

# 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 Büroassistentin 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 Büroassistentin.

**Visit: Herr Gammal, Sie koordinieren bei Pro Senectute Kanton Zürich das Angebot Büroassistentin. 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 Büroassistentin 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 Büroassistentin nicht zuständig ist?**

Die Büroassistentin 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 Büroassistentinnen 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 Büroassistentin 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 Büroassistentin 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 Büroassistentin 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 Büroassistentin 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 Büroassistentin?**

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 Büroassistentin, 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 vermögendere 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 Büroassistentin 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 Büroassistentin

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

Büroassistentin pro Stunde: 86 Franken.

Wegpauschale pro Einsatz: 20 Franken.

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