

**PRO  
SENECTUTE**

GEMEINSAM STÄRKER



# Tätigkeitsbericht 2024

## Stadt Uster

**Kanton Zürich**  
[www.pszh.ch](http://www.pszh.ch)

## Tätigkeitsbericht Stadt Uster

Der Anteil der älteren Menschen im Zürcher Oberland nimmt stetig zu und damit auch die Anzahl der Ratsuchenden, welche sich an die Pro Senectute Kanton Zürich wenden. Das Thema Finanzen spielt in der Beratung von Pro Senectute Kanton Zürich eine zentrale Rolle. Dabei treten vielfältige Fragestellungen auf, bei denen gezielte Unterstützung angeboten wird.

Es zeigt sich immer wieder, dass Seniorinnen und Senioren von Überschuldung betroffen sind. Schulden sind in der Gesellschaft ein sensibles Thema, das oft mit einem Stigma verbunden ist und über das ungern gesprochen wird. Dabei sind Schulden ein alltäglicher Bestandteil des Lebens – sei es in Form von Mietzahlungen, Handyverträgen oder Krediten. Solange diese Verbindlichkeiten fristgerecht beglichen werden, bleiben sie meist unsichtbar. Erst wenn Zahlungen ausbleiben, entwickelt sich daraus ein Problem. In solchen Fällen wird häufig die betroffene Person allein verantwortlich gemacht, während die strukturellen Rahmenbedingungen, die zur Überschuldung beitragen, kaum Beachtung finden. Im diesjährigen Tätigkeitsbericht berichten wir deshalb über das Thema Schulden im Beratungskontext.

### Schulden und Schuldenberatung bei älteren Menschen

In der Sozialberatung wird zwischen Schulden und Überschuldung unterschieden. Schulden sind offene finanzielle Verbindlichkeiten gegenüber Dritten. Von Überschuldung ist die Rede, wenn Rechnungen und Zahlungsverpflichtungen nicht mehr pünktlich und vollständig beglichen werden können und der persönliche sowie finanzielle Spielraum fehlt, um die Situation eigenständig und zeitnah zu bewältigen. Die häufigsten Ursachen für Überschuldung sind kritische Lebensereignisse wie gesundheitliche Probleme, Unfälle, Arbeitslosigkeit kurz vor der Pensionierung, sowie Trennung oder Scheidung. Auch die Pensionierung selbst kann ein Auslöser für Überschuldung sein, da der finanzielle Spielraum für viele Seniorinnen und Senioren in diesem Lebensabschnitt zusätzlich eingeschränkt ist.

Seniorinnen und Senioren sind im Durchschnitt höher verschuldet als andere Altersgruppen. Dies ist darauf zurückzuführen, dass Schulden in der Schweiz lebenslang bestehen bleiben und der Schuldenbetrag mit zunehmendem Alter tendenziell wächst.

Besteht trotz Ergänzungsleistungen eine finanzielle Notlage, kann Individuelle Finanzhilfe (IF) gezielt unterstützen. Wenn Seniorinnen und Senioren ihre Finanzen nicht mehr selbstständig verwalten können oder ein Ehepartner nach dem Tod des anderen mit der finanziellen Verantwortung überfordert ist, kann bei kurzfristigem Bedarf eine Büroassistenz organisiert werden. Bei längerfristigem Bedarf ist eine dauerhafte Unterstützung durch den Treuhanddienst möglich. Beide Dienstleistungen haben sich als bewährte Lösungen zur Vermeidung von Überschuldung erwiesen. Der Steuererklärungsdienst ist eine niederschwellige Dienstleistung, die Seniorinnen und Senioren bei der Einreichung ihrer Steuererklärung unterstützt. Dadurch wird vermieden, dass die Steuerbehörde die Veranlagung nach pflichtgemäßem Ermessen vornimmt und die Steuern so hoch festgesetzt werden, dass sie nicht bezahlt werden können. Für Seniorinnen und Senioren mit geringem Vermögen ist diese Dienstleistung kostenlos. Personen, die ihre Steuern aufgrund einer persönlichen Notlage nicht bezahlen können, erhalten zudem Unterstützung beim Einreichen eines Gesuchs um Steuerabschreibung. So wird präventiv dazu beigetragen, dass es bei Steuerschulden gar nicht erst zu einer Überschuldung kommt.

Bei bereits bestehenden Schulden wird Unterstützung angeboten, indem der Kontakt zu Gläubigern hergestellt und bei Verhandlungen über Abzahlungsvereinbarungen geholfen wird. In Fällen von Beteiligungen und Pfändungen erfolgt eine Weiterleitung an spezialisierte Beratungsstellen, die Schuldensanierungen durchführen.

Ein „sauberer“ Beteiligungsregisterauszug ist für ältere Menschen besonders bei der Wohnungssuche von grosser Bedeutung. Aufgrund der angespannten Situation auf dem Wohnungsmarkt und möglicher Altersdiskriminierung bei der Wohnungsvergabe kann ein solcher Auszug die Chancen auf eine passende Wohnung deutlich erhöhen. Erfahrungen aus der Beratung zeigen, dass Seniorinnen und Senioren mit Beteiligungen oft überdurchschnittlich lange nach einer passenden Wohnung suchen müssen. In einigen Fällen ist ein Umzug aus der Gemeinde oder sogar aus dem Kanton notwendig. Manchmal bleibt als letzte Möglichkeit nur der Umzug in ein Pflegeheim.

## **Sozialberatung**

«Die Sozialberatung von Pro Senectute wirkt in allen Belangen sehr positiv». Zu diesem Schluss kommt eine externe Evaluation von Interface Politikstudien Forschung Beratung AG (INTERFACE), welche von Pro Senectute Schweiz in Auftrag gegeben wurde.

Die unabhängige Studie bescheinigt der Pro Senectute eine sehr gute Umsetzung, Leistungserbringung und Wirkung. Und sie beschreibt auch komplexe Herausforderungen für die Zukunft: steigende Lebenserwartung und zunehmende Anzahl älterer Menschen mit Beratungsbedarf.

Die Sozialberatung zeichnet sich nachweislich durch eine sehr hohe Fachkompetenz aus – insbesondere in den Themen Sozialversicherungen und Finanzen, Wohnen, Hilfe, Betreuung und Pflege. Dabei stellen sich die Finanzen als das zentrale Thema für die Klientel heraus. Die Evaluation zeigt, dass die Sozialberatung über einen sehr hohen Vernetzungsgrad und eine gute Zusammenarbeit mit anderen Akteuren aus dem Sozialversicherungsbereich, den Sozialdiensten sowie dem ambulanten und stationären Bereich der Gesundheitsversorgung verfügt: «Externe Akteure schätzen den unkomplizierten und zielgerichteten Austausch mit den Pro Senectute Organisationen», sagt Studienleiterin Franziska Müller.

Die Evaluation belegt, dass die Sozialberatung von Pro Senectute bedarfsgerecht und zielorientiert funktioniert. Die Klientinnen und Klienten sind mit dem Ablauf und der Qualität der Sozialberatung sehr zufrieden und bewerten deren Wirkung als sehr positiv. Darüber hinaus entfaltet die Sozialberatung nachweislich ein längerfristiges Wirkungspotenzial, da sie die Selbstständigkeit der Klientinnen und Klienten stärkt: «Das Wissen aus der Sozialberatung ermöglicht der Klientel und ihren Angehörigen, für die künftige Lebensgestaltung die beste Wahl zu treffen», so Müller. Dies ist auch den Fachpersonen zu verdanken, welche sich laut Studie durch hohe Fachkompetenz auszeichnen. Zusammenfassend hält Müller fest: «Die Sozialberatung genießt ein sehr hohes Ansehen – sowohl bei der Klientel als auch bei den Akteuren, mit welchen sie zusammenarbeitet.»

Die Sozialberatung der Pro Senectute Kanton Zürich bietet allen Einwohnerinnen und Einwohnern der Stadt Uster ab vollendetem 60. Lebensjahr die Möglichkeit, sich zu unterschiedlichen Themen beraten zu lassen. Die Beratungen stehen auch Angehörigen, Bezugspersonen von älteren Menschen sowie allen an der Altersarbeit Interessierten zur Verfügung. Dies gilt ebenfalls für ältere Menschen, die sich dauernd oder vorübergehend in einer stationären Einrichtung aufhalten, welche keine eigenen Sozial- oder Beratungsdienste anbietet.

Durch die enge Zusammen- und Vernetzungsarbeit mit den verschiedenen Dienstleistungserbringern in den Gemeinden kann eine umfassende Begleitung der älteren Bevölkerung und ihrer Angehörigen garantiert werden.

Durch das Angebot der Sozialberatung wird folgendes erreicht:

- Kompetente Beratung bei spezifischen Altersfragen
- Entschärfung von Krisensituationen durch rechtzeitige, adäquate Hilfestellung
- Vermeidung von Schulden und Mittellosigkeit
- Entlastung der Gemeindeverwaltung bei administrativen Fragen
- Förderung und Erhalt der Eigenständigkeit und der persönlichen Ressourcen
- Hinauszögern des Heimeintrittes durch rechtzeitige umfassende Unterstützung und Aufzeigen von geeigneten, alternativen Wohnformen
- Vermittlung von unterstützenden Angeboten wie Spitex, Entlastungsdienste für pflegende Angehörige, Steuererklärungsdienst, Treuhanddienst, Umzugshilfe, etc.
- Vermittlung von Wissen und Empowerment bei der Erledigung von Vorsorgedokumenten für den Fall von später eintretender Urteils- und Handlungsunfähigkeit.
- Vermittlung von Unterstützung in Bezug auf die Digitalisierung
- Pflegende und betreuende Angehörige werden durch Gesprächsgruppen begleitet

### **Fallbeispiel\***

Herr Keller hat es in seinem Leben nicht immer einfach gehabt. Einige Jahre vor der Pensionierung verlor er seine Arbeit und erhielt Unterstützung vom RAV. Danach wurde er ausgesteuert. Er musste seine Pensionskassengelder beziehen, um von diesem Geld leben zu können. Nachdem er seine gesamten Pensionskassengelder aufgebraucht hatte, erhielt er Unterstützung vom Sozialamt. Aufgrund von Schulden verlor er seine Wohnung und lebte einige Jahre in einem möblierten Zimmer in einem Gasthaus.

An die Sozialberatung der Pro Senectute Kanton Zürich wandte er sich, nachdem er vorzeitig pensioniert wurde. Dort erhielt er Unterstützung bei der Anmeldung für Ergänzungsleistungen. Herr Keller war lange auf der Suche nach einer eigenen Wohnung. Als er eine Wohnung in einer Alterswohngenossenschaft fand, half ihm die Sozialberatung bei der Finanzierung der Anteilsscheine. So konnte Herr Keller wieder in eine eigene Wohnung ziehen. Pro Senectute Kanton Zürich unterstützte ihn im Rahmen der Individuellen Finanzhilfe auch bei der Einrichtung der Wohnung, indem finanzielle Hilfe für den Kauf von Möbeln geleistet wurde. Dank dieser Unterstützung und der Finanzierung eines Abonnements für den öffentlichen Verkehr kann Herr Keller nun sein Leben im Ruhestand geniessen, Freunde und Verwandte besuchen und aktiv am gesellschaftlichen Leben teilnehmen.

\*Die Namen in den Fallbeispielen sind aus Persönlichkeitsschutzgründen geändert.

2024 suchten 302 Personen auf der Beratungsstelle um Rat und Unterstützung nach. 26 Personen davon lebten in einem Heim.

Die Beratungen umfassen je nach Anliegen mehrere Gespräche und dauern unterschiedlich lange. Zur Fallbearbeitung gehören auch administrative Arbeiten wie Gesuchstellungen, Abklärungen, Recherchen und Informationsaustausch mit involvierten Fachstellen. Wenn es den Ratsuchenden nicht möglich ist, die Beratungsstelle aufzusuchen, werden Hausbesuche gemacht.

Beratungen in Uster	2023	davon im Heim	2024	davon im Heim
Anzahl Personen	311	26	302	26

## Individuelle Finanzhilfe

Für Menschen mit einer AHV-Rente können in ausgewiesenen finanziellen Notlagen einmalige oder periodische Geldleistungen beantragt werden. Häufig sind es Personen, die schon Ergänzungsleistungen beziehen und spezielle Ausgaben haben, die sie über ihr Budget nicht finanzieren können. Beispielsweise fallen bei einem Umzug häufig hohe Kosten an. Aber auch eine Zahnarztrechnung oder ein Zonenabonnement für den öffentlichen Verkehr können das Budget sprengen.

Individuelle Finanzhilfe	2023	2024
Ausbezahlte Beträge in Uster	67'610	85'230

## Treuhanddienst

Der Treuhanddienst steht Menschen ab 60 Jahren zur Regelung ihrer finanziellen und administrativen Angelegenheiten zur Verfügung. Er ist freiwillig und kann dann eingesetzt werden, wenn die Bereitschaft der betroffenen Person, mit einem oder einer Freiwilligen zusammenzuarbeiten, vorhanden ist.

Durch Einrichtung eines Treuhanddienstes wird folgendes erreicht:

- Umfassende Kontrolle und Ordnung der Finanzen sowie sonstiger administrativer Belange der Kundin oder des Kunden (ausgenommen ist die Vermögensverwaltung)
- Entlastung der Gemeindeverwaltung durch administrative Tätigkeit der Freiwilligen (EL-Stelle, Steueramt)
- Verhinderung von Schulden
- Vermeidung anderer Problematiken durch Früherkennung und Beizug von Fachleuten (Gesundheit, Wohnen etc.). Vermeidung eines verfrühten beziehungsweise verