

<b>Zeitschrift:</b>	Alter & Zukunft : Magazin der Pro Senectute Kanton Zürich
<b>Herausgeber:</b>	Pro Senectute Kanton Zürich
<b>Band:</b>	8 (2000)
<b>Heft:</b>	4
<b>Artikel:</b>	Treuhanddienst für Betagte© - Pro Senectute Kanton Zürich : ein Leben lang nichts als Formulare
<b>Autor:</b>	Bätschmann, Monika / Wehrle, Walter
<b>DOI:</b>	<a href="https://doi.org/10.5169/seals-818361">https://doi.org/10.5169/seals-818361</a>

### **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:** 04.02.2026

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

# Ein Leben lang nichts als Formulare

\* Monika Bätschmann und Walter Wehrle

**Auch im elektronischen Zeitalter hat das geflügelte Wort «von der Wiege bis zur Bahre, nichts als Formulare, Formulare» kein bisschen von seiner schalkhaften Wahrheit eingebüßt. Für Amtsstellen und Dienstleistungsbetriebe mögen die vorgedruckten Papiere mit wesentlichen Vereinfachungen verbunden sein, für die Benutzer/innen jedoch sind sie eher komplizierter und unverständlicher geworden. Vor allem ältere Menschen haben Mühe damit – hier hilft der Treuhanddienst für Betagte von Pro Senectute Kanton Zürich.**

Wer hilft, wenn Fragestellungen von Briefen und Formularen nicht mehr richtig interpretiert werden können, «wämmer nüme druuschömed», wenn die Sehkraft nachlässt, die Hände zitteriger geworden sind? Was ist zu tun, wenn keine Kinder oder Enkel da sind, die bei der Erledigung dieser alltäglichen Angelegenheiten unterstützend zur Seite stehen können?

## Stimme einer Kundin

Frau Walter\*\* (62): «Trotz zwei Augen-Operationen lässt meine Sehkraft nach. Ich bin gezwungen, eine Hilfe für die schriftlichen Arbeiten beizuziehen. Ich meldete mich bei Pro Senectute und bekam Frau Naumann\*\* zugewiesen. Es fiel mir leicht, zu ihr ein Vertrauensverhältnis herzustellen. Seit etwa vier Monaten kommt sie ein- bis zweimal monatlich, liest mir die Briefe und Rechnungen vor und erstellt das Bankbordereau. Unterschreiben kann ich noch selbst. Ich erkläre ganz offen: Ich habe ausgezeichnete Erfahrungen mit diesem Treuhanddienst gemacht und danke Pro Senectute für Idee und Realisierung. Übrigens: Ich führe einen Haushalt in einer Zweizimmerwohnung selbständig, nehme allerdings eine Reinigungskraft in Anspruch.»

\*\* Namen wurden zum Schutz der Kundin von der Redaktion geändert.

## Zahlungen + Krankenkasse + Steuererklärung + Korrespondenz + Formulare

Genau hier hakt die Dienstleistung von Pro Senectute Kanton Zürich ein. Der Treuhanddienst für Betagte hat Kontaktstellen in

- der Stadt Zürich 01/421 51 91 (Monika Bätschmann)
- Winterthur Stadt/Land 052/269 24 24 (Bea Baltensberger)
- Wädenswil 01/273 22 33 (Sylvia Lorenzi-Dietschi)
- Zürcher Oberland 01/931 50 70 (Margrit Nussbaum)
- Schlieren 01/731 92 12 (Ursula Rütimann)

## Breites Aufgabengebiet

Mit der Kundin bzw. mit dem Kunden wird besprochen, welche Arbeiten die von der Pro Senectute zugeteilte, freiwillig tätige Person erledigen soll. Die freiwilligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Treuhanddienst sind meist pensionierte Fachleute. Sie wurden von Pro Senectute ausgewählt und für ihre Aufgabe speziell geschult. In der Regel umfasst ihr Aufgabengebiet folgende Tätigkeiten:

- Erledigung der monatlichen Zahlungen ab Post- bzw. ab Bankkonto oder aus dem Bargeldbestand
- Erledigung von Versicherungsangelegenheiten, wie Anfordern von Rückerstattungen bei der Krankenkasse
- Anmelden von Zusatzleistungen, Abfassung von Briefen
- Ausfüllen von Steuererklärungen und anderen Formularen



Kanton  
Zürich

# Steuererklärung 1999

für natürliche Personen

Staats-, Gemeinde- und direkte Bundessteuer

AHV/Reg.-N

Gemeinde

Die Steuererklärung ist – gegebenenfalls zusammen mit dem Wertschriftenverzeichnis – bis Ende März 2000 dem Gemeindesteueramt einzureichen. Bei Zustellung des Formulars im Jahr 1999 (wegen Beendigung der Steuerpflicht im Verlaufe des Jahres 1999) dauert die Einreichungsfrist 30 Tage.

