

# **Vielen Dank für Ihre freundliche Einladung ins Wallis.»**

---

Von der gerätabhängigen Empfangsgebühr zur gerätunabhängigen Haushaltabgabe

**Die Serafe**

**ist die Schweizerische  
Erhebungsstelle für die  
Radio- und Fernsehgebühr.»**

---

Seit Januar 2019 dürfen wir die Radio- und Fernsehgebühr für die Privathaushalte erheben.

## Die Serafe – Ganz kurz.»

- Schweizerische Erhebungsstelle für die Radio- und Fernsehgebühr
- Tochterunternehmen der Secon AG (100%)
- Gegründet: September 2016 als Aktiengesellschaft: SERAFE AG
- Operativ seit: Juli 2017
- Einsatz als Erhebungsstelle für die Haushaltgebühr: Seit Januar 2019

# Serafe – Ein paar Zahlen.»

Betrag in CHF

- Januar 2019: Initiaallauf mit ca. 3.6 Mio. Haushalt-Rechnungen: 700 Mio.
- Seit Februar 2019: ca. 300'000 Rechnungen/Monat: 100 Mio.
- Erwartete Zahlungseingänge pro Tag: 5 Mio.\*
  
- Gesamtvergütung: 123 Mio.

\*Basis: > 14'000 Eingänge pro Bankarbeitstag (252 Arbeitstage)

# Serafe – Ohne unsere Partner ist alles nichts.»

- Vertragspartner: UVEK
- Aufsichtsstelle/Kommunikationspartner: BAKOM
- **Datenlieferung: Gemeinden und Kantone/GERES-Community**
- Finanzpartner: UBS
- In den Systemwechsel involvierte Departemente: UVEK/EFD
- Ferner folgende Partner/ein Auszug: BFS/EDÖB/ESTV/SRG. . .

**Mitarbeiterstab und Kader  
wurden laufend gemäss den  
definierten Projektphasen  
bestellt und ausgebaut.»**

---

Anzahl Mitarbeitende seit Systemwechsel im Januar 2019: < 30 im Back-Office.

**Die Serafe** darf keine anderen  
als die ihr nach RTVG Bundesgesetz über Radio und Fernsehen  
übertragenen wirtschaftlichen  
Tätigkeiten ausüben. »

---

Aus diesem Grund ist die SERAFE AG als 100%ige Tochter der Secon AG gegründet worden.

**Die SERAFE AG und die  
Secon AG werden  
operativ und strategisch  
unabhängig voneinander  
geführt. »**

---

Eigener Verwaltungsrat, eigener Mitarbeiterstab und eigene Infrastruktur. Beide Firmen befinden sich am gleichen Standort, sind auf unterschiedlichen Stockwerken tätig und verfügen über separate Räumlichkeiten und Schliessanlagen.



# Zurück zur Schweizerischen Erhebungsstelle für die Radio- und Fernsehgebühr.»

---

Die Serafe betreut seit Januar 2019 die Schweizer Haushalte (Privat- und Kollektivhaushalte). Unternehmen werden ab diesem Termin von der Eidgenössischen Steuerverwaltung bedient.

**Die Daten** von Gemeinden  
und Kantonen bilden die  
Basis zur erfolgreichen  
Abwicklung unseres  
Mandates. »

---

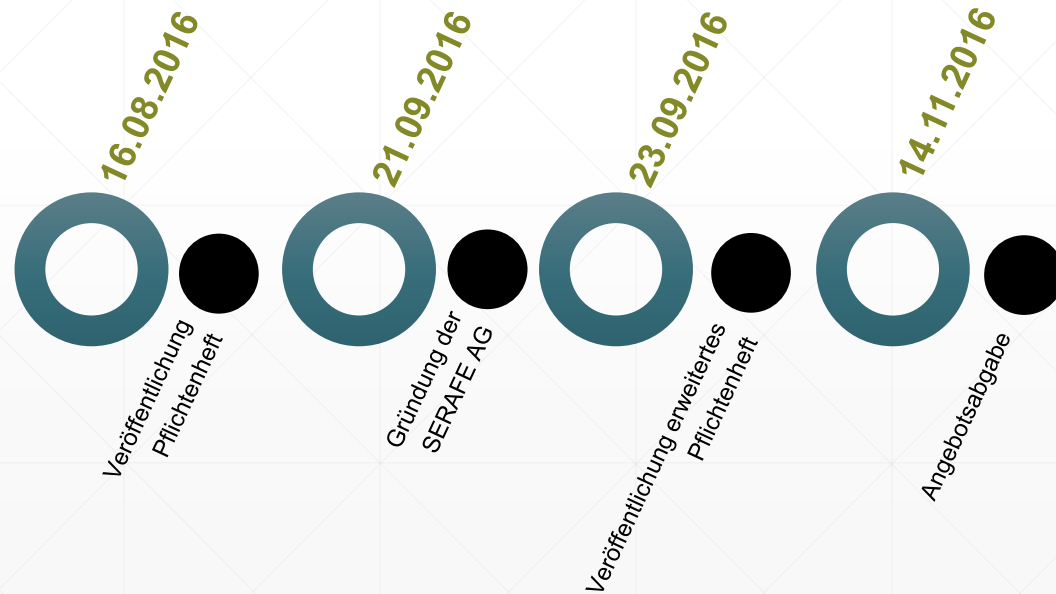
Seit dem 01.01.2018 liefern Gemeinden und Kantone Daten an die SERAFE AG.

