

SCHWEIZERISCHE ERHEBUNGSSTELLE
FÜR DIE RADIO- UND FERNSEHABGABE

serafe



2020

2019

TÄTIGKEITSBERICHT
SERAPE AG

TÄTIGKEITSBERICHT

SERAFE AG 2020

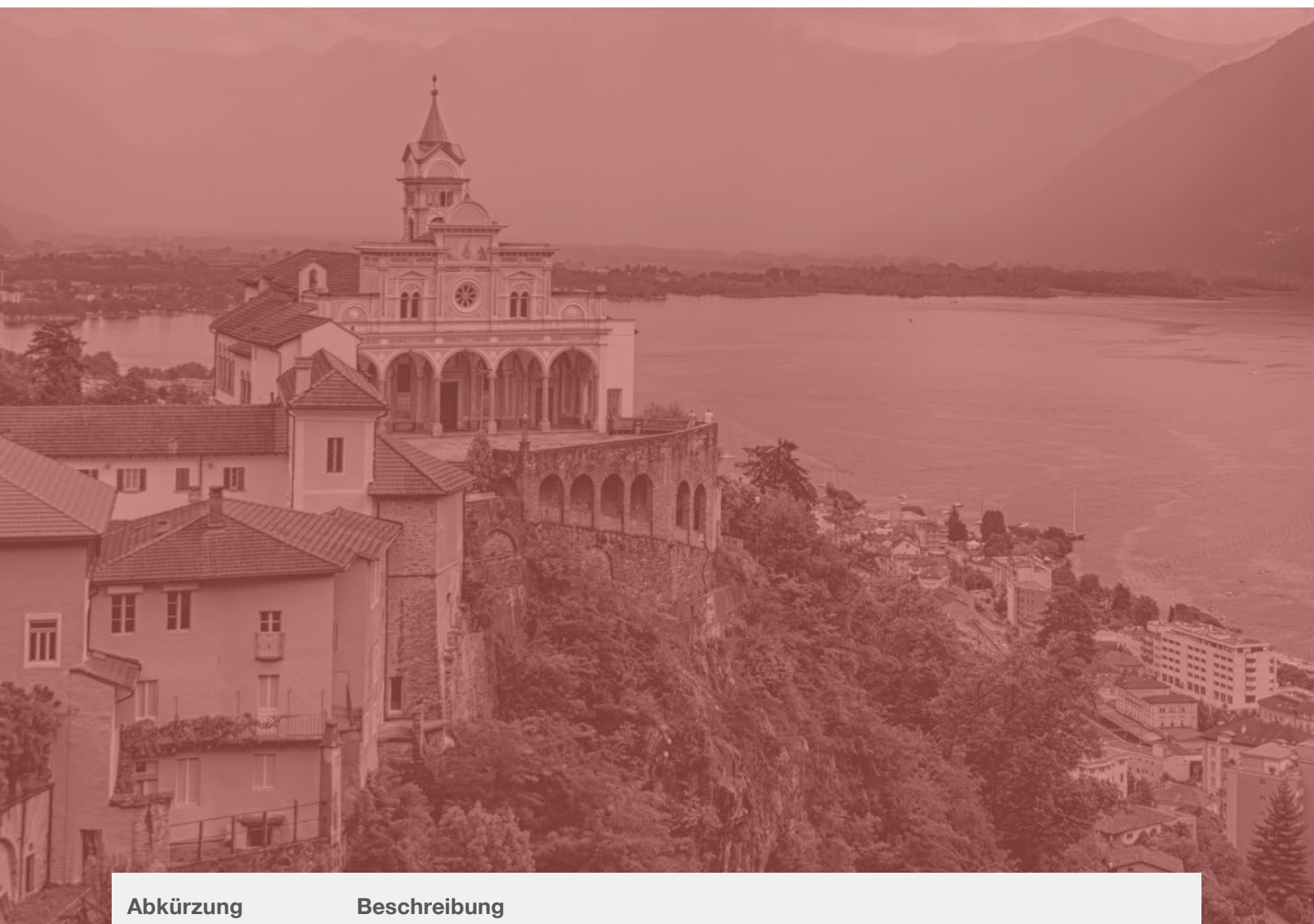
SERAFE AG

Schweizerische Erhebungsstelle
für die Radio- und Fernsehgebühr

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis	5
Über diesen Tätigkeitsbericht	6
Das zweite Jahr der Erhebungsstelle	7
Haushaltabgabe in Zahlen	10
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	14
Debitorenbestand	16
Vereinnahmte Verlustscheine der Vorgängerorganisation	19
Entwicklung der Zahlungseingänge	21
Art der Zahlungsausgänge	21
Versand der Fakturen nach Rechnungsart	22
Eingangsart Einzahlungen	22
Abgabebefreiungen	24
Anzahl beschäftigte Personen	26
Eingangskanäle zu unseren Kundenbetreuern	28

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
RTVV	Radio- und Fernsehverordnung
SPoC	Single Point of Contact
UVEK	Eidgenössisches Departement für Umwelt, Verkehr, Energie und Kommunikation
VGO	Vorgängerorganisation
VS	Verlustscheine

Über diesen Tätigkeitsbericht

Der vorliegende zweite Tätigkeitsbericht der SERAFE AG, der Schweizerischen 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.

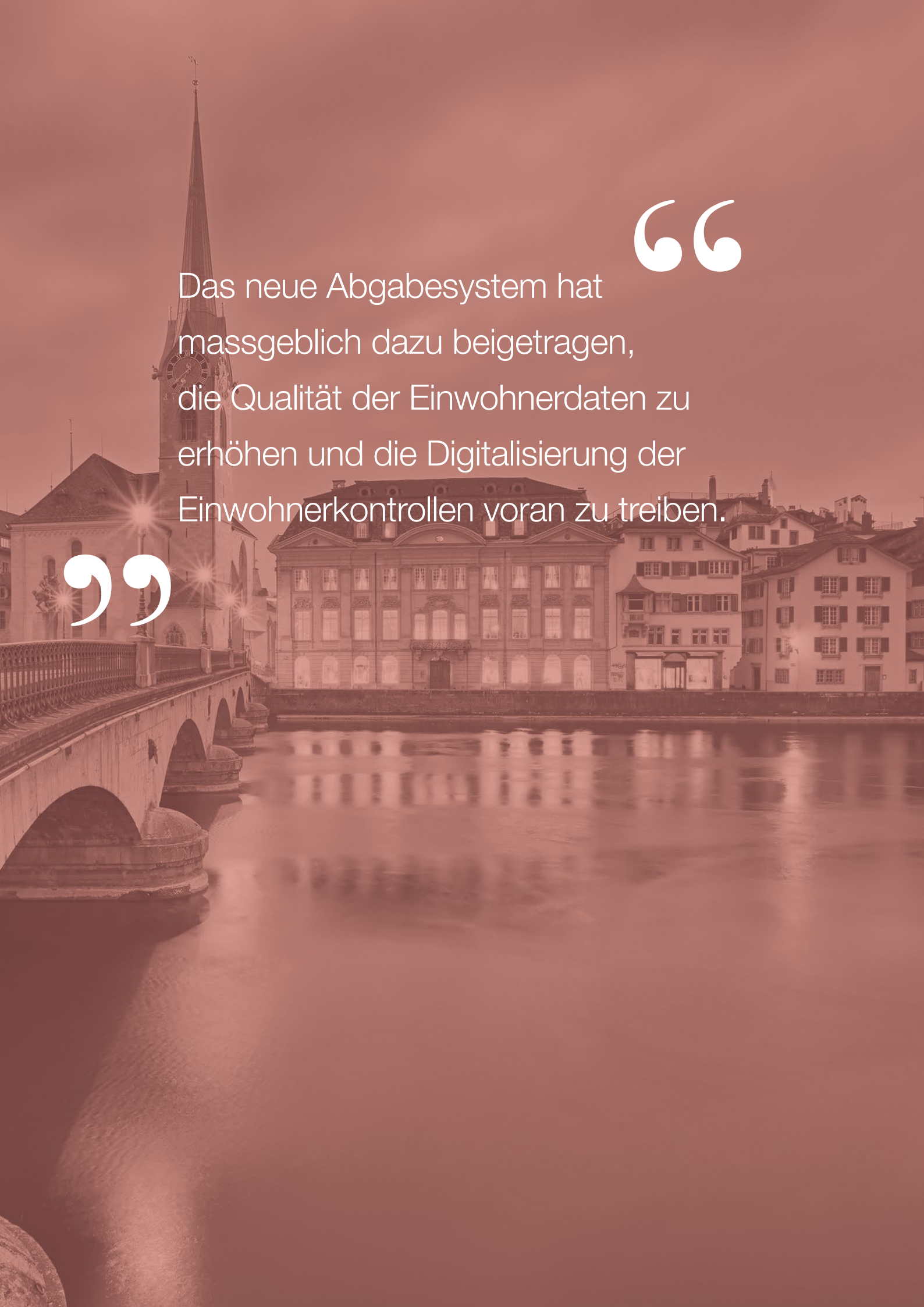
Der Tätigkeitsbericht wird jeweils Ende April des Folgejahres, aktuell also im April 2021 veröffentlicht. Der vorliegende Bericht bezieht sich auf den Zeitraum zwischen dem 01.01.2020 und dem 31.12.2020 und beschreibt das

zweite 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.