Abschnitt für das Verarbeitungszentrum  
Coupon pour le centre de traitement  
Cedola per il centro di elaborazione

Zahlen Sie zu Lasten meines/unseres Kontos den Totalbetrag von  
Veuliez payer par le débit de mon/notre compte le montant total de  
Vogliate pagare a debito del mio/nostro conto l'importo totale di

Fr.  248.25  
Anzahl Zahlungsbelege  
Nombre de titres de paiement  
Numero giustificativi di pagamento

Tag  
Jour  
Monat  
Mois  
Jahr  
Année

ZAHLUNGSAUFRAG  
ORDRE DE PAIEMENT  
ORDINE DI PAGAMENTO

LA POSTE  
DIE POST  
LA POSTA

Zürcher  
Kantonalbank

Zahlen Sie

sofort

Tag

Monat

Jahr

X oder am

Totalbetrag

Franken  
Rappen

Unterschrift/Unterschriften  
Signature/Signatures  
Firma/Firme

Zahlungsauftrag SFr. Inland

(an die ZKB einsenden)  
zu Lasten Konto

PRIVATKONTO  
Herrn  
Paul Muster

Hausrat- und Privathaftpflichtversicherung  
Schadenanzeige

1. Versicherungsnehmer/in

Name/Vorname:  
Strasse:  
PLZ/Ort:

Bei schweren Fällen bitten wir um sofortigen telefonischen Bericht!

Police-Nr.

## Vertrauensverhältnis und Diskretion

Als freiwillige Mitarbeiterin und Mitarbeiter beim Treuhanddienst für Betagte ist es wichtig, das Vertrauen der Kundin oder des Kunden zu erlangen, da sich die zu erledigenden Aufgaben in einem sehr persönlichen und heiklen Bereich bewegen. Es geht um Geld, um AHV- und Pensionsrenten, Zusatzleistungen und um Ersparnisse. Darum muss das absolute Vertrauensverhältnis zwischen der Kundin oder dem Kunden und dem Treuhänder/der Treuhänderin unabdingbar geschaffen werden. Die Treuhänder/innen benötigen für ihre Tätigkeit oft viel Geduld, Einfühlungsvermögen und müssen zuhören können. Ebenso wichtig sind Fachkenntnisse zur Erledigung der aufgetragenen finanziellen, administrativen Aufgaben.

Die Koordinatorinnen des Treuhanddienstes für Betagte vermitteln die angemeldete Kundin oder den angemeldeten Kunden zu einem Treuhänder oder einer Treuhänderin. Der erste Kontakt findet bei einem persönlichen Gespräch am Wohnsitz der künftigen Kundin oder des Kunden statt. «Stimmt die Chemie» zwischen den beiden, wird ein zwischen der Kundin oder dem Kunden und der Pro Senectute ein privatrechtlicher Vertrag abgeschlossen. Der Auftrag mit den zu erledigenden Details ist damit erteilt, die Arbeit kann beginnen.

## Was bietet die Pro Senectute Kanton Zürich den freiwillig Mitarbeitenden des Treuhanddienstes für Betagte?

Nach einem persönlichen Abklärungsgespräch mit den Interessierten werden die Freiwilligen auf ihre Aufgabe anlässlich eines Einführungstages vorbereitet. Alle drei Monate findet ein Er-

fahrungsaustausch statt. Es werden durch die Koordinatorinnen des Treuhanddienstes gezielte Weiterbildungen organisiert, bei denen Fachreferentinnen und -referenten auftreten. Zusätzlich können die Treuhänder/innen das Kursangebot für freiwillige Mitarbeiter/innen von Pro Senectute Kanton Zürich gratis in Anspruch nehmen. Die Koordinatorinnen des Treuhanddienstes für Betagte stehen bei Fragen und zur Unterstützung der Treuhänder/innen zur Verfügung. Weiter wird eine monatliche Spesenentschädigung pro Monat und Kunde/Kundin ausbezahlt. Die Höhe der Spesenentschädigung liegt bei 50 oder 75 Franken monatlich, welche die Kosten für Verkehrsmittel, Telefon, Büromaterial und Porto decken. Die Zeit hingegen stellen die Treuhänder/innen unentgeltlich zur Verfügung. Gemäss Statistik muss im Durchschnitt pro Kundin/Kunde im Monat mit einem Aufwand von 5 bis 6 Stunden gerechnet werden. Die Spesen haben die Kundinnen/Kunden des Treuhanddienstes zu übernehmen. Falls das monatlich zur Verfügung stehende Einkommen diese Mehrkosten nicht erträgt, so springt in bestimmten Situationen Pro Senectute ein. (Für Kundinnen und Kunden ohne Zusatzleistungen entstehen zusätzliche Auslagen für die Betriebskosten der Pro Senectute zwischen Fr. 1000.– und Fr. 2000.– pro Jahr, je nach Vermögen.)

Haben wir Ihr Interesse geweckt? Nehmen Sie das Telefon zur Hand und rufen Sie uns, gerne stellen wir Ihnen auch unsere Broschüre zu und stehen Ihnen für ein persönliches Gespräch zur Verfügung.

\* Monika Bätschmann, Zürich, ist Leiterin Treuhanddienste für Betagte, Pro Senectute Kanton Zürich. Walter Wehrle, Wallisellen, ist Journalist und freischaffender Mitarbeiter von ALTER&zukunft.