# Dem Datenschutz wird bei der Erhebung der Haushaltabgabe höchste Priorität eingeräumt. »

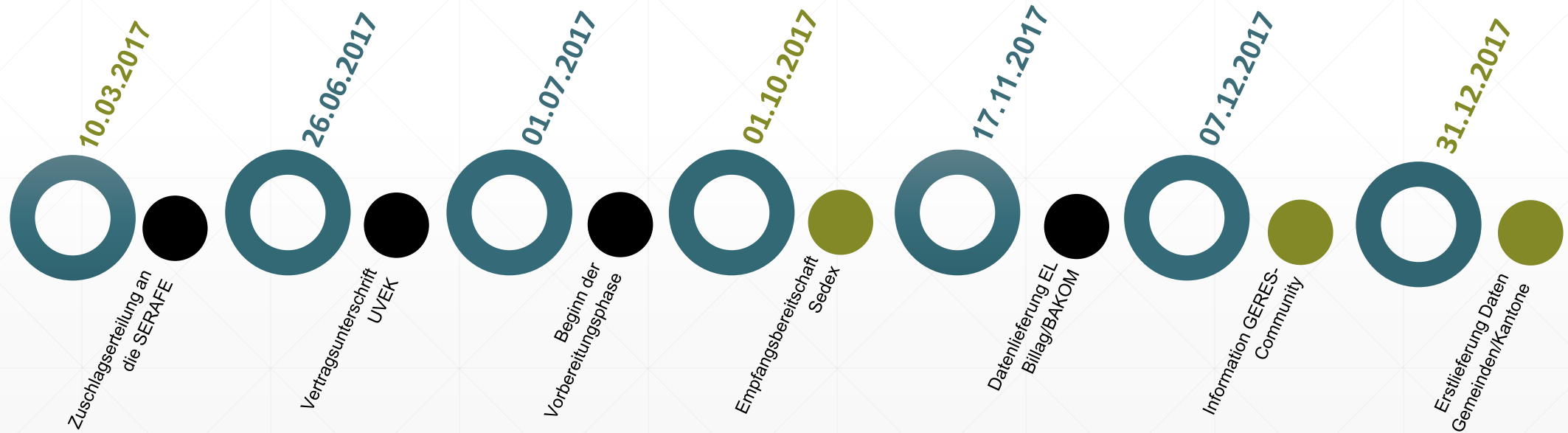
---

Wir sind ein Bundesorgan im Sinne des Datenschutzgesetzes, haben eine bestens qualifizierte betriebliche Datenschutzbeauftragte und bearbeiten Daten gesetzeskonform und ausschliesslich für die Erhebung und das Inkasso der Haushaltabgabe.