Fehraltorf, im April 2021



“

Das neue Abgabesystem hat
massgeblich dazu beigetragen,
die Qualität der Einwohnerdaten zu
erhöhen und die Digitalisierung der
Einwohnerkontrollen voran zu treiben.

”

Das zweite Jahr der Erhebungsstelle

Geschätzte Leserin, geschätzter Leser

Nachdem die SERAFE AG am 01.01.2019 ihre Inkassotätigkeit aufnehmen durfte, kann sie heute über die Tätigkeit während des zweiten Erhebungsjahres berichten. Bis Ende 2020 durfte die Erhebungsstelle insgesamt ca. 13 Mio. Abgaberechnungen generieren; etwas mehr als 5 Mio davon im Jahr 2020. Im Berichtsjahr konnte sie dem Bund über CHF 1'255 Mio. an Abgabegeldern überweisen, was einerseits für die hohe Zahlungsbereitschaft der Schweizer Bevölkerung spricht und andererseits das grundsätzliche Funktionieren des neuen Abgabesystems eindrücklich dokumentiert.

Die Erhebung der Radio- und Fernsehgebühr generierte im 2020 wiederum ein grosses Medienecho. Im Zentrum der Berichterstattung stand dabei unverändert die Qualität der verwendeten Adressdaten der einzelnen Haushalte; ein gewohnt emotionales Thema, welches uns auch dieses Jahr intensiv begleitete. Die Gründe sind hinlänglich bekannt, reflektieren sie doch den latenten Nachholbedarf bei der Digitalisierung der Prozesse resp. bei der Absprache der Verbindlichkeiten schon bei der Datenerfassung bei den zuständigen Einwohnerdiensten. Verbindlichkeiten und Zuständigkeiten, welche einerseits zwar unmissverständlich definiert sind, andererseits aber durch unser föderalistisches System verschiedene Höhen, Handhabungen und Umsetzungen einiger für die Erhebung der Haushaltabgabe nicht unwesentlicher Parameter kennt. Ein synchronisiertes Zusammengehen der einzelnen Einwohnerregister den kantonalen und nationalen Gebäude- und Wohnungsregistern (GWR) sowie eine funktionierende Zusammenarbeit der kommunalen Bauämter mit den zuständigen Daten liefernden Einwohnerregistern sind dabei so anspruchsvoll wie unabdingbar, um Unschärfen zu vermeiden, welche sich schlussendlich nicht anders manifestieren können als in fehlerhaften Abgaberechnungen.

Das im Jahr 2006 – also sehr lange vor der Einführung des neuen Abgabesystems – in Kraft getretene Bundesgesetz über die Harmonisierung der Einwohnerregister und anderer amtlicher Personenregister (Registerharmonisierungsgesetz, RHG) deckt dabei im Grossen durchaus die Vorgaben ab, welche die Einwohnerdienste zur Datenerfassung benötigen. Spezielle Sondersituationen vermögen hierbei unter Umständen dem Anspruch einer sta-

tistischen Erhebung wohl zu genügen, müssen aber zur Erhöhung der Qualität der Daten als Basis für die korrekte Generierung von Abgaberechnungen merklich verfeinert werden: So muss beispielsweise ein vermehrtes Augenmerk auf spezielle Haushaltskonstellationen wie die in der Tendenz stark zunehmenden dezentralen Wohnformen in Alters- oder Pflegeheimen gerichtet werden.

Obwohl auch im zweiten Erhebungsjahr der Herausforderungen nicht weniger wurden, kann festgestellt werden, dass sich die Qualität der Daten, welcher sich die Serafe zur Erfüllung ihres Mandates bedient, laufend verbessert hat. Diese werden ihr monatlich von den zuständigen Einwohnerdiensten der Gemeinden und Kantone zur Erstellung der Abgaberechnungen geliefert, ohne dass sie an diesen irgendwelche Veränderungen oder Korrekturen vornehmen darf. Diese an sich erfreuliche Feststellung darf aber nicht darüber hinwegtäuschen, dass es diesbezüglich noch ein beträchtliches Verbesserungspotential auszuschöpfen gilt; von allen am Mandat beteiligten Partnern. «Agieren nach definierten Zuständigkeiten» scheint den vernünftigen und begehbaren Weg zu beschreiben, um die Abwicklung der Radio- und Fernsehgebühr noch reibungsloser zu bewerkstelligen. Ein anspruchsvolles Unterfangen bei insgesamt mehr als 2'000 Daten liefernden Gemeinden, 26 Kantonen, mehreren involvierten Bundesämtern und einer beeindruckenden Anzahl von Verbänden und Interessensvertretungen, welche – alle miteinander – ein einziges Ziel anzustreben haben: die Schweizer Haushalte mit korrekten Abgaberechnungen zu bedienen und ihren Beitrag zu leisten, um die Finanzierung des Service Public im Bereich elektronischer Medien zu gewährleisten. Auch wenn uns das, zusammen mit all unseren Partnern, auch im Jahr 2020 gelungen ist – die Schweizerische Erhebungsstelle für die Radio- und Fernsehgebühr geht heute von einer Fehlerquote von weniger als 1 % aus – gibt es noch einiges zu tun, um unsere Kunden noch besser bedienen zu können.

Über 7 Mio. Einwohner monatlich zu 99 % den richtigen Haushalten – trotz Umzügen, Zu- und Wegzügen, Immigration aus dem Ausland oder Ableben – korrekt zuzuordnen, ist komplex, anspruchsvoll und ohne das enge Zusammenspiel aller Partner nicht möglich. Daran hat sich auch im zweiten Erhebungsjahr kaum etwas geändert. Genauso wenig wie an der Tatsache, dass wir nach wie vor nur mit Hilfe von sehr vielen Spezialregeln unsere

Systeme soweit steuern müssen, damit sich die Fehlerquote bei der Adressierung derart tief ausnimmt. Eine Herausforderung, der wir uns tagtäglich zu stellen haben.

Auch wenn eine minimale Quote an fehlerhaften Rechnungen nie zu vermeiden sein wird, ist die SERAFE AG motiviert, mit der Unterstützung ihrer Kunden und Partner dazu beizutragen, dass die Datenqualität in den Registern durch die zuständigen Einwohnerdienste kontinuierlich verbessert wird. Ein der Erhebung der Radio- und Fernsehgebühr übergeordnetes Ziel, übrigens.

Wir sind zuversichtlich, dass wir die Antwortzeiten auf Anfragen im Laufe der kommenden Monate – sei dies im Call Center oder bei schriftlichen Anfragen – merklich senken können. Wie beim Pendeln im öffentlichen Verkehr die Stosszeiten, sind im Call Center die Peak-Zeiten zu meiden: Nach jeweils zwei bis drei Tagen – unmittelbar nach einem Rechnungs- oder Mahnlauf – nimmt die Belastung für unsere Mitarbeitenden schlagartig ab: Ein Anruf einige Tage nach Rechnungserhalt ist also mehr als nur empfehlenswert. Übrigens haben Kunden im Call Center der Erhebungsstelle – auf den ganzen Monat verteilt gesehen – nur noch geringe Wartezeiten in Kauf zu nehmen, welche mittlerweile den Vorgaben und unseren Erwartungen während der zweijährigen Vorbereitungszeit immer näherkommen.

Die SERAFE AG darf im Auftrag des Bundes die Radio- und Fernsehgebühr erheben. Eine Inkassotätigkeit, welche per Definition nicht nur eitle Freude bereitet. Das wissen wir. Die SERAFE AG gibt – zusammen mit allen im Mandat involvierten Partnern – täglich ihr Bestes, um ihren Auftrag nach Vorgaben ihrer Auftraggeberin zu er-

füllen. Dazu gehören selbstverständlich Mahnungen und Betreibungen. Wenn Letztere vorerst noch nicht flächendeckend erfolgt sind, werden diese selbstverständlich – wo angebracht – im Sinne des uns anvertrauten Mandates konsequent eingeleitet.

Ein Dankeschön geht an dieser Stelle sowohl an unsere Auftraggeberin, das UVEK (Eidg. Departement für Umwelt, Verkehr Energie und Kommunikation) als auch an unsere Aufsichtsbehörde, das 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, in den Kantonen und bei der Erhebungsstelle. Ohne ihren täglichen Einsatz wäre die Erhebung der Radio- und Fernsehgebühr nicht möglich – merci!

Wir freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit.

P.S. Für weitere Informationen empfehlen wir Ihnen die Lektüre unseres Geschäftsberichtes 2020, welchen Sie auf unserer Homepage einsehen können (www.serafe.ch/de/medienbereich).



Werner Krauer
Verwaltungsratspräsident



Daniel Schweizer
Chief Executive Officer



“

Bis Ende 2020 durfte die Erhebungsstelle insgesamt rund 13 Mio. Abgaberechnungen generieren; etwas mehr als 5 Mio. davon im Jahr 2020 und dem Bund im Berichtsjahr über CHF 1'255 Mio. an Abgabegeldern überweisen.

”

Haushaltabgabe in Zahlen

Anzahl der abgabepflichtigen Privat- und Kollektivhaushalte

Anzahl Abgabepflichtige	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember
Privathaushalte	3'562'529	3'567'355	3'569'504	3'572'192	3'576'142	3'581'824	3'588'221	3'594'347	3'599'762	3'603'808	3'605'211	3'601'364
Kollektivhaushalte	5'261	5'250	5'204	5'203	5'210	5'216	5'225	5'243	5'269	5'253	5'242	5'224
Total	3'567'790	3'572'605	3'574'708	3'577'395	3'581'352	3'587'040	3'593'446	3'599'590	3'605'031	3'609'061	3'610'453	3'606'588

- Anzahl abgabepflichtige Haushalte (nach Bildung Haushalte mit EGID und EWID auf Basis Datenlieferungen Gemeinden und Kantone)
 - Ohne befreite Haushalte (EL, Opting-out, Diplomaten und Taubblinde)
 - Als Stichtag wird jeweils der letzte Tag des jeweiligen Monats verwendet
- Bei Kollektivhaushalten werden nur Zwölfmonatsrechnungen versendet
 - Korrekturen (von Gemeinden und Kantonen oder Datenbereinigungen) wirken sich auch retrospektiv auf die ausgewiesenen Zahlen aus.

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	152'143	107'594	105'595	-8'186	214'984	99'191	103'670	99'598	96'893	101'241	94'826	93'354	1'260'903
Teilzahlungszuschäge	99	51	44	-3	150	42	100	50	47	98	56	52	785
Kollektivhaushalte	-974	-111	-2	-24	-14	-13	-30	-69	-27	-119	-10	3'302	1'911
Total	151'268	107'534	105'637	-8'214	215'120	99'221	103'741	99'578	96'913	101'221	94'872	96'709	1'263'600

Einkassierte Beträge	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember	Total
Privathaushalte	92'524	101'651	130'364	105'950	58'960	79'275	146'415	123'918	104'776	103'140	105'468	120'919	1'273'360
davon Teilzahlungs- zuschäge	34	49	66	42	18	54	78	66	51	45	57	78	637
Kollektivhaushalte	1'018	690	229	25	-2	7	5	15	2	4	21	319	2'333
Total	93'542	102'341	130'593	105'975	58'958	79'282	146'420	123'933	104'778	103'143	105'489	121'238	1'275'693

Abgrenzungen in Tausend CHF: Von den im Rahmen des regulären Inkassos in Rechnung gestellten Abgaben gehören 512'600 dem Abrechnungsjahr 2021 zugewiesen.
Von den im Rahmen des regulären Inkassos einkassierten Abgaben gehören 330'385 dem Abrechnungsjahr 2021 zugewiesen.

“

Die Schweizerische Erhebungsstelle für die Radio- und Fernsehgebühr beschäftigte zur Bewältigung ihres Mandates per Ende 2020 am Hauptsitz in Fehraltorf 30 Mitarbeitende, im Call Center in Fribourg deren 90 sowie eine Reihe von ausgewählten externen Mitarbeitenden.

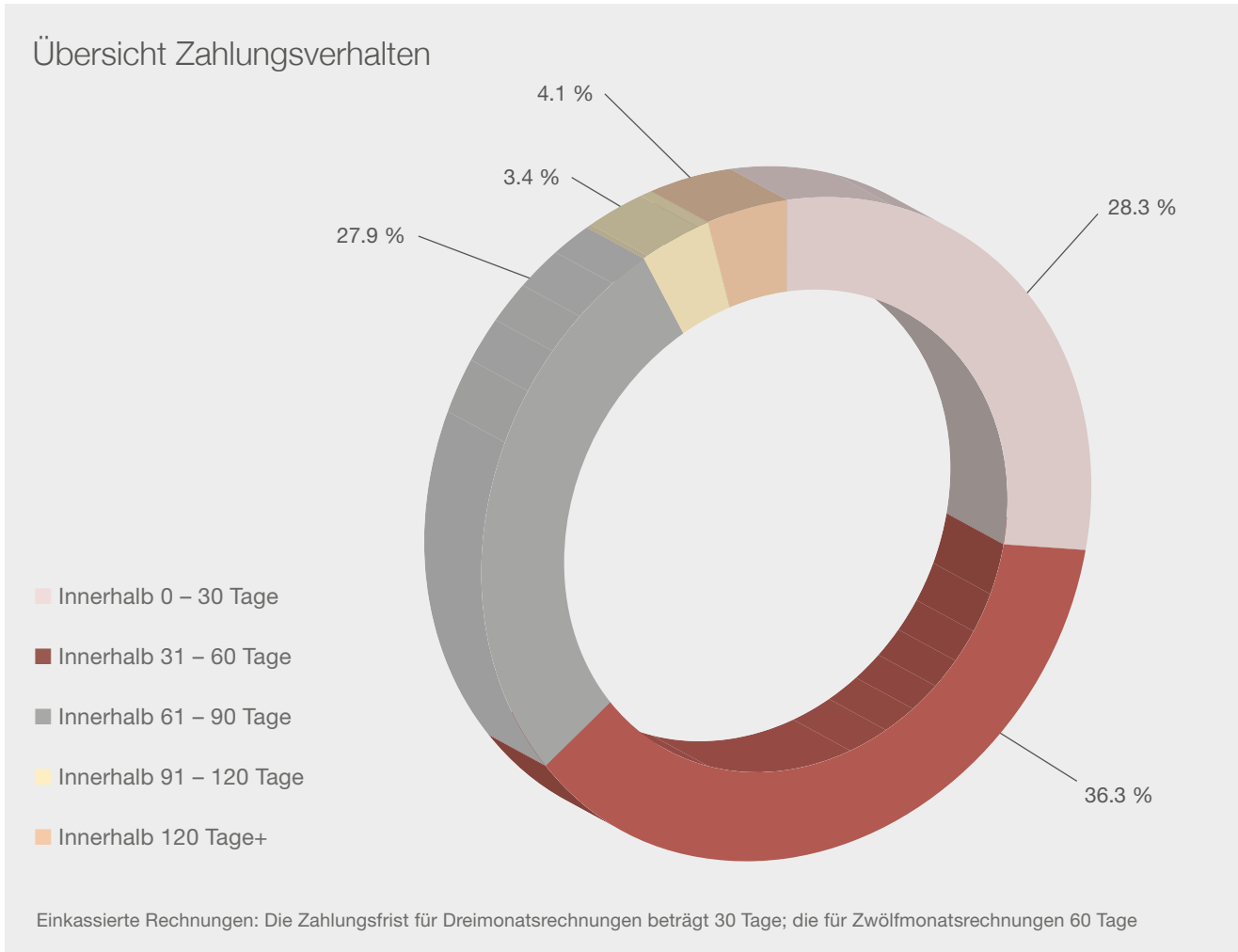
”

