

**Schweizerische Erhebungsstelle
für die Radio- und Fernsehabgabe**

An alle Einwohnerregister
der Gemeinden und Kantone

Fehraltorf, 11.11.2019

Ergänzungen zu Rückmeldungen der Kundenreaktionen von der Erhebungsstelle SERAFE AG an die Einwohnerregister der Gemeinden und Kantone

Sehr geehrte Damen und Herren

Die SERAFE AG bedient sich zur Erfüllung ihres Mandates als Schweizerische Erhebungsstelle für die Radio- und Fernsehabgabe auch der Daten aus Ihrer Einwohnerkontrolle, welche ihr allmonatlich - jeweils innert der ersten drei Arbeitstage des Liefermonats, über die sedex-Plattform des Bundes von Ihrem Kanton übermittelt werden. Diese regelmässigen Datenlieferungen basieren auf einer Weisung für die Datenlieferungen nach eCH-0201-Standard des Bundesamtes für Kommunikation BAKOM, nach der die SERAFE AG mindestens einmal jährlich mit einem Datenvollbestand bedient wird.

Die Qualität dieser Datenlieferungen bilden die Basis zur erfolgreichen Abwicklung unseres Mandates. Der Koordination der monatlichen Datenlieferungen in den geforderten Standards und Terminen und der Kommunikation zwischen der Erhebungsstelle und den Verantwortlichen für die Datenlieferungen galt ein ganz besonderes Augenmerk während der anderthalbjährigen Vorbereitungszeit der SERAFE AG auf ihr Mandat. Wir benutzen die Gelegenheit, um uns an dieser Stelle auch bei Ihnen und bei den Mitarbeitenden Ihrer Einwohnerkontrolle für die gute Zusammenarbeit zu bedanken. – Merci!

Es ist uns ein grosses Anliegen, dass die Mitarbeitenden der einzelnen Einwohnerdienste über den Prozess der monatlichen Datenlieferungen an die Erhebungsstelle resp. über die Rückmeldungen von Kundenreaktionen zurück an die Gemeinden informiert sind.

Wie Sie dem beiliegenden Schreiben des Bundesamtes für Kommunikation BAKOM entnehmen können, hat die die SERAFE AG im Oktober 2019 begonnen, den zuständigen Einwohnerregistern die eingegangenen Korrekturwünsche der Bürgerinnen und Bürger zukommen zu lassen. Diese Meldungen zu möglicherweise fehlerhaften Daten beschränken sich auf jene Themen, welche in Ihren Zuständigkeitsbereich fallen, damit Sie die Daten - falls nötig - aktualisieren können.

Die SERAFE AG darf an den gelieferten Daten der Einwohnerregister von Gesetzes wegen keine Änderungen vornehmen.

Die von den Einwohnerdiensten korrigierten Daten werden der Erhebungsstelle mit der nächsten monatlichen Datenlieferung in den meisten Fällen automatisch zugestellt. Eine weitere Meldung oder eine Bestätigung über ausgeführte Korrekturen benötigt die SERAFE AG von den Einwohnerdiensten nicht.

Nebst den Informationen mitsamt den sieben Rückmeldekriterien auf der Vorderseite des Formulars hat die Erhebungsstelle – wo vorhanden – das Dokument auf der Rückseite mit weiteren für Sie hilfreichen Hinweisen angereichert. Über mehr Informationen, als die auf dem Formular aufgeführten, verfügt die SERAFE AG zu den einzelnen Rückmeldungen nicht.

Viele Einwohnerregister sind bereits seit Beginn des Abgabesystems an der Bereinigung der Haushaltsdaten, insbesondere der EGID/EWID-Kombinationen. Wir gehen davon aus, dass sich viele bei uns eingegangene Kundenmeldungen auf der Seite der Einwohnerregister bereits erledigt haben und wir versuchen, im Rahmen unserer Möglichkeiten, nur manuell überprüfte Rückmeldungen an Sie auszulösen.

Wir bitten aber trotzdem um Verständnis, falls von uns Rückmeldungen zu Ihnen gelangen sollten, welche in Ihren Registern bereits korrigiert wurden. Dies ist leider im Rahmen des uns vorgegebenen Systems nur dann zu vermeiden, wenn wir über den Kanton monatliche Vollbestandslieferungen erhalten.

Weshalb kann die SERAFE AG erfolgte Korrekturen nicht immer erkennen?

Die Erhebungsstelle ist auf die vollständige Übermittlung aller in Ihren Registern mutierten Daten angewiesen. Es ist zentral, dass die monatlichen Datenlieferungen aus Gemeinden und Kantonen an die SERAFE AG sämtliche korrigierten Daten beinhalten, da sonst beispielsweise Um, Zu- oder Wegzüge in den gelieferten Daten teilweise nicht reflektiert sind. Nur bei der Einlieferung eines Datenvollbestandes kann die Abgabestelle sicher sein, dass alle aktualisierten EGID/EWID-Kombinationen auch wirklich in den aktuellen Rechnungs- respektive Mahnversand einfließen. Auf freiwilliger Basis hat sich eine Mehrzahl der Kantone - in Absprache mit der Serafe - bereit erklärt, der Erhebungsstelle monatlich einen Vollbestand der Daten zu liefern, da mit den monatlichen Mutationsmeldungen je nach Kanton sehr oft nicht alle Änderungen übermittelt werden.

Bei mangelhaften Datenlieferungen besteht das latente Risiko, dass Einwohnerdaten bei den Gemeinden bereits richtig erfasst sind, die Erhebungsstelle aber mit viel Aufwand den Einwohnerdiensten trotzdem Rückmeldungen aufgrund von Rügen von Bürgerinnen oder Bürgern zustellt, welche naheliegenderweise bei Ihnen auf Unverständnis stossen, ganz zu schweigen von den Bürgern, welche trotz Rückmeldungen an die EWD nach wie vor fehlerhafte Rechnungen erhalten.

Die SERAFE AG bedient alle Einwohnerdienste mit dem vorliegenden Informationsschreiben um sicherzustellen, dass sie jede Einwohnerkontrolle korrekt in ihrer Adressdatenbank führt. Damit soll erreicht werden, dass die SERAFE AG die Rückmeldeformulare künftig an die richtigen Stellen versenden wird.

Ergänzend möchten wir darauf hinweisen, dass die an der Ausarbeitung dieses Rückmeldeprozesses beteiligten Parteien am 06.06.2019 entschieden haben, dass die SERAFE AG die Einwohner bei Fragen bezüglich der Haushaltbildung, der Personalien und/oder der Adresse sinnvollerweise wieder direkt an die Einwohnerdienste verweisen darf.

Wie bereits im Schreiben des BAKOM erwähnt, bitten wir Sie, Fragen im Zusammenhang mit dem Rückmeldeprozess per E-Mail (feedback@serafe.ch) oder über die eigens für die Einwohnerdienste eingerichtete Telefonnummer (058 201 31 63) direkt der SERAFE AG zu stellen.

Wir bedanken uns im Voraus für eine weiterhin konstruktive und gute Zusammenarbeit.

Freundliche Grüsse

SERAFE AG

Daniel Schweizer
Chief Executive Officer

Erich Heynen
Chief Communications Officer