

**Zeitschrift:** Zenit  
**Herausgeber:** Pro Senectute Kanton Luzern  
**Band:** - (2013)  
**Heft:** 4

**Artikel:** Neue Lebensqualität ohne Bürokratie  
**Autor:** Fischer, Monika  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-820873>

### **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](#)

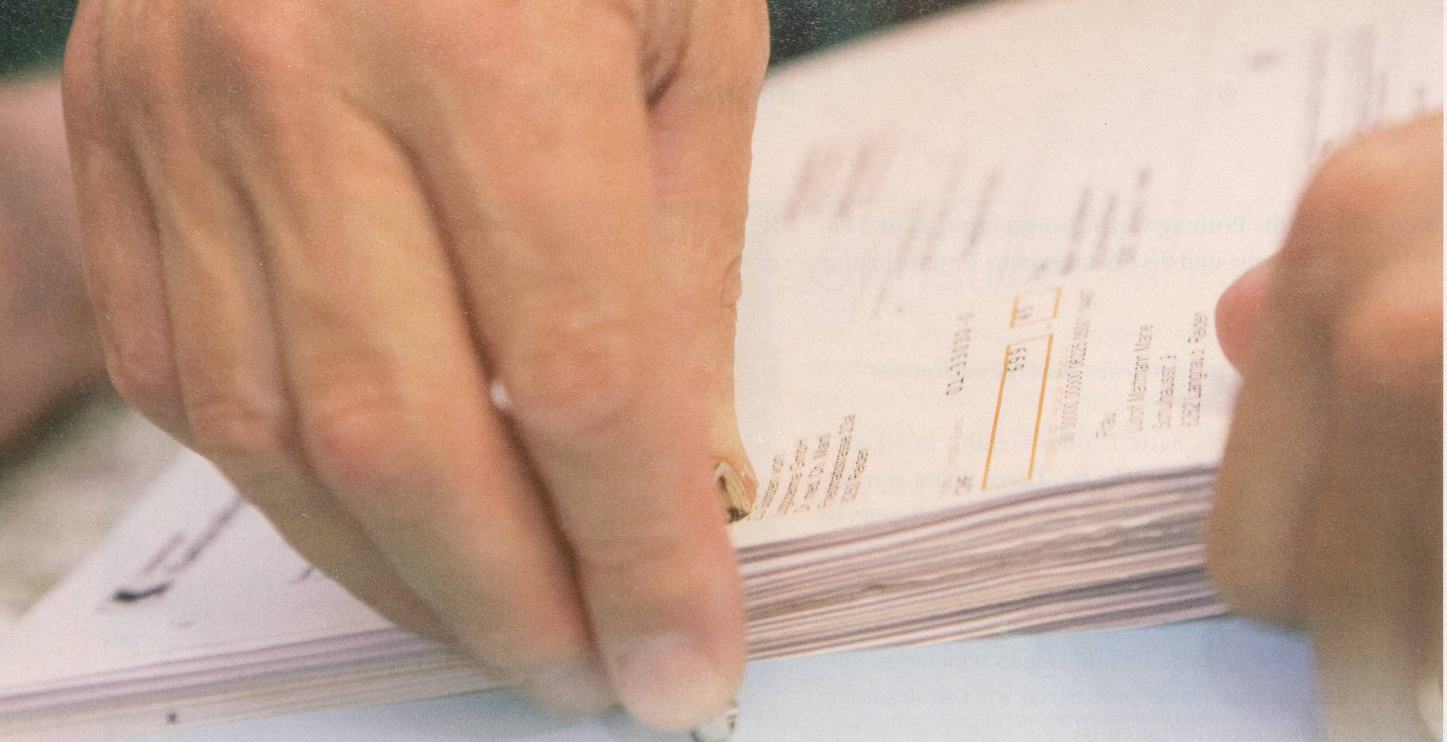
### **Terms of use**

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:** 02.02.2026

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





# Neue Lebensqualität ohne Bürokratismus

Für manche alten Menschen sind die immer komplexeren administrativen Arbeiten eine enorme Belastung. Mit der Übergabe an den Treuhanddienst von Pro Senectute fällt ihnen ein Stein vom Herzen.