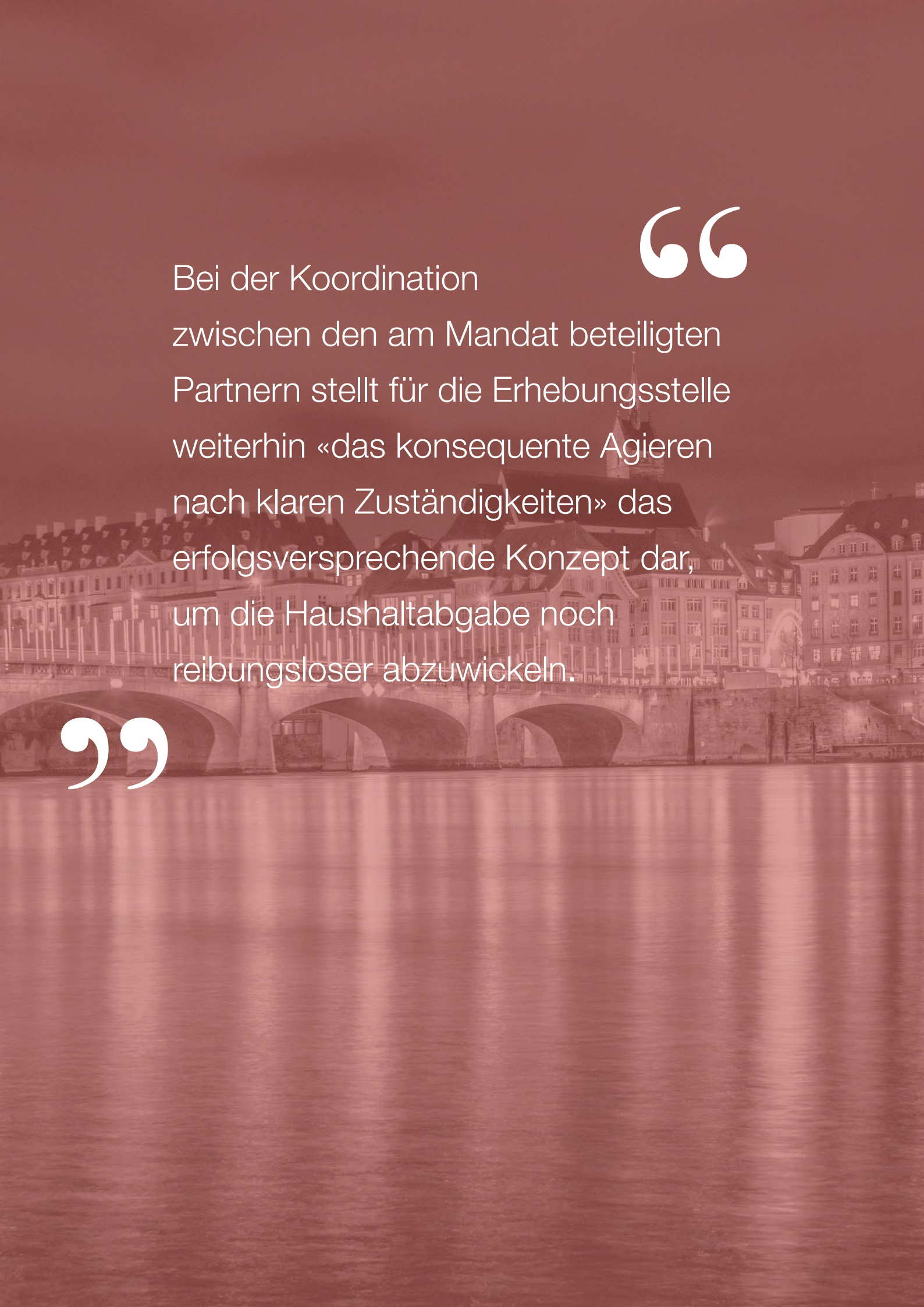


Haushaltabgabe in Zahlen

Zahlungsverhalten Haushalte

Privathaushalte	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember
Anzahl fakturiert	513'248	406'159	380'305	1'509	775'213	588'173	424'415	384'751	375'018	427'206	380'377	374'775
davon retournierte	2'503	214	392	-	1'788	1'502	545	1'146	1'383	1'730	1'661	708
Anzahl offene Posten	24'951	10'762	5'838	96	28'105	36'764	28'249	26'156	25'146	29'497	30'552	36'595
Anzahl stornierte	43'011	270'603	276'546	294	259'001	38'168	27'814	25'074	24'321	25'405	18'515	15'324
Anzahl umgebuchte	45'898	47'734	34'444	478	74'386	49'948	41'798	35'792	32'596	41'486	15'722	14'220
Anzahl einkassierte	399'388	77'060	63'477	641	413'721	463'293	326'554	297'729	292'955	330'818	315'588	308'636





“

Bei der Koordination zwischen den am Mandat beteiligten Partnern stellt für die Erhebungsstelle weiterhin «das konsequente Agieren nach klaren Zuständigkeiten» das erfolgsversprechende Konzept dar, um die Haushaltabgabe noch reibungsloser abzuwickeln.

”

Haushaltabgabe in Zahlen

Debitorenbestand

In Tausend CHF

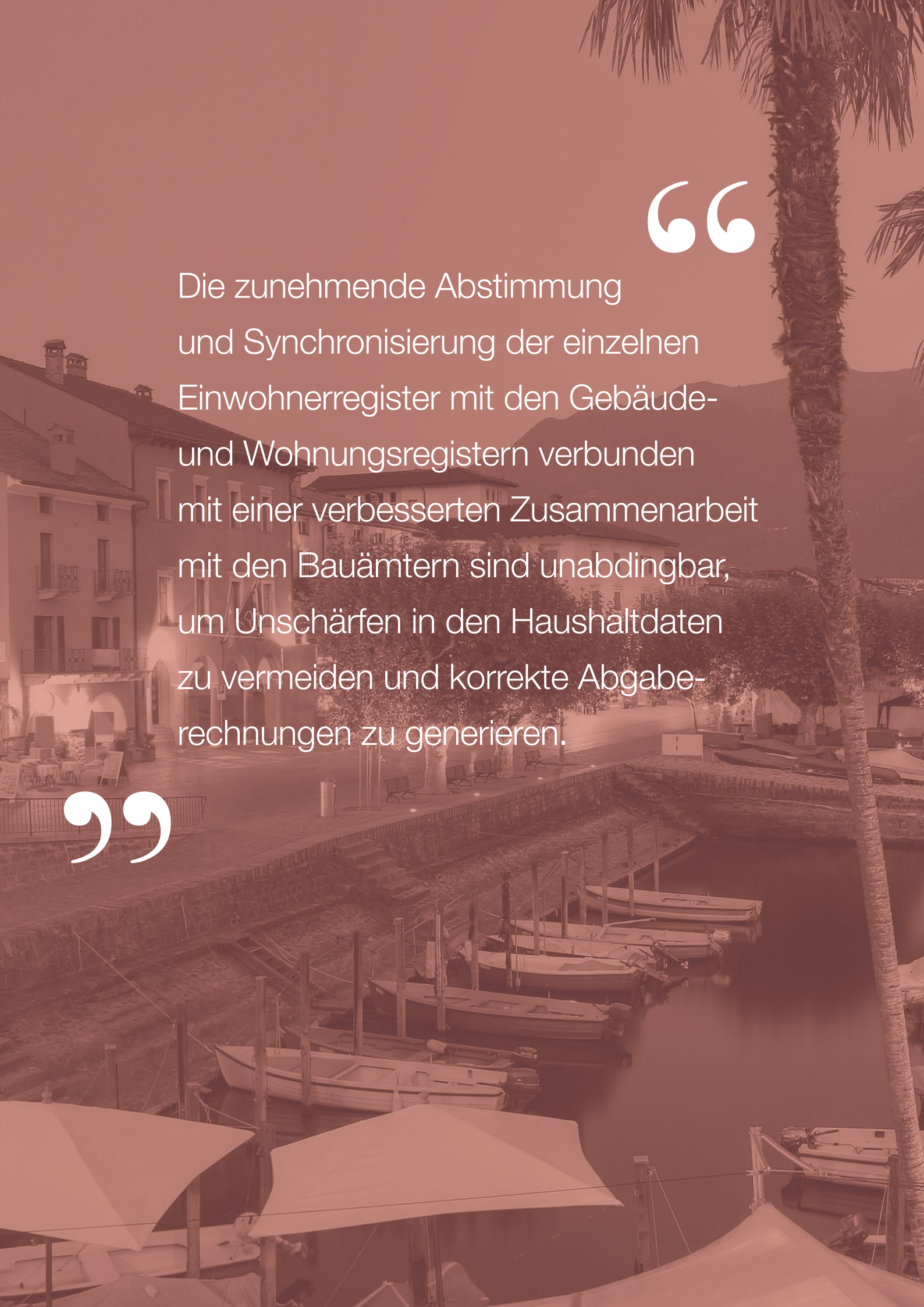
Offene Posten	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember
0 – 30 Tage	183'461	143'527	132'147	4'626	251'850	205'719	132'392	127'124	125'877	134'676	123'399	123'832
31 – 60 Tage	77'743	121'197	88'932	80'074	2'078	104'160	126'520	82'309	79'295	77'332	85'284	66'850
61 – 90 Tage	33'365	37'732	56'513	44'915	37'018	1'496	42'538	58'516	40'074	36'013	35'768	34'851
91 – 120 Tage	32'546	22'366	22'662	42'834	31'430	26'359	1'231	29'921	39'382	25'329	22'208	22'812
121 – 150 Tage	9'050	29'356	19'586	20'795	35'278	28'209	23'831	1'050	25'443	32'764	19'901	17'376
151 – 180 Tage	17'939	7'614	27'518	18'632	19'248	31'655	26'221	22'411	914	22'472	26'729	16'820
181 – 210 Tage	16'665	16'547	6'877	26'582	17'519	17'463	27'100	24'637	21'025	797	20'211	23'260
211 – 240 Tage	16'048	15'515	15'567	6'639	25'191	16'075	14'885	24'573	23'091	19'872	721	18'136
241 – 270 Tage	17'106	14'764	14'932	15'116	6'133	24'057	13'934	13'534	21'905	21'681	18'888	697
271 – 300 Tage	12'951	15'416	13'774	14'585	14'252	5'327	22'412	12'757	12'163	19'622	20'189	17'820
301 – 330 Tage	13'057	11'957	13'894	13'452	13'580	12'917	4'017	21'340	11'239	10'730	17'966	18'598
331 – 360 Tage	10'717	11'031	10'826	13'563	11'954	12'656	10'355	3'197	12'768	9'573	9'673	16'467
360 Tage+	2'597	1'937	2'375	12'918	4'028	4'890	5'624	6'735	7'580	9'422	10'478	11'045
Total	443'246	448'958	425'603	314'731	469'559	490'983	451'061	428'103	420'756	420'281	411'414	388'563

- 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 2019 wurde in Absprache mit dem BAKOM vorerst auf den flächendeckenden Versand von Mahnungen verzichtet. Dies, um nicht der Bereinigung der Haushaltsdaten vorzugreifen.

Im zweiten Erhebungsjahr erfolgten nunmehr monatliche Mahnläufe wie vorgesehen; die ersten Betreibungen wurden ebenfalls eingeleitet.