# Serafe Umsetzungsphasen 2016.»



# Serafe Umsetzungsphasen 2017.»



# Serafe Umsetzungsphasen 2018.»

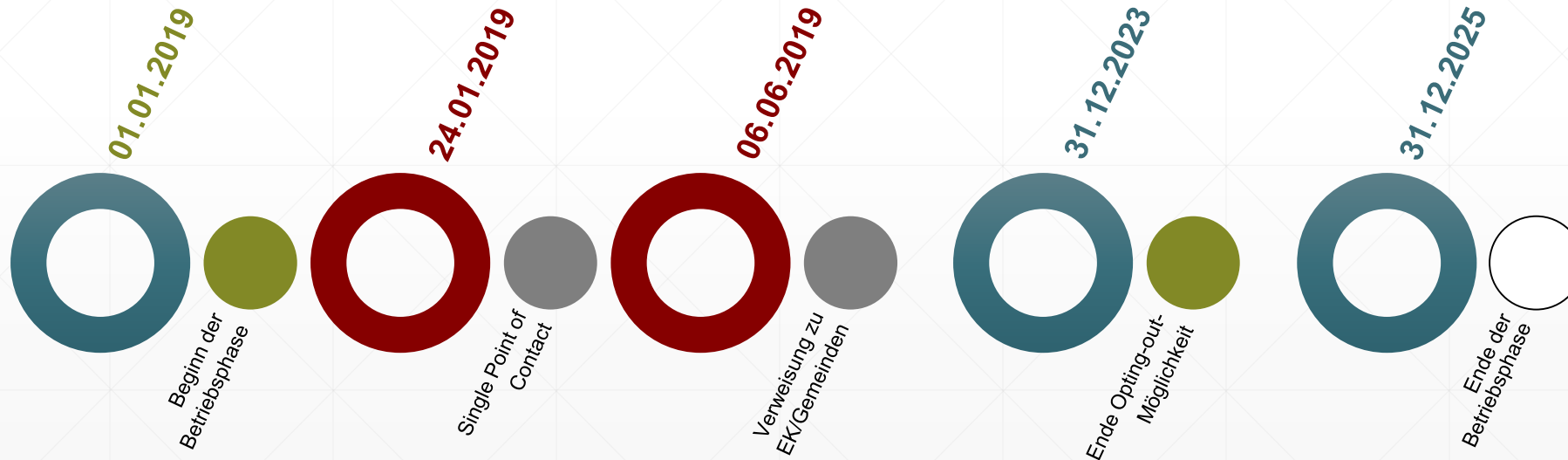


# Januar 2019: Die Serafe darf als neue Erhebungsstelle ihren Betrieb aufnehmen.»

---

Wir sind stolz, dieses anspruchsvolle Mandat zusammen mit unseren Partnern ausüben zu dürfen.

# Serafe Projektphasen 2019 – 2025.»





# **Medienarbeit – oder aus dem All meiner Tage.»**

---

Die Beantwortung von Medienanfragen hat bei der Kommunikationsstelle allerhöchste Priorität.

# RegionalWirtschaft

Zürcher Oberländer Anzeiger von Uster

Das Wirtschaftsleben in der Region  
Samstag, 22. Juni 2019

Alle  
14 Tage

## Orte der Begegnung

Kolumnist Pietro Beritelli zeigt auf, wie wichtig Dorfplatz und Beiz fürs Zürcher Oberland sind.

3



## Volles Auftragsbuch

Erich Woodtli, Chef der Wetziker Woodtli Schwimmbadtechnik, beklagt den Fachkräftemangel.



Foto: Christian Mers

## Im Kreuzfeuer der Kritik

**Sein Job erfordert ein dickes Fell:** Erich Heynen ist Kommunikationschef der Serafe AG in Fehraltorf. Seit die Erhebungsstelle für die Radio- und TV-Abgabe im Januar ihr Mandat angetreten hat, will die Kritik nicht abreißen. Im Interview nimmt Heynen zu den Vorwürfen Stellung und verrät, wie fehlerhafte Rechnungen künftig vermieden werden sollen. *jöm*

Seiten 6/7

SMD  
schweizer mediendatenbank

Recherche Ticker Zeitung Blättern Gespeicherte Recherchen Dossier & Merklisse 0

serafe

DE FR IT EN Exakt

Ohne Einschränkung

Titel

Quelle

Autor

20 von 1037 Resultate versenden oder merken

Deutsch x Französisch x Italienisch x

La Liberté – 06. Juli 2019  
Redevance

### Difficultés surmontées

radio-TV, **Serafe**, a surmonté le plus gros de se

TEXT • PDF

persönlich.com – 05. Juli 2019 13:00  
Radio- und TV-Gebühren

### Radio- und TV-Gebühren: Situation bei

Radio- und TV-Gebühren: Situation bei **Serafe** H  
sagte **Serafe**-Sprecher Erich Heynen der... die S  
die **Serafe** die..., Befreiungsanträgen und ande  
**Serafe** vom Bundesamt... erschwert, dass die S

