

Zeitschrift: Visit : Magazin der Pro Senectute Kanton Zürich
Herausgeber: Pro Senectute Kanton Zürich
Band: - (2006)
Heft: 1

Rubrik: Wir sind für Sie da

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: 10.04.2026

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

Freiwillige im Treuhanddienst wie Heinz Merz betreuen ältere Menschen im Kanton Zürich

«Ich schlafe wieder ruhiger», hat mir auch schon jemand gesagt»

Pro Senectute Kanton Zürich ist in vielen Bereichen auf Freiwillige angewiesen, um älteren Menschen helfen zu können. Die administrative Unterstützung ist ein solches Feld – viele Seniorinnen und Senioren sind mit ihren Finanzen, der Korrespondenz und dem Kontakt mit den Behörden überfordert. Heinz Merz aus Elgg ist einer der freiwillig tätigen Treuhänder, die in solchen Fällen einspringen. «visit» hat sich mit ihm über seine Tätigkeit unterhalten.

(daw) Herr Merz, wie muss man sich die Tätigkeit eines freiwilligen Treuhänders bei Pro Senectute Kanton Zürich vorstellen?

Heinz Merz: Wir kümmern uns für unsere Mandantinnen und Mandanten um den gesamten administrativen Bereich. Am Anfang geht es meistens darum, Ordnung in den Papieren zu schaffen – fast jedes Mal wurde mir bisher eine «Couvert-Wirtschaft» überreicht, 50 bis 300 Briefumschläge mit Rechnungen, Bankbelegen und allenfalls Mahnungen in Schachteln. Der Überblick ging irgendwann verloren, und den gilt es jetzt als Erstes wieder zu gewinnen. Häufig müssen dann als Nächstes Rechnungen geprüft und, wenn die Forderungen berechtigt sind, beglichen werden. Kontoauszüge müssen kontrolliert werden, und manchmal ist eine Liquiditätsplanung nötig.

Dann pflegen wir Kontakte zu verschiedenen Institutionen – wie Spitex oder Krankenkassen – und Ämtern, wenn es zum Beispiel um Ergänzungsleistungen, Beihilfen oder Gemeindegzuschüsse geht. Im Lauf der Zeit konnte ich ein gutes Vertrauensverhältnis mit den Sozialsekretären in «meinen» Gemeinden aufbauen. Bei meinen Mandaten sehe ich heute auf einen Blick, ob die Berechtigung für Ergänzungsleistungen besteht. Wenn ich dann jemanden schon Ende Monat bei den zuständigen Stellen anmelden kann statt erst im nächsten, erhält er auch die Leistung schon für den laufenden Monat.

Es war nicht leicht, einen Interviewtermin zu finden – ist im Moment am meisten los?
Ja, ganz sicher. Jetzt ist die Zeit der Jahresabschlüsse, und die Steuererklärungen versuche ich im gleichen Zug auszufüllen. Dabei sind diejenigen, bei denen am Schluss keine Steuern bezahlt werden müssen, häufig die aufwendigsten – da gilt es, umfangreiche Krankheits- und Heimkosten zu belegen.



Heinz Merz vor dem Pflegezentrum Eulachtal in Elgg, in dem er fünf Bewohnerinnen und Bewohner als freiwillig tätiger Treuhänder von Pro Senectute Kanton Zürich betreut. Foto:daw

Gibt es noch weitere Tätigkeiten, die Sie als Treuhänder erledigen?

Da wäre noch die Korrespondenz, nicht nur die administrative, sondern auch die persönliche. Die meisten meiner Mandanten können aus verschiedenen Gründen selber nicht mehr schreiben. In einem Fall organisiere ich einen Umzug ins Pflegeheim und die Auflösung des Haushaltes. In einem anderen kommt die Verwaltung einer Mietliegenschaft dazu. Schliesslich bespreche ich mit älteren Menschen, die keine Angehörigen mehr haben, auch den Abschluss der Lebensreise – das braucht sehr viel Fingerspitzengefühl.

Weshalb engagieren Sie sich als freiwilliger Mitarbeiter für Pro Senectute Kanton Zürich, und wie wurden Sie auf Ihre Tätigkeit vorbereitet?

Als ich 1999 bei der Zürcher Kantonalbank pensioniert wurde, fühlte ich mich geistig, psychisch und physisch noch völlig fit. Ich meldete mich auf ein Inserat hin bei der Pro Senectute, wurde als Treuhänder aufgenommen und machte im März 2000 den ersten Einführungskurs in Winterthur mit. Dort lernte ich einiges über für mich neue Bereiche wie Spitex, Ergänzungsleistungen und anderes. In anderen Bereichen hatte ich von der Banktätigkeit her sehr

viel Erfahrung. In den letzten sechs Jahren habe ich viel dazugelernt, weil ich als Perfektionist immer genau wissen will, wie es funktioniert. Es waren wertvolle Jahre, die ich nicht missen möchte. Nach 40 Jahren, in denen ich vorwiegend auf der Sonnenseite des Lebens stand, wollte ich etwas tun für Menschen, denen es nicht immer so gut gegangen ist wie mir. Zudem war ich immer noch überzeugt vom ZKB-Motto jener Zeit: «Wir sind da, um zu dienen, nicht primär, um zu verdienen.» Die Absicht, etwas weitergeben zu wollen, sehe ich auch bei meinen rund 50 Treuhänderkolleginnen und -kollegen, die für das Dienstleistungszentrum Winterthur und Umgebung tätig sind. Ich empfinde das als grosse Bereicherung – es beschenkt mich und gibt mir Genugtuung.

Was braucht es – neben der fachlichen Kompetenz – noch?

Sozialkompetenz, Geduld, Verständnis. Man muss sich einfühlen können in Menschen, die meistens schlechter «zwäg» sind als man selbst. Das kannte ich ebenfalls von meiner früheren Tätigkeit bei der ZKB – es braucht ein gutes Gespür, um zu erkennen, wo es langgeht, wie man den richtigen Ton trifft. Das hat mir bei schwierigen Fällen als Treuhänder geholfen. Mandanten wie Behörden gegenüber versuche ich, nichts zu versprechen, was ich nicht halten kann. So konnte ich bisher immer ein Vertrauensverhältnis aufbauen. Gerade bei älteren Menschen, die schneller misstrauisch werden, wenn sie etwas nicht verstehen, ist es wichtig, dass man verständlich sagt, was es zu tun gilt. Und dann das tut, was man gesagt hat. In einem schwierigen Fall mit einem Witwer, mit dem ich eine Schuldensanierung durchführen musste, verschwand das anfänglich starke, offen geäußerte Misstrauen im Lauf der Zeit und wich einer vertrauensvollen Beziehung. Das sind schöne Momente.

Wie viele Mandate betreuen Sie zurzeit?

Im Moment sind es neun, was im Vergleich mit meinen Kollegen eher viel ist. Ich mache diese Arbeit aber sehr gerne und werde unterdessen auch von Behörden oder von

Angehörigen direkt angesprochen, da man mich in den Gemeinden, in denen ich tätig bin, kennt. Fünf Mandate habe ich hier im Pflegezentrum Eulachtal in Elgg. Auch dort kam der Leiter schon direkt auf mich zu, wenn jemand administrative Probleme hat und keine Angehörigen, die sich darum kümmern können.

Treffen Sie manchmal auch auf Widerstand, wenn Sie ein Mandat übernehmen?

Den meisten fällt es nicht schwer, ihre Verhältnisse offen zu legen – auch wenn man merkt, dass es da und dort noch schwierig ist, zu akzeptieren, dass man Hilfe braucht. Man hat mich auch schon offen gefragt, ob ich «junger Trübel» mir denn das zutraue – obwohl ich ja auch nicht mehr der Jüngste bin. Nach zwei, drei Monaten waren aber alle froh, dass sie nicht mehr auf die Bank oder die Post müssen und alle Vorgänge schwarz auf weiss dokumentiert haben. «Ich schlafe wieder ruhiger», hat mir auch schon jemand gesagt. Die persönlichen Erfahrungen mit Menschen, die einen ganz anderen Lebensweg hinter sich haben als ich, sind eine grosse Bereicherung.

Vielen Dank für das Gespräch!

Treue Hände gesucht!