“

Die zunehmende Abstimmung und Synchronisierung der einzelnen Einwohnerregister mit den Gebäude- und Wohnungsregistern verbunden mit einer verbesserten Zusammenarbeit mit den Bauämtern sind unabdingbar, um Unschärfen in den Haushaltsdaten zu vermeiden und korrekte Abgaberechnungen zu generieren.

”

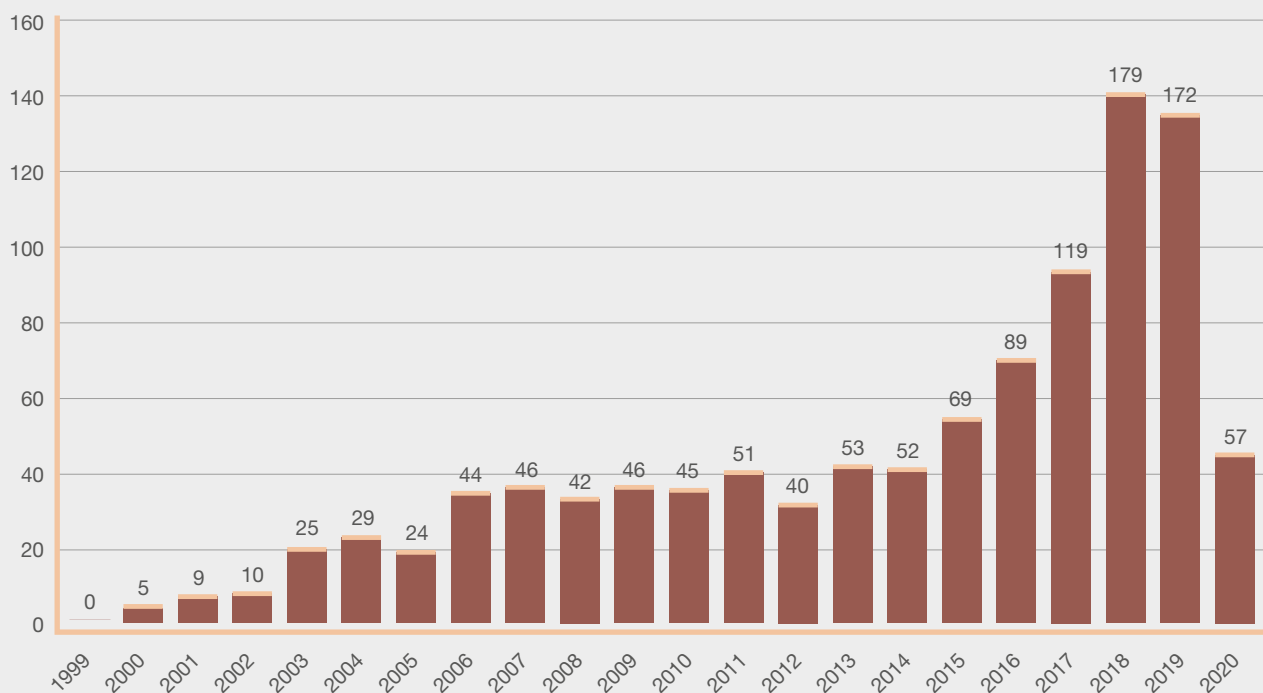
Haushaltabgabe in Zahlen

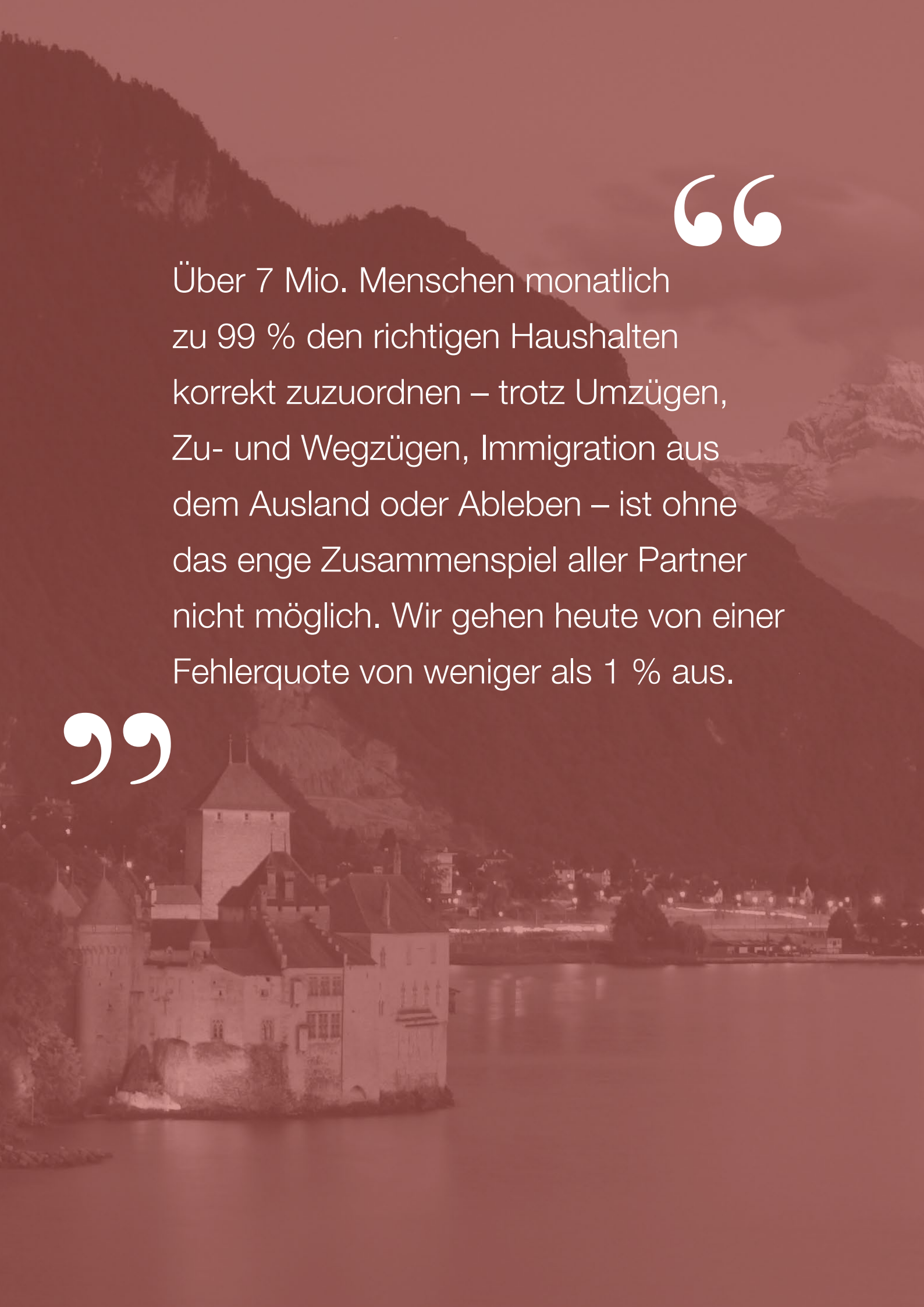
Vereinnahmte Verlustscheine der Vorgängerorganisation

In Tausend CHF

Bearbeitungsmonat	
Januar	105
Februar	70
März	94
April	55
Mai	89
Juni	101
Juli	94
August	92
September	128
Oktober	112
November	139
Dezember	127
Total	1'206

Anzahl vereinnahmte Verlustscheine der Vorgängerorganisation





“

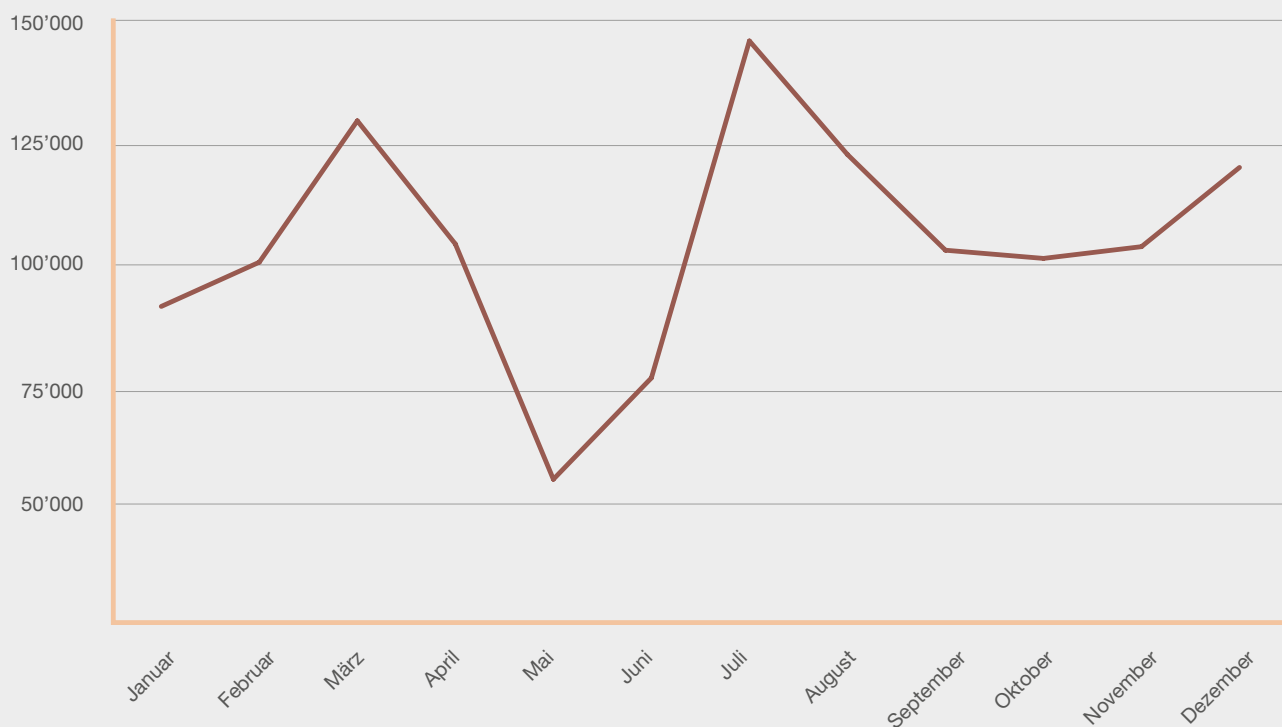
Über 7 Mio. Menschen monatlich zu 99 % den richtigen Haushalten korrekt zuzuordnen – trotz Umzügen, Zu- und Wegzügen, Immigration aus dem Ausland oder Ableben – ist ohne das enge Zusammenspiel aller Partner nicht möglich. Wir gehen heute von einer Fehlerquote von weniger als 1 % aus.

