Zeitschrift: Visit : Magazin der Pro Senectute Kanton Zürich
Herausgeber: Pro Senectute Kanton Zürich
Band: - (2020)
Heft: 1: Faires Zusammenspiel : vom Geben und Nehmen zwischen Jung und Alt : und warum unser Generationenvertrag allen dient

Artikel: Wenn sich Rechnungen stapeln...
Autor: Grossrieder, Beat / Gammal, Marc
DOI: https://doi.org/10.5169/seals-928345

Nutzungsbedingungen
Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation
L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use
The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 01.07.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

Wenn sich Rechnungen stapeln …

Der Verlust eines Angehörigen oder ein Spitalaufenthalt können dazu führen, dass Rechnungen unbezahlt und andere Verpflichtungen liegen bleiben. In solchen Fällen bietet die Büroassistenz von Pro Senectute Kanton Zürich unbürokratische Hilfe, erklärt deren Verantwortlicher Marc Gammal.

Interview: **Beat Grossrieder**

Marc Gammal koordiniert bei Pro Senectute Kanton Zürich das Angebot Büroassistenz.

Visit: Herr Gammal, Sie koordinieren bei Pro Senectute Kanton Zürich das Angebot Büroassistenz. Was umfasst diese Dienstleistung?
Marc Gammal: Im Wesentlichen geht es darum, jemandem zu helfen, seinen alltäglichen Verpflichtungen nachzukommen. Es kommt oft vor, dass bei einem Ehepaar einer der Partner den gesamten Zahlungsverkehr abwickelt. Stirbt diese Person, steht der Hinterbliebene nicht selten ratlos da – rasch stapeln sich die Rechnungen. Dann kommt noch die Trauer hinzu, der Hinterbliebene ist nicht in der Lage, Zahlungen zu tätigen oder Rückerstattungen von der Krankenkasse einzufordern. Meist möchten diese Personen die Rechnungsführung zwar erlernen, brauchen dazu aber einfach etwas Zeit und Anleitung. Die Büroassistenz von Pro Senectute Kanton Zürich macht dann Hausbesuche und hilft, die Post zu sichten und zu öffnen, die Dokumente zu ordnen und das Dringendste zu erledigen. Ist dieser Berg einmal abgetragen, fühlen sich die Betroffenen bereits erleichtert.

Gibt es auch Aufgaben, für welche die Büroassistenz nicht zuständig ist?
Die Büroassistenz macht keine Vermögensverwaltung und übernimmt keine Vollmachten. Dafür hat Pro Senectute Kanton Zürich spezifische Angebote wie den Treuhanddienst. Auch für das Ausfüllen der Steuererklärung gibt es eine eigene Dienstleistung. Und spezielle Angebote bestehen auch für Handreichungen im Haushalt oder einfach um Gespräche zu führen, wenn sich jemand einsam fühlt (Besuchsdienst). Selbstverständlich helfen die Büroassistenten auch einmal spontan, wenn auf dem Balkon eine Blumenkiste verschoben oder eine Glühbirne ausgetauscht werden soll.

Gibt es dabei auch berührende Erlebnisse?
Berührend ist die Dankbarkeit der Leute. Es braucht Überwindung und Vertrauen zu sagen, ich komme nicht mehr klar mit dem Administrativen, es muss mir jemand helfen. Einmal hat mich eine Klientin telefonisch kontaktiert und gesagt, sie habe vergessen, eine Rechnung zu bezahlen. Vor Ort habe ich dann gesehen, dass es sich um viele unbezahlte Rechnungen handelte. Wir konnten das in Ordnung bringen, und dieser Person ist wirklich ein grosser Stein vom Herzen gefallen.

Die Büroassistenz deckt also eine Nische ab. Wie ist die Idee dazu entstanden?
Pro Senectute Kanton Zürich bietet schon seit langer Zeit Treuhanddienste an, die den Betroffenen den Zahlungsverkehr fast ganz abnehmen. Weil es dazu Vollmachten braucht, ist das System auf längerfristige Unterstützung und Betreuung ausgelegt. Braucht jemand aber nur für kurze Zeit Hilfe, ist diese Form nicht immer geeignet. Das gilt etwa, wenn jemand für Tage oder Wochen ins Spital muss und bei der Heimkehr einen Berg ungeöffneter Post vorfindet. In einem solchen Fall wollen die Leute nicht alles aus der Hand geben, sondern brauchen einfach konkrete Unterstützung, bis sie dieses wieder selbst erledigen können.

Wie lange besteht diese Dienstleistung bereits, und wie entwickelt sie sich?
Die Büroassistenz haben wir Anfang 2018 als Pilotprojekt in den Regionen Zimmerberg und Pfannenstiel eingeführt. Aufgrund der positiven Erfahrungen gab Pro Senectute Kanton Zürich Ende 2018 grünes Licht für die schrittweise Einführung im ganzen Kanton. Manche Aufträge dauern nur ein paar wenige Stunden, bei anderen sind mehrere Besuche über Wochen nötig. Ich selbst habe bisher zirka 50 Personen besucht. Das reicht von einer Kurzberatung bis zu regelmässigen Besuchen über Monate hinweg, etwa wenn jemand keine Erfahrung mit dem Lastschriftverfahren oder dem Onlinebanking hat.

Was sollte jemand mitbringen, der bei Pro Senectute Kanton Zürich in der Büroassistenz tätig ist?
Ich bringe eine KV-Grundausbildung mit, was sicher von Vorteil ist. Ausserdem habe ich mit 52 Jahren eine gewisse Lebenserfahrung, und ich arbeite seit 15 Jahren für Pro Senectute Kanton Zürich. Es ist auch von Vorteil, wenn die für Büroassistenz eingesetzten pensionierten, freien Mitarbeitenden von uns möglichst aus derselben Region kommen wie die Kundschaft. So kennt man die Bedürfnisse und «spricht dieselbe Sprache». Beide Seiten wissen, worum es geht, wenn zum Beispiel von einer lokalen Bank die Rede ist oder ein Kontakt zu Angehörigen nötig wird.

Welche Rolle spielen die Familienmitglieder innerhalb der Büroassistenz?
In der Regel erfolgt der Erstkontakt gemeinsam mit Angehörigen, also zum Beispiel mit dem Sohn oder der Tochter. Diese haben oft bereits mitgeholfen, die Pendenzen zu erledigen, können oder wollen das aber vielleicht nicht mehr tun. Es kommt auch vor, dass die Buchhaltung innerhalb der Familie für Zündstoff sorgt. Dann kann es besser sein, wenn sich eine neutrale, aussenstehende Person darum kümmert. Bei den Angehörigen verspürt man oft grosse Erleichterung, wenn sie wissen, dass die finanziellen Pendenzen in den Händen einer Fachperson aufgehoben sind. Umgekehrt aber machen wir selbstverständlich nichts ohne Rücksprache mit der betroffenen Person. Rufen uns Angehörige an und wünschen eine Büroassistenz, muss der oder die Betroffene einverstanden sein. Den Vertrag schliessen wir mit ihr ab, nicht mit den Angehörigen. Es gab auch schon Fälle, wo wir gesagt haben, die Familie müsse sich zuerst grundsätzlich einig werden über das Vorgehen.

Welche Kundschaft nimmt das Angebot in Anspruch?
Das Spektrum ist sehr breit. Es gibt Leute mit knappem Budget aber auch vermögende Personen. Oft liegt ein Problem bei der Ablage von Dokumenten vor, weil einfach alles aufbewahrt wurde. Wir treffen gelegentlich auf 30 Jahre alte Quittungen oder ganze Stapel vergessener Rückforderungsbelege für die Krankenkasse. Wir gehen das mit den Leuten durch und sagen ihnen, was wo hinkommt und was entsorgt werden kann. Vereinzelt finden wir Mahnungen oder Betreibungen vor. Die Büroassistenz wirkt dann als «Troubleshooter» und begleitet auch einmal aufs Betreibungsamt oder holt eine Gerichtsurkunde ab. In solchen Fällen profitiert die Kundschaft davon, dass Pro Senectute Kanton Zürich bei den Behörden einen guten Ruf geniesst. ■

Preise Büroassistenz

Einmalige Auftragspauschale für Abklärung und Beratung vor Ort: 65 Franken.

Büroassistenz pro Stunde: 86 Franken.

Wegpauschale pro Einsatz: 20 Franken.

Möchten Sie mehr über die Büroassistenz erfahren? Das Dienstleistungscenter in Ihrer Region gibt Ihnen gerne kompetent Auskunft.