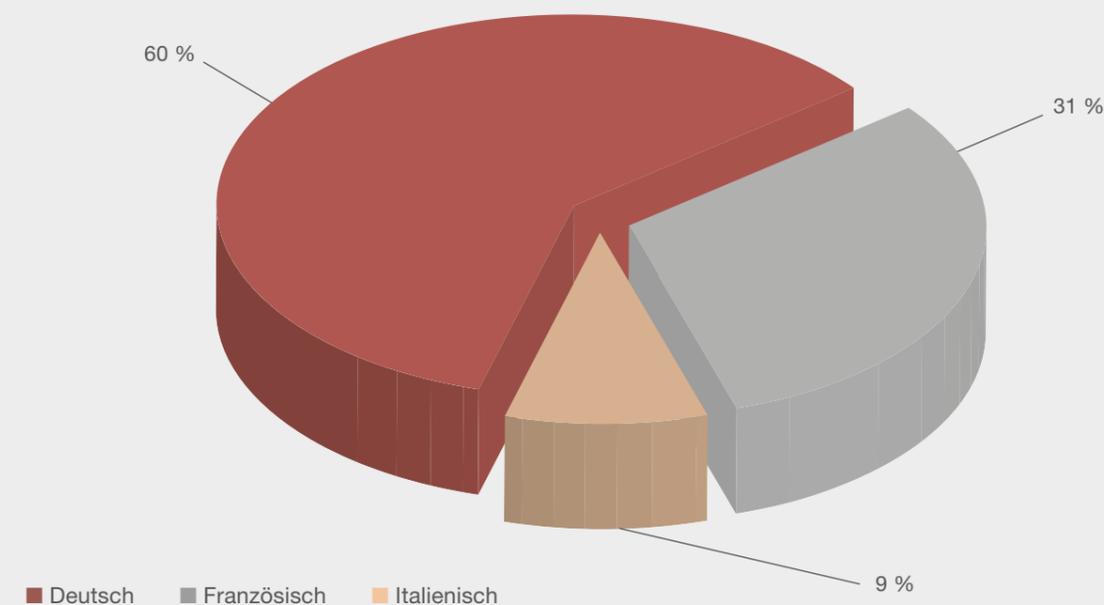
Um die Qualität der automatischen Zuordnung der Anfragen beim Posteingang nach Kunden und Themen zu erhöhen und damit alle rein rechnungsbezogenen Anfragen herauszufiltern, verbessern wir unsere Systeme kontinuierlich. Das erlaubt uns die Konzentration auf Anfragen, welche in den Zuständigkeitsbereich der Erhebungsstelle fallen. Damit senken sich die Antwortzeiten unserer Kunden deutlich und ermöglicht uns, ungleich effizienter auch unerledigte Pendenzen im Umfeld der Haushaltbildung abzuarbeiten.

Die SERAFE AG ist ebenso engagiert, zusammen mit den Kantonen und Gemeinden Massnahmen zu definieren, mit denen die Effizienz der Datenlieferungen gesteigert werden kann.

## Eingang Kommunikation



## Aufteilung in Sprachen



**SERAFE AG**

Schweizerische Erhebungsstelle  
für die Radio- und Fernsehgebühr  
Postfach  
8010 Zürich

[www.serafe.ch](http://www.serafe.ch)