”

Haushaltabgabe in Zahlen

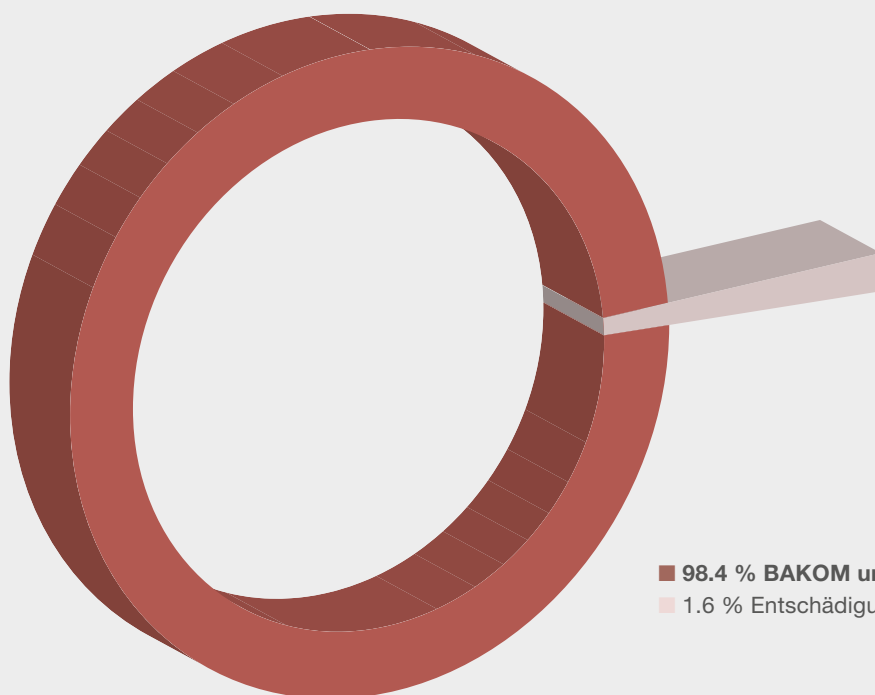
Entwicklung der Zahlungseingänge

In Tausend CHF



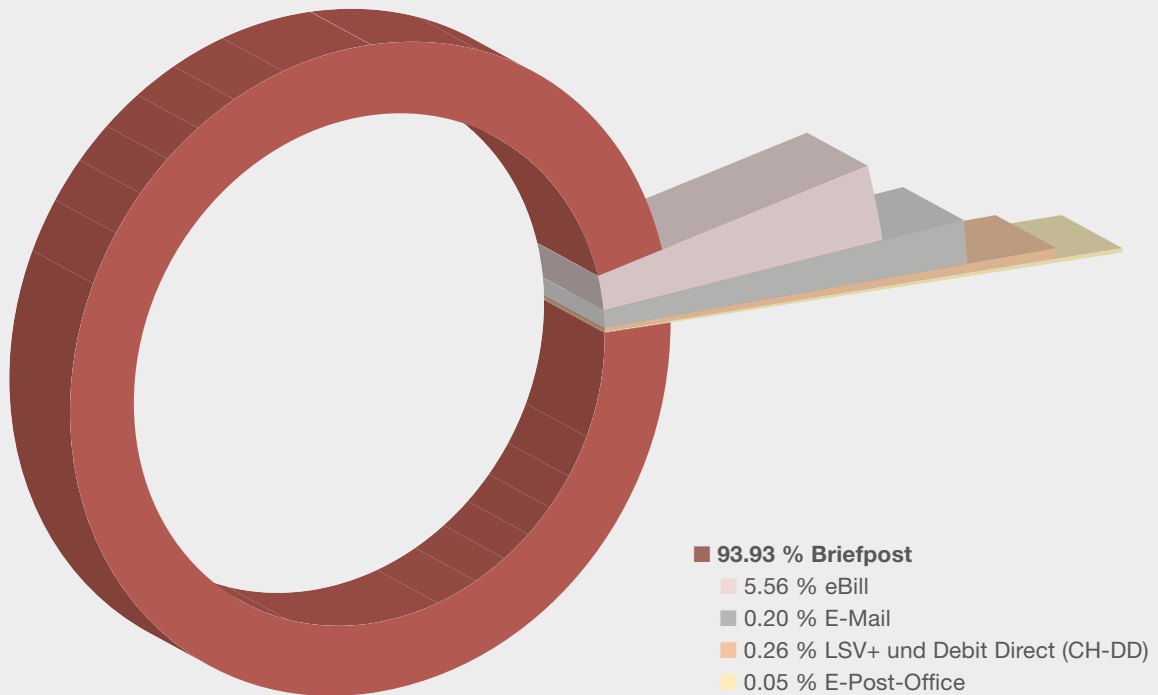
Der Ausfall des Rechnungslaufes im April 2020 und die Produktion der April- und Mai-Rechnungen im Folgemonat erklären den augenfälligen Ausschlag in den Monaten Mai bis August.

Art der Zahlungsausgänge

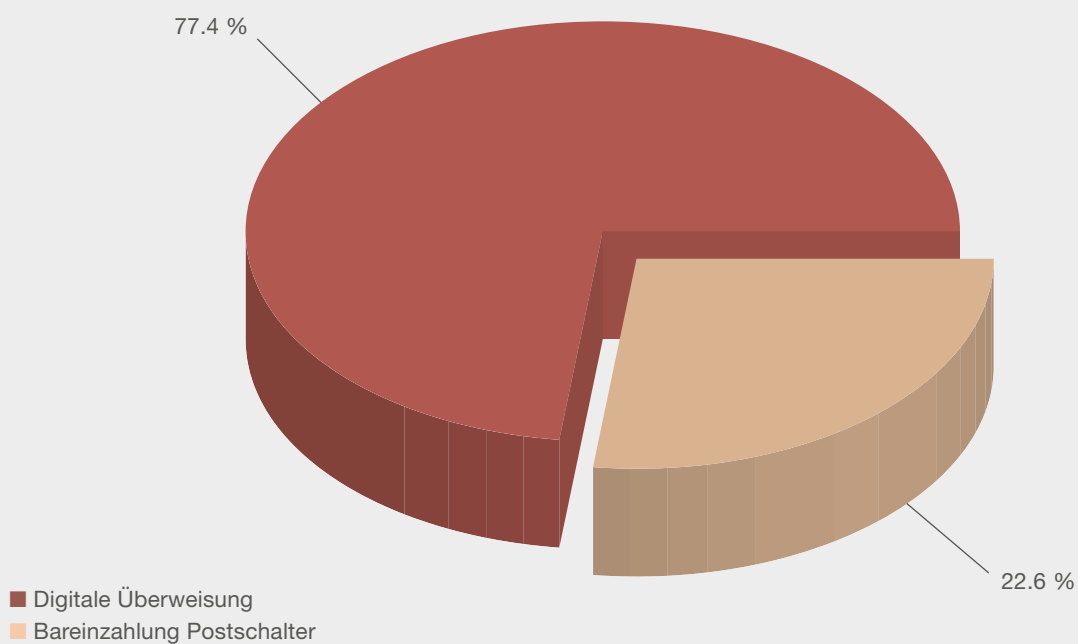


Haushaltabgabe in Zahlen

Versand der Fakturen nach Rechnungsart



Eingangsart Einzahlungen





“

Ihre Reputation beurteilt die Erhebungsstelle für die Radio- und Fernsehgebühr – zumindest aus der Optik von weiten Teilen der Medien und der Bevölkerung – nach wie vor als unter dem Wert ihrer täglichen Mandatserfüllung zur Finanzierung des Service Public im Bereich der elektronischen Medien.