Der Treuhändendienst von Pro Senectute Kanton Zürich unterstützt Seniorinnen und Senioren bei administrativen Angelegenheiten und erledigt die Steuererklärung. Wegen steigender Nachfrage werden zusätzliche freiwillige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Berufserfahrung im kaufmännisch/administrativen Bereich gesucht. Die Pensionierten werden von Pro Senectute Kanton Zürich für den freiwilligen Einsatz ausgewählt, geschult und persönlich betreut. Sie besuchen ihre Kundinnen und Kunden ein- bis zweimal pro Monat und erhalten eine Spesenentschädigung. Sind Sie interessiert? Dann wenden Sie sich bitte an ihr Dienstleistungszentrum (Adressen S. 46).

Weiterbildungsanlass für die Treuhänder/innen der Stadt Zürich

Für Pro Senectute Kanton Zürich arbeiten gegen 400 als Freiwillige im Treuhändendienst. Für ihre Arbeit erhalten sie lediglich eine Spesenpauschale, damit ihre Auslagen gedeckt sind. Für ihre Treuhänder/innen führen die Dienstleistungszentren (DC) ausserdem Weiterbildungsanlässe durch, die auch einen geselligen Teil enthalten. Das DC Stadt Zürich lud die Treuhänder/innen im Januar ins Altersheim Kluspark ein.

Im ersten Teil wurde die neue Beratungsstelle «Wohnen im Alter» vorgestellt, die durch den Zusammenschluss mit dem Stadtärztlichen Dienst und der Reorganisation der Beratungsstelle entstand. Die städtischen Wohnangebote – von der Alterswohnung über die Altersheime bis hin zu den Pflegezentren – waren genauso ein Thema wie Hilfsangebote, die ein längeres Verbleiben in der eigenen Wohnung ermöglichen sollen.

Danach erläuterte José Elber, Leiter des Altersheim Klus Park, wie ethische Richtlinien im Heimalltag umgesetzt werden. Die Bewohner haben die Möglichkeit, sich aktiv am Heimalltag zu beteiligen. Ob in Küche, Garten oder bei Angeboten für die Bewohner sollen sich alle Ihre Fähigkeiten und Interessen entsprechend einbringen können. Dieses Konzept, das anfänglich auf Widerstand beim Personal und den Bewohnern stiess, ist heute nicht mehr wegzudenken. Ein Film mit Lukas Ammann als Hauptdarsteller sowie Bewohnern des Heims vermittelte schliesslich Einblicke in den Alltag im Klus Park.

Ueli Schwarzmann, Direktor der Altersheime der Stadt Zürich, liess es sich nicht nehmen, den Freiwilligen zum Schluss persönlich für ihre wertvolle Arbeit zu danken, von denen die Heimleitungen sehr profitierten.

Beim abschliessenden Apéro dankte Monika Bättschmann, Leiterin des DC Stadt Zürich, seitens der Pro Senectute Kanton Zürich allen Freiwilligen ebenfalls ganz herzlich. Erstmals wurden auch insgesamt dreiundvierzig Freiwillige für ihre langjährige Treue geehrt.

Blasen- schwäche?

Sicherheit für viele Stunden!

JETZT
Preissenkung
dank Gross-
einkauf!



Trocken OHNE Einlage, Binden und Windeln

IncoSan Unterwäsche schenkt Ihnen 100% Sicherheit. Die Baumwoll-Unterhosen kommen diskret innert Tagen per Post – sind bequem – bleiben stundenlang trocken – und lassen sich beliebig oft im Kochgang waschen. So sparen Sie pro Jahr gut 1000 Franken an Einlagen, Binden, Windelhosen. **Besser, hygienischer und sparsamer** geht es nicht.

