

**Zeitschrift:** Alter & Zukunft : Magazin der Pro Senectute Kanton Zürich  
**Herausgeber:** Pro Senectute Kanton Zürich  
**Band:** 5 (1997)  
**Heft:** 3

**Artikel:** Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter eröffnet  
**Autor:** Stahel, Matthias  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-818566>

### **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:** 17.04.2026

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

# Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter eröffnet

*In Zürich ist am 10. Juni 1997 die erste unabhängige Beschwerdestelle für das Alter im Kanton Zürich eröffnet worden. Diese Institution richtet sich an alte Menschen im Kanton Zürich, die in privaten Alters- und Pflegeheimen oder zu Hause von Spitexorganisationen betreut werden. (sta)*

**B**ei Problemen, unzureichender oder ungerechter Behandlung können die Betroffenen oder deren Angehörige an die Beschwerdestelle gelangen, um vertraulich Rat einzuholen. Hier wird dann von Fachleuten versucht, eine für beide Seiten akzeptable Lösung herbeizuführen.

Als Trägerschaft des Projekts haben sich Pro Senectute Kanton Zürich, das Rote Kreuz Kanton Zürich, der Schweizerische Heimverband Sektion Zürich sowie der Spitex-Verband Kanton Zürich zusammengeschlossen. Diese Organisationen finanzieren zusammen mit dem Kanton Zürich, einigen Gemeinden sowie Unternehmen vorerst eine drei Jahre dauernde Projektphase. Geführt wird die Stelle von Véréne Zimmermann; sie ist eine kompetente Per-

sönlichkeit aus der Sozial- und Altersarbeit. Betreut werden die Ratsuchenden von ehrenamtlich tätigen Personen, die über ein fundiertes Fachwissen verfügen.

Nach wie vor sind pensionierte Ärzte, Krankenschwestern, Juristen sowie weitere qualifizierte Frauen und Männer gesucht, welche sich zur Mitarbeit auf freiwilliger Basis entschliessen können. Diese erste unabhängige Beschwerdestelle für das Alter im Kanton Zürich befindet sich an der Malzstrasse 10 in Zürich-Wiedikon. Der Tarif für die Beratung beträgt 60 Franken pro Stunde, die Erstkonsultation ist kostenlos. Erreichbar ist die Stelle von Dienstag bis Freitag zwischen 13 und 16 Uhr unter Telefon 01/463 00 11.

Véréne Zimmermann  
ist Leiterin der  
Beschwerdestelle



## Ein echtes Bedürfnis: bereits 84 Anfragen behandelt

*Kantonale und ausserkantonale Institutionen haben auf die Eröffnung der unabhängigen Beschwerdestelle in Zürich reagiert und Informationen angefordert. Neben diesem fachspezifischen Interesse sind in der Zeit vom 10. Juni bis Ende Juli bereits 84 Anfragen von ratsuchenden Personen eingegangen. Die meisten benutzen das Telefon, andere wählten den schriftlichen Weg. Darüber hinaus haben pro Woche im Durchschnitt vier Betroffene persönlich bei der Beschwerdestelle vorgesprochen.*

*18 Ratsuchenden konnte mit einer Kontaktadresse weitergeholfen werden. In 16 Fällen war eine persönliche Beratung notwendig, daneben mussten zwei Notfälle behandelt werden. Beschwerden gingen 31 ein, die Fachkommission hatte sich mit zwölf Fällen zu befassen, die Stellenleitung mit deren fünf.*

*Den Hauptanteil der Beschwerden bilden Heim- und Spitex-Tarife, gefolgt von sozialen Leistungen, welche den Bedürftigen nicht ausgerichtet werden. Weitere Streitpunkte betreffen mangelnde oder unsorgfältige Pflege, Zwangsinternierung in eine psychiatrische Einrichtung, Errichtung einer Vormundschaft oder Probleme am Wohnort (bauliche Mängel in der Wohnung oder Unstimmigkeiten mit Nachbarn).*