TEXT • ONLINE

## Inhalt

### Ungereimtheiten

Ein Volketswiler Gründer ging in die TV-Sendung «Die Höhle der Löwen» und sorgte mit falschen Angaben für Irritation. **Seite 3**

### Schuhdesignerin

Neben ihrem eigentlichen Beruf hat die Illnauerin Michelle Rüegg einen Sneaker entworfen und produzieren lassen. **Seite 9**

### Seidene Geschäfte

Zwischen Japan und China ist ein Wettrennen um wirtschafts- und geopolitische Vorherrschaft in Asien entbrannt. **Seite 11**

## Anerkennungspreis für IT-Dienstleister

**Region** Die Gemeinde Lindau und die Stadt Illnau-Effretikon haben der Twister Informatics GmbH in Lindau den mit 7000 Franken dotierten Anerkennungspreis verliehen. Mit dieser Auszeichnung für Firmen aus

**Interview:** Der Mediensprecher der neuen Erhebungsstelle für die Radio- und TV-Abgabe nimmt Stellung zu Fehlern in der Vergangenheit und Massnahmen zur Verbesserung der Prozesse

## «Man wird lieber gestreichelt als geschlagen»

**Fehraltorf** Keine Firma im Zürcher Oberland hat im letzten halben Jahr so viel Zorn auf sich gezogen wie die Serafe AG in Fehraltorf. Im Interview erzählt Kommunikationschef Erich Heynen, was falsch lief, was sich ändern muss und wie er mit Kritik umgeht.

**Z**weckmässig und nüchtern. Das Callcenter und die Geschäftsräume der Serafe AG in Fehraltorf sehen so aus, wie man es von grösseren Firmen gewohnt ist. Nur die Anweisung an den Fotografen, keine Bildschirme zu fotografieren (oder

chend konnten wir auf die veränderte Situation nicht mit einem fixfertigen Konzept reagieren. Als Kommunikationschef war mir dabei natürlich nicht immer nur wohl.

**Die Kritik der Abgabebzahler und Medien richtet sich vor al-**



Das ist bei der Erhebungsstelle für die Radio- und Fernsehgabe nicht anders.

# Vom Rauschen im Blätterwald – Medienarbeit.»

WALLIS

Walliser Bote  
Montag, 19. August 2019

3

TV-Gebühren | Bakom verlangt Pflegenachweis einer Verstorbenen, Serafe schickt ihr Rechnung. Der Amtsschimmel wiehert

## Bürokratie über den Tod hinaus

WALLIS | Eine Frau trat ins Altersheim ein und sollte deshalb von der Billag-Gebühr befreit werden. Das Gesuch ihrer Angehörigen wurde beim Bundesamt für Kommunikation Bakom aber erst Monate später behandelt. Als sie bereits verstorben war.

MARCEL THELER

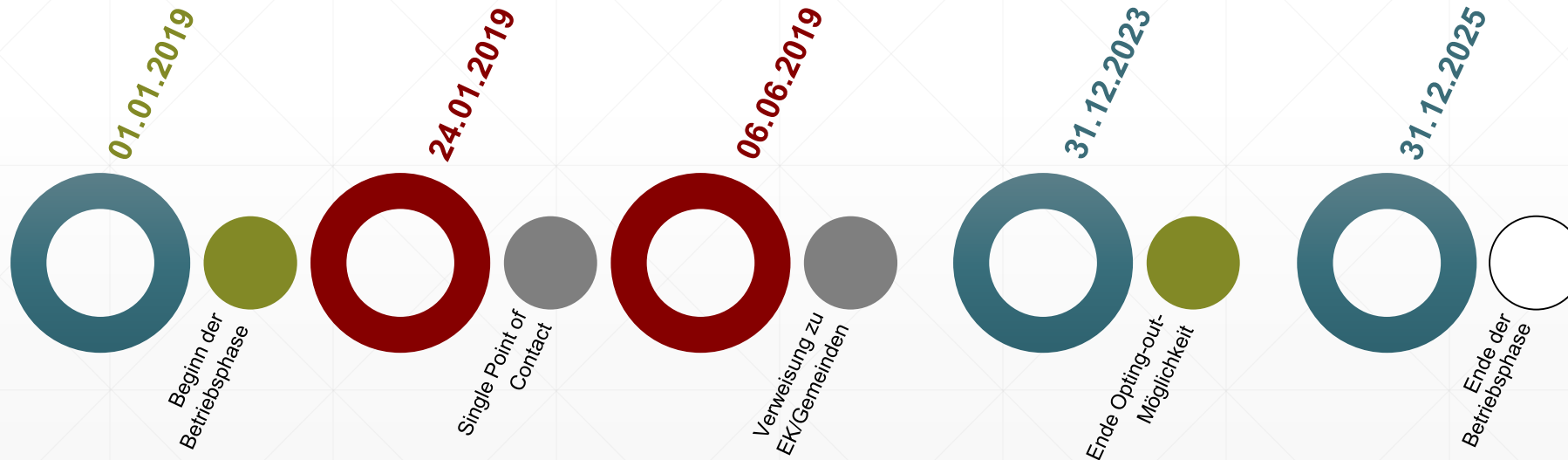
Im September 2018 erhielten die Angehörigen einer betagten Oberwaliserin eine Billag-Rechnung über 75 Franken. Die 88-jährige Frau lebte damals schon seit gut drei Monaten im Altersheim. Das haben die Angehörigen in einem Kündigungsschreiben an die zur Zeit noch zuständige Billag denn auch erläutert. Der Tochter ging es in erster Linie um die Bestätigung, dass ihre Mutter von den Radio- und TV-Gebühren ausgenommen wird.