”

Haushaltabgabe in Zahlen

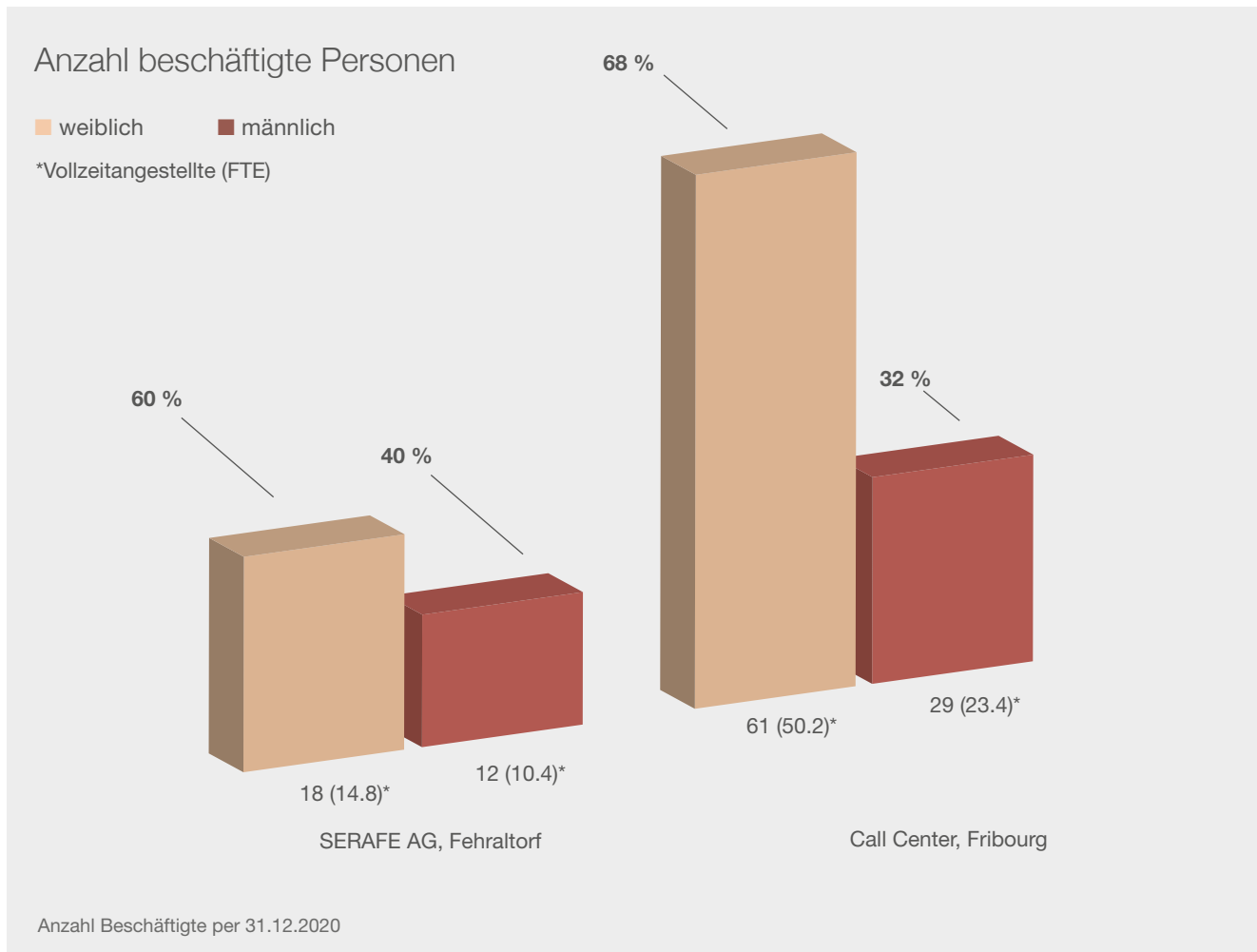
Abgabebefreiungen

Anzahl Abgabebefreiungen	Januar	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember
Ergänzungsleistungen	286'936	289'322	294'276	300'603	304'580	306'831	309'130	311'092	312'612	314'772	317'586	324'746
Opting-out	6'466	6'341	6'242	6'145	5'892	6'120	5'965	5'635	5'416	5'177	4'988	4'725
Diplomaten	4'746	4'721	4'682	4'647	4'688	4'661	4'660	4'665	4'643	4'605	4'627	4'659
Taubblinde	77	76	77	80	83	83	84	85	84	84	84	83
Total	298'225	300'460	305'277	311'475	315'243	317'695	319'839	321'477	322'755	324'638	327'285	334'213

Verfügungen

Verfügungen wurden auch im zweiten Berichtsjahr selektiv erlassen; vornehmlich auf Gesuche hin, welche die Erhebungsstelle unvollständig und nicht korrekt ausgefüllt erreicht haben und/oder bei wiederholten Kundeninterventionen. Diese Gesuche wurden per Verfügung abgelehnt und die entsprechenden Haushalte nicht von der Abgabe befreit.

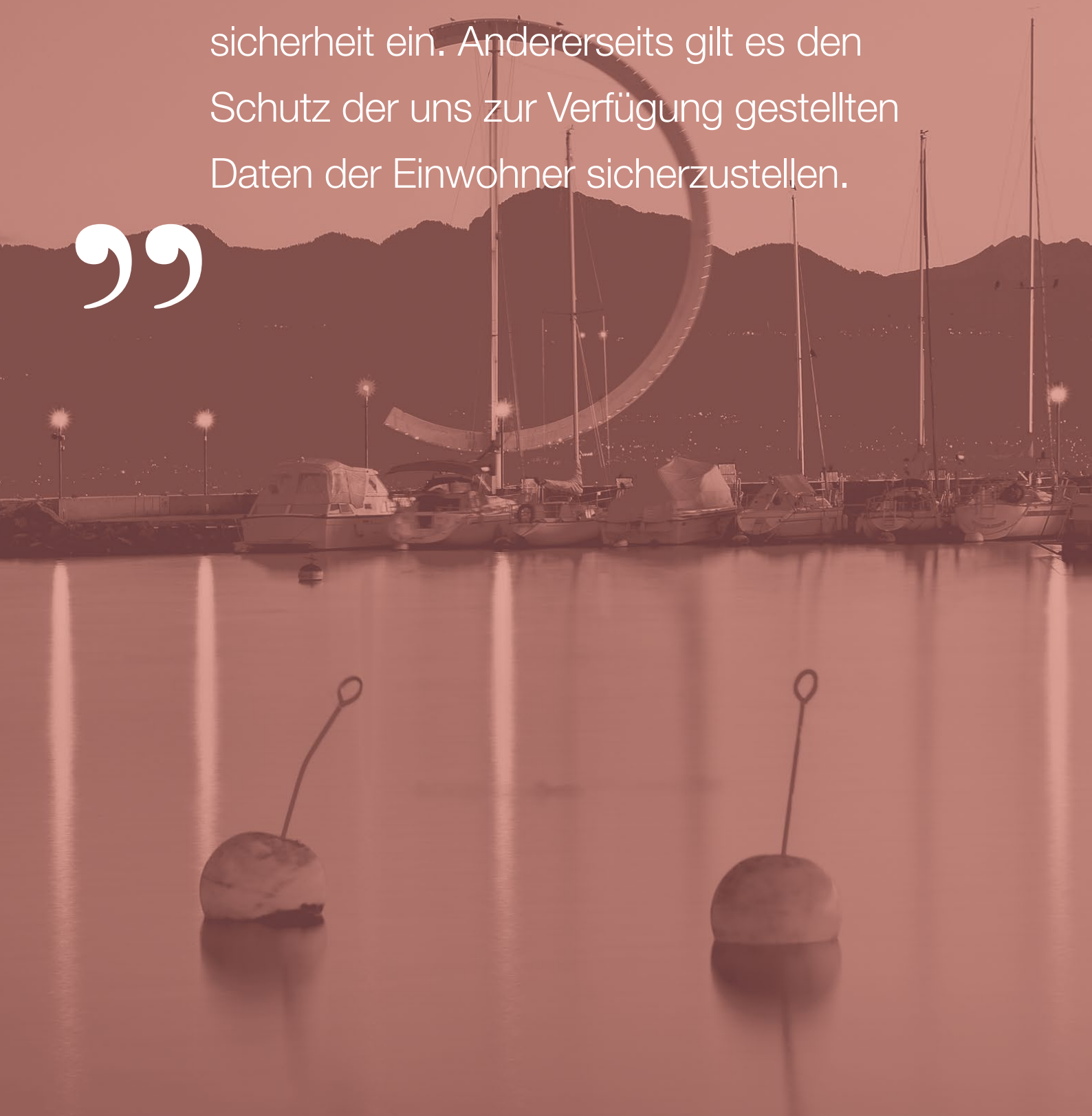
Haushaltabgabe in Zahlen



“

Höchste Priorität räumt die Erhebungsstelle der Informationssicherheit ein. Andererseits gilt es den Schutz der uns zur Verfügung gestellten Daten der Einwohner sicherzustellen.