**Verlangen Sie jetzt den
Gratis-Prospekt 1580 per Telefon,
Fax oder mit Ihrem Coupon**



**Gratis-Prospekt Telefon
0848 748 648**

IncoSan GmbH

Postfach 57 Tel. 0848 748 648
CH-9053 Teufen Fax 071 333 50 13
www.incosan.com info@incosan.com

Auch erhältlich bei:

KP Gesundheitsmarkt AG
Industriestrasse 31, 8305 Dietlikon
Drogerie im Schwamedingerhuus
Saatlenstrasse 12, 8051 Zürich

Antwort-Coupon

Bitte senden Sie mir diskret den
Gratis-Prospekt 1580

Name _____

Vorname _____

Strasse _____

PLZ/Ort _____

Bitte ausschneiden und einsenden an:
IncoSan GmbH, Postfach 57, 9053 Teufen

Wir sind für Sie da

Unterstützung beim Ausfüllen der Steuererklärung

Wenn Bank- und Postabrechnungen, Rentenbelege und andere Formulare ins Haus flattern, lassen auch die Formulare für die Steuererklärung nicht mehr lange auf sich warten. Bei vielen älteren Menschen tauchen nun Fragen auf: «Muss ich meine Ergänzungsleistungen versteuern? Lassen sich hohe Arztkosten von den Steuern abziehen?» Hier hilft der Steuerklärungsdienst der Pro Senectute Kanton Zürich weiter. Fachkundige Berater/innen übernehmen das Ausfüllen der Steuererklärung und besprechen Unklarheiten. Anmeldungen nehmen die Dienstleistungszenter ab sofort gerne entgegen.



Pro Senectute Kanton Zürich hilft Menschen ab 60 Jahren beim Ausfüllen der Steuererklärung. Die persönliche Beratung erfolgt in einem der sieben Dienstleistungszenter im Kanton. In besonderen Fällen (bei eingeschränkter Mobilität) sind auch Hausbesuche möglich. Den Steuerklärungsdienst nutzen können Steuerzahler/innen, deren steuerbares Einkommen zusammen mit 10% des steuerbaren Vermögens maximal Fr. 250'000.– beträgt. Die Kosten für das Ausfüllen der Steuererklärung sind abgestuft, eine einfache Steuererklärung ist bereits ab Fr. 80.– erhältlich. Alle Berater/innen sind pensionierte und besonders geschulte Fachleute.

Für einen Termin zum Ausfüllen der Steuererklärung bei Pro Senectute Kanton Zürich können Sie sich in Ihrem Dienstleistungszenter anmelden. Die Adressen und Telefonnummern finden Sie auf Seite 46.

Auftanken durch «Auszeiten» dringend nötig

Fachleute und eine Angehörige sprachen auf einem Podium in Horgen zum Thema «Zwischen Geben und Nehmen» zu ihren Erfahrungen mit Demenzpatienten. Rund achtzig Zuhörende wünschten sich vor allem Tipps, um den schwierigen Alltag besser zu bewältigen.

Viviane Schwizer

Angehörige wissen, dass der Alltag mit demennten Menschen schwierig ist. Eine Frau erzählte an der Veranstaltung von ihrem seit fünfzehn Jahren pensionierten Mann. Eines Morgens sah er sich plötzlich gezwungen, an einer Sitzung mit dem damaligen Chef teilzunehmen. Nur schwer liess er sich von seinem Vorhaben abbringen. Die Angehörige tat sich schwer mit der «Sturheit» des Partners. Wie diese Angehörige wünschten sich alle Gäste praktische Hilfe im Umgang mit den Problemen.

Informationen, Austausch und Kontakte

Laut dem Zürcher Stadtarzt Albert Wettstein belegen Studien, dass Angehörige von Menschen mit einer Demenzerkrankung einer «Angehörigenschulung» gegenüber zuerst Bedenken haben. «Wenn sie dann aber einen Kurs oder eine Gesprächsgruppe nutzen, merken sie, wie dies entlastet», weiss der Arzt. Schwierigkeiten würden dann nicht mehr – fälschlicherweise – dem persönlichen Versagen, sondern der Krankheit zugeschrieben. Wer den Verlauf der Krankheit richtig einschätze, könne persönliche Pläne und Lebensziele anpassen. Das erhöhe die Zufriedenheit. Auch das Eingebundensein in ein soziales Netz sei hilfreich und wirke entlastend.

Eine Angehörige erzählte, wie sie gelernt habe, die Alzheimerkrankheit ihres Mannes beim Namen zu nennen. «Tabuisieren nützt nichts», meinte sie, «dadurch wird man nur einsam». Offenheit hingegen ermögliche es, die Kontakte zu Freunden und Nachbarn aufrecht zu erhalten. Andere erzählten, wie demente Patienten Besuche sehr schätzten. Selbst wenn Worte zuweilen fehlen, beflügeln das innere Wissen: «Man hat mich trotz allem nicht vergessen, ich bin nicht allein.»

Viele Hilfsangebote für Angehörige

Am Demenzpodium in Horgen – organisiert von Pro Senectute Kanton Zürich, dem Ambulatorium Zimmerberg, das zum Sana-



Angehörige von Menschen mit Demenzerkrankungen profitierten an der Podiumsveranstaltung unter anderem von den Ausführungen von (v. l. n. r.) Iris Zemlitz, Oberärztin am Ambulatorium Horgen, Heinz Burgstaller, Leiter des Dienstleistungszentrums Zimmerberg der Pro Senectute Kanton Zürich, Albert Wettstein, Zürcher Stadtarzt, und Alice Walder, Leitende Ärztin für Innere Medizin am Sanatorium Kilchberg.
Foto: Viviane Schwizer

torium Kilchberg gehört, und der Schweizerischen Alzheimervereinigung, Sektion Zürich – orientierten zahlreiche Fachleute aus ihrem Blickwinkel: Miriam Sticher, Präsidentin der Alzheimervereinigung, Zürich, nannte verschiedene Angebote für Angehörige. Die Nonprofitorganisation lädt unter anderem zum Erfahrungsaustausch ein, führt einen Entlastungsdienst, organisiert gemeinsame Ferien für Angehörige und Patienten und unterhält unter der Nummer 043 499 88 63 ein Beratungstelefon (für weitere Informationen: www.alz-zuerich.ch).

Die Ärztinnen Iris Zemlitz, Oberärztin im Ambulatorium Horgen, sowie Alice Walder, Leitende Ärztin im Sanatorium Kilchberg, informierten über die Tests, mit denen die Diagnose Alzheimer gestellt wird. Die Früherkennung sei wichtig, weil der Verlauf der bis heute immer noch unheilbaren Krankheit mit Medikamenten verzögert und mit nichtmedikamentösen Therapien wie beispielsweise Selbsterhaltungstherapien die Lebensqualität des Patienten und seines Umfeldes wesentlich verbessert werden könne. Beatrice Obrist, Fachstelle für Demenzfragen Pro Senectute Kanton Zürich, stellte ihre Dienstleistungen für Beratende vor.

Freiräume sind notwendig

Trotzdem bleiben für Angehörige viele Fragen: Was tun, wenn die Alzheimerpatienten weiterhin Auto fahren und dieses Symbol für Freiheit einfach nicht aufgeben wollen? Die Ärzte redeten Klartext: Autofahren bei Alzheimer sei unverantwortlich.

Notfalls müsse das Verbot mit Hausarzt oder Strassenverkehrsamt durchgesetzt werden. Auch «Starrsinn» der Patienten wird für Angehörige oft zum Problem. Wer nicht mehr zu Rande kommt, ist gut beraten, professionelle Hilfe (z. B. Spitex- oder Entlastungsdienste) in Anspruch zu nehmen. Auf keinen Fall dürften Angehörige ihre freien Tage opfern. Auszeiten zum Auftanken seien dringend nötig, um auf lange Zeit seelisch und körperlich durchzuhalten. Gute Tageskliniken seien für Angehörige eine Unterstützung, um die Last auf mehrere Schultern zu verteilen.

Kursangebote

Im Anschluss an das Podium wurden drei Kurse für Angehörige von Menschen mit Demenzerkrankung angeboten:

Donnerstag, 23. Februar: Medizinische und rechtliche Aspekte

Donnerstag, 9. März: Umgang, Nähe und Distanz, Rollenverständnis, Erfahrungen

Donnerstag, 23. März: Unterstützende Angebote, Entlastungsdienste, Wohnungsanpassung, Finanzierung

Die Kurse dauern jeweils von 14 bis 17 Uhr, Veranstaltungsort:

Pro Senectute Kanton Zürich, Dienstleistungszentrum Zimmerberg, Alte Landstrasse 24 (im Schinzenhof), 8810 Horgen

Anmeldung (auch für einzelne Nachmittage): Telefon 058 451 52 20
Kosten: Fr. 25.– pro Nachmittag