VON MONIKA FISCHER

Ursula Kopp hat den Treuhanddienst seit ihrer Tätigkeit bei Pro Senectute Kanton Luzern vor acht Jahren aufgebaut. Heute ist die Leiterin «Hilfen zu Hause» für ein Team von vier Fachpersonen zuständig und führt auch einige Mandate.

Sie schildert, wie viele alte Menschen mit den komplex gewordenen administrativen Arbeiten schlicht überfordert sind. Sie bekommen dauernd Rechnungen, dann Mahnungen. Wenn gleichzeitig das Konto leer ist, wissen sie nicht mehr weiter. In manchen Fällen ist der überlebende Ehepartner überfordert, wenn er plötzlich vor Arbeiten steht, die er zuvor nie erledigt hat. Häufig ist die Belastungssituation verbunden mit einem Spitalaufenthalt infolge von Krankheit oder Unfall.

Vielfach melden sich entfernt lebende Söhne oder Töchter, wenn die Eltern den Überblick nicht mehr haben. Meldungen kommen auch von Behörden oder der Sozialberatung von Pro Senectute. Ursula Kopp betont: «Die Klientinnen und Klienten müssen damit einverstanden sein, sonst übernehmen wir keine Mandate.»

Ein erstes Gespräch findet meistens telefonisch statt. Für die Abklärung besuchen die Mitarbeiterinnen des Treuhanddienstes die Kunden zu Hause, sind diese doch vielfach nicht mehr mobil. Sie erklären den Betroffenen die Arbeit des Treuhanddienstes und zeigen auf, dass die Übernahme eines Mandates nur mit einem Vertrag möglich ist. Neben der Umschreibung des Auftrags ist darin festgehalten, dass dem Treuhanddienst Einblick in alle Akten gewährt wird, dieser von der Schweigepflicht gegenüber Ämtern entbunden wird und die Vollmacht über die Bankkonten hat. Informiert wird auch über die Schweigepflicht und über die Bedingungen für eine allfällige Vertragsauflösung.

## Vertragsabschluss als Hürde

Beim Abklärungsgespräch erkennen die im kaufmännischen Bereich versierten Fachpersonen rasch, ob die Klienten realisieren, worum es geht. Falls dies nicht mehr der Fall ist, die Klienten sich nicht kooperativ zeigen oder Schulden haben, wird ein Mandat nicht übernommen.



«Der Abschluss eines Vertrages bedeutet für alte Menschen oft eine Riesenhürde. Im Gespräch versuchen wir deshalb, eine Vertrauensbasis aufzubauen», erklärt Ursula Kopp. Wir bitten die Klientinnen und Klienten, die Unterlagen für die Bestandesaufnahme bereits vorzubereiten. Dazu gehören Belege der Pensionskasse und die Police der Krankenkasse, Mietvertrag, regelmässige Rechnungen usw. «Häufig erfahren wir nach anfänglichem Misstrauen, dass den Klienten ein Stein vom Herzen fällt und sie enorm erleichtert sind, wenn der Vertrag unterzeichnet ist, die Vollmachten ausgefüllt und alle Unterlagen übergeben sind», sagt Ursula Kopp.



**Ursula Kopp:** Leiterin «Hilfen zu Hause», Treuhanddienst, Pro Senectute Kanton Luzern.

Nach Mandatsabschluss werden die amtliche Korrespondenz, Rechnungen und Steuererklärung eines Klienten vom Treuhanddienst erledigt. Die Fachfrauen erstellen mit den Klienten ein Gesamtbudget und besprechen und kontrollieren die Einhaltung in enger Zusammenarbeit. Durch die Kollektivunterschrift ist die Arbeit gut kontrolliert und abgesichert. Die Mitarbeiterinnen des Treuhanddienstes melden ihre Klientinnen und Klienten bei Bedarf für eine Ergänzungsleistung an, oder sie lassen in finanziellen Notsituationen über die Sozialberatung Gesuche um individuelle Sozialhilfe machen.

#### Kosten werden meist querfinanziert

Die Mehrheit der Klienten ist zwischen 80 und 90 Jahre alt. Von insgesamt 168 aktuellen Mandaten sind 42 Kunden zwischen 70- und 80-jährig, 31 über 90-jährig. Mehr als die Hälfte davon ist nicht in der Lage, den Dienst zu bezahlen. Dieser wird querfinanziert durch Klienten, die den entsprechend dem Vermögen abgestuften Tarif bis max. 4000 Franken bezahlen können, sowie durch Beiträge des

Bundes und einzelner Gemeinden. Da der Bundesbeitrag für Heimbewohnende in Zukunft wegfallen wird, kann der Treuhanddienst vorläufig für im Heim lebende Bewohner keine neuen Mandate übernehmen. Offen steht er jedoch weiterhin für zu Hause lebende Seniorinnen und Senioren. Der Treuhanddienst von Pro Senectute bietet allerdings keine Vermögensberatung und keine Immobilienverwaltung. Das Mandat erlischt in der Regel beim Todesfall des Klienten.

#### Wertvolle Basisarbeit

Trotz der grossen Verantwortung liebt Ursula Kopp ihre vielfältige und interessante Arbeit. Sie begegnet dabei den unterschiedlichsten Situationen.

So gibt es Seniorinnen und Senioren, die über ihre Verhältnisse leben, häufig Kleider bestellen oder sehr hohe Telefonkosten haben. Andere geben Geld bei Lottospielen aus oder machen gutgläubig bei anderen Gewinnspielen mit. Oft zeigt sich auch erst mit der Zeit eine Spiel- oder andere Suchtkrankheit, was allenfalls eine enge Zusammenarbeit mit der Sozialberatung erfordert.

Mehrheitlich sei die Zusammenarbeit neben aufwendigen Einzelfällen einfach. Für Ursula Kopp machen auch schwierige Situationen die Arbeit spannend. «Man muss Menschen gernhaben. Jedes Mandat ist individuell; ich lerne dauernd dazu, und es gibt auch nach acht Jahren neue Fragen.» Sie schätzt die Basisarbeit mit einzelnen Menschen, sind doch die meisten Klienten froh und dankbar, wenn sie vom Bürokratismus entlastet sind und alles rundläuft. Zudem bestimmt ein ganz anderes Tempo die Zusammenarbeit mit alten Menschen. Für Ursula Kopp ist die Entschleunigung wertvoll, macht sie doch bewusst, was im Leben wesentlich ist.

### TREUHANDDIENST VON PRO SENECTUTE KANTON LUZERN

Der Treuhanddienst bietet individuelle, diskrete und kompetente Beratung und Unterstützung in administrativen und finanziellen Belangen. Er richtet sich an urteilsfähige Menschen ab 60 Jahren.

Das Angebot umfasst die folgenden Bereiche:

- finanzielle Bestandesaufnahme
- Erstellen eines aktuellen Budgets
- Regelung des monatlichen Zahlungsverkehrs (mit Vollmacht)
- Verfassen von Briefen an Ämter und Versicherungen

- Einreichen von Rückerstattungsanträgen an Krankenkassen und Ergänzungsleistungen
- Ausfüllen der Steuererklärung

Je nach Vermögen wird ein jährlicher Pauschalbetrag zwischen 0 und 4000 Franken erhoben. Die Finanzierung der Dienstleistung ist auch für Kundinnen und Kunden in knappen wirtschaftlichen Verhältnissen gewährleistet. Weitere Infos: Pro Senectute Kanton Luzern, Treuhanddienst, Tel. 041 226 19 70, [treuhand@lu.pro-senectute.ch](mailto:treuhand@lu.pro-senectute.ch)