”



Haushaltabgabe in Zahlen

Eingangskanäle zu unseren Kundenbetreuern

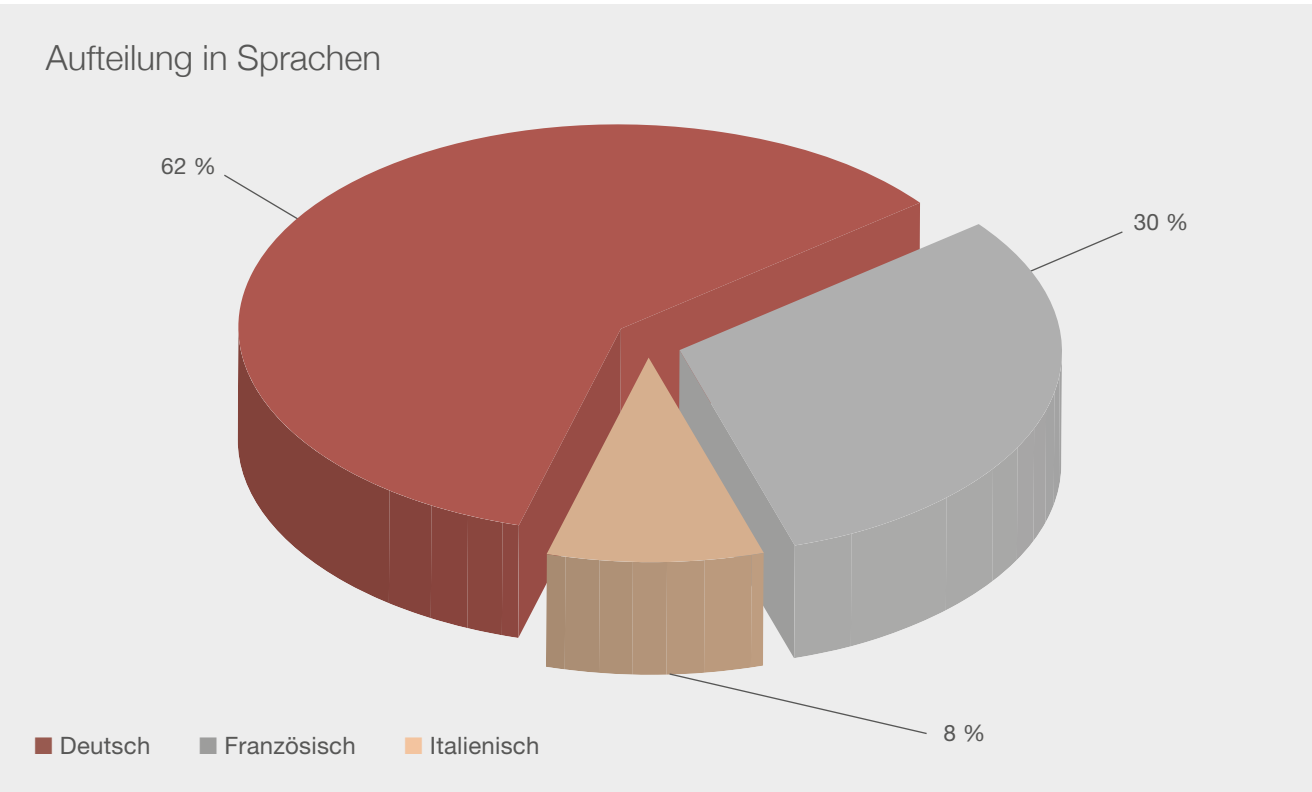
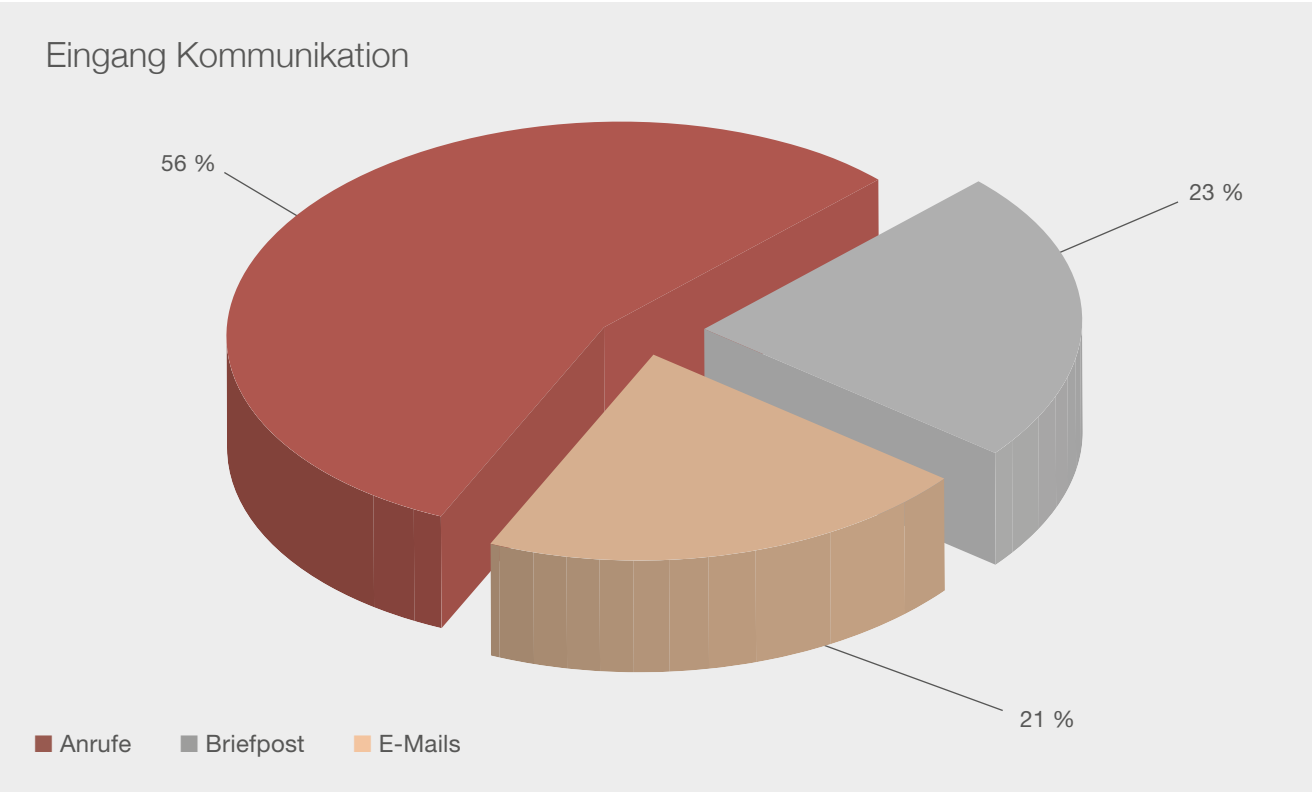
		Anzahl pro Erhebungsjahr		Durchschnittliche Anzahl pro Arbeitstag (Höchst- und Tiefstwerte)			Durchschnittliche Erreichbarkeit	
		2019	2020	2019	2020		2019	2020
Telefonie (geführte Gespräche)	Anrufe Peak-Tage*	261'571	174'522	2'939	(7705)	1'961	(3034)	55 %
	Anrufe reguläre Tage	235'008	240'608	1'536	(301)	1'573	(484)	93 %
Digital-Eingänge (E-Mail/Webform)	Anfragen	178'265	168'873	737		463		
Briefpost	Anfragen	240'003	161'108	992		671		
Total aller Anfragen		914'847	745'111	6'203		4'669		

*Peak-Tage: Unmittelbar nach dem Versand, respektive nach dem Erhalt von Rechnungen oder Mahnungen (5–7 Tage/Mt.)

Erläuterungen:

Die Anzahl der Anfragen, welche bei der SERAFE AG eingingen, haben im Durchschnitt im Vergleich zum Vorjahr um rund 20 % abgenommen. Die Sensibilisierung ihrer Kunden, sich bei Korrekturanliegen ihrer Personendaten, der Adressierung und/oder bei der Haushaltbildung direkt an den zuständigen Einwohnerdienst ihrer Wohngemeinde und nicht an die Erhebungsstelle zu wenden, hat ebenso wesentlich zu dieser erfreulichen Entwicklung beigetragen, wie die kontinuierlichen Korrekturen nicht korrekter Daten durch die zuständigen Einwohnerdienste. Der stetig steigende Versand von mehreren zehntausend Mahnungen und das Einleiten

der ersten Betreibungen hat einen noch grösseren Rückgang von Anfragen limitiert. Im Call Center zeigen die Höchst- und Tiefstwerte der Anzahl Anrufe eindrücklich die unterschiedliche Belastung der Mitarbeitenden der Erhebungsstelle: Während an Peak-Tagen – unmittelbar nach den monatlichen Rechnungs- und Mahnläufen – jeweils noch Wartezeiten in Kauf zu nehmen sind, können diese auf den gesamten Monat gesehen vernachlässigt werden. Die Auslastung im Call Center proaktiv zu nivellieren und damit die Warte- und Antwortzeiten bei allen Eingangskanälen spürbar zu verkürzen, beschreibt auch weiterhin ein prioritäres Ziel der Erhebungsstelle.



SERAFE AG

Schweizerische Erhebungsstelle
für die Radio- und Fernsehgebühr
Postfach
8010 Zürich

www.serafe.ch