### Rechnung für eine Verstorbene

Die Antwort der Billag folgte postwendend. Darin hiess es, das Bundesamt für Kommunikation Bakom sei zuständig. Und dass die Prüfung des Befreiungsgesuches «einige Zeit beanspruchen» werde. Da die Befreiung von den Gebühren einen positiven Entscheid des Bakom voraussetze.



# Serafe Projektphasen 2019 – 2025.»



**Die Daten** von Gemeinden und Kantonen bilden die Basis zur erfolgreichen Abwicklung unseres Mandates. »

---

Die einzelnen Einwohnerdienste sind die wichtigsten Partner der Erhebungsstelle.

**Die Einwohnerdienste und die datenliefernden Kantone machen einen sehr guten Job.**

**Vielen Dank! »**

---

Seit dem 01.01.2018 liefern Gemeinden und Kantone Daten an die SERAFE AG.

# Daten – Das Grundnahrungsmittel der Serafe.»

Die Abgaberechnungen der SERAFE AG sind so gut wie die gelieferten Daten der Einwohnerdienste.

## Was heisst das?:

- Monatliche Datenlieferung von Gemeinden und Kantone.
- Die Serafe darf an den gelieferten Daten keine Änderungen vornehmen.
- EGID und EWID sind für die Erhebungsstelle unabdingbare Datenmerkmale.

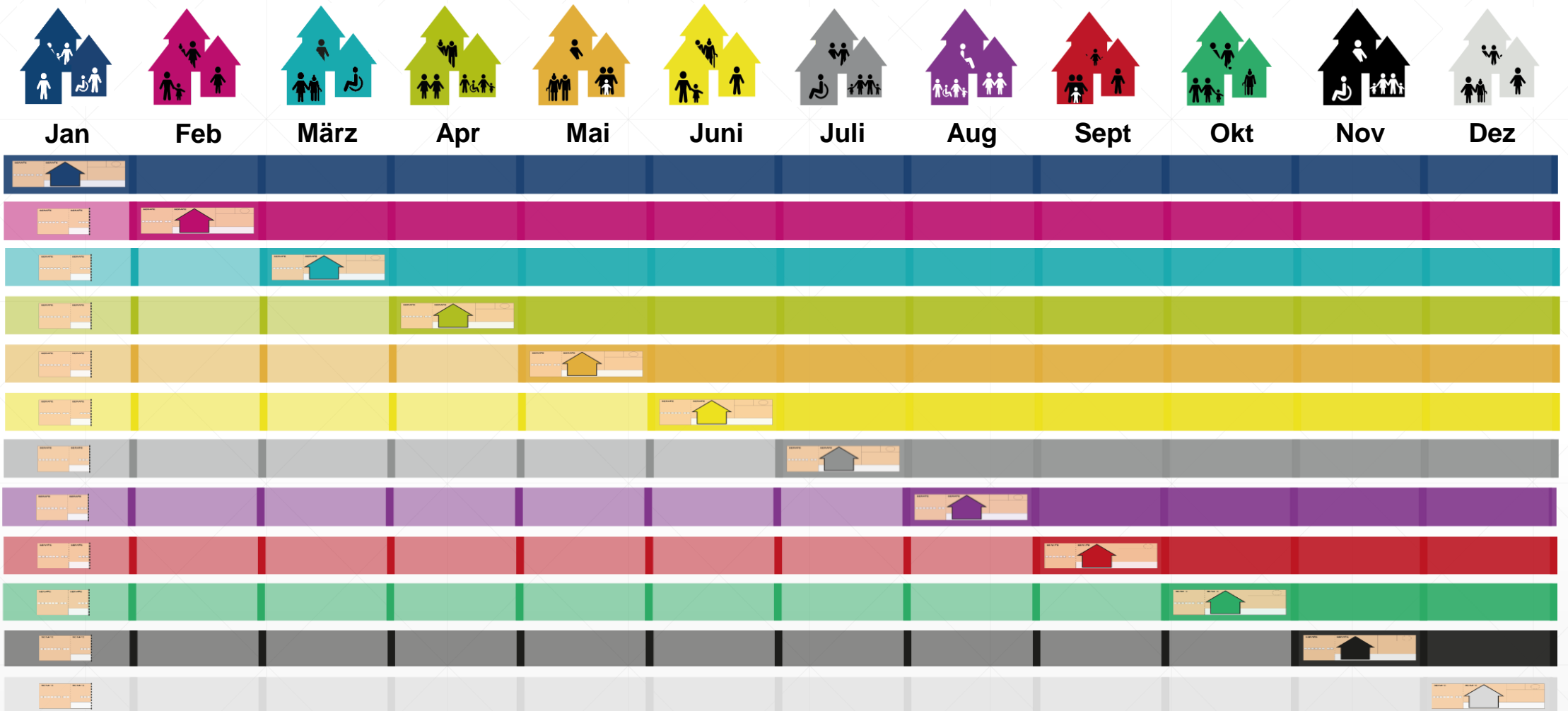



**Die Serafe** darf an den  
gelieferten Daten **keine**  
Eingriffe vornehmen.»


---

Das ist nicht ihre Aufgabe. Vor allem aber fehlen ihr die gesetzlichen Grundlagen dazu.

# Januar 2019 – Initialversand an 3.6 Mio. Haushalte



 Teilrechnung Januar bis zum eingeteilten Monat

 12-Monats-Rechnung von 365 CHF

# **Januar 2019: Die Einwohnerdienste waren schlecht informiert über den Projektstart.»**

---

Die Konsequenzen daraus sind bekannt.

# Single Point of Contact – Die Gretchenfrage.»

Am 24. Januar 2019 wurde die SERAFE AG vom BAKOM zum SPoC bestimmt.

## Was heisst das?:

- Sämtliche Kundenanfragen gehen seither bei der Erhebungsstelle ein.
- Auch Korrekturbegehren, welche die SERAFE AG gar nicht ausführen darf.
- Das war weder so angedacht, noch sind unsere Mitarbeitenden kompetent dazu.
- Die Serafe sammelte seither Kundenanliegen ohne sie bearbeiten zu dürfen.
- Der Rückmeldeprozess an die EWD ist komplex und anspruchsvoll.

# Rückmeldungen – Wo ist das Problem?»

## Ein paar Fakten:

- Der Prozess der Datenlieferungen **an die Erhebungsstelle** ist definiert und war Teil der Mandats-Ausschreibung.
- Der Prozess der Rückmeldungen **an die EWD** war weder vorgesehen noch war er definiert. Er konnte also nicht vorbereitet werden.

# Der Rückmeldeprozess»

Die involvierten Partner: SERAFE AG, BAKOM, VSED, Kantone und Gemeinden

## Weiteres Vorgehen:

- Der Rückmeldeprozess wird mit 8 Pilotgemeinden getestet.
- Das BAKOM, GERES und die Kantone werden die Einwohnerdienste informieren. Der Lead bei der Kommunikation ist beim BAKOM.
- Rückmeldung an +2'000 Einwohnerdienste nach erfolgreichen Tests.

# **Die Datenqualität verbessert sich spürbar bei jeder Datenlieferung – monatlich! »**

---

Sie SERAFE AG bekommt monatlich Datenlieferungen – innert der ersten 3 Arbeitstage.

**Nur gemeinsam können  
Ziele erreicht werden.»**

---

Vielen Dank für die gute Zusammenarbeit!



**Vielen Dank, dass Sie mir so  
lange zugehört haben.»**

---

Für Ihre Fragen stehe ich Ihnen selbstverständlich sehr gerne zur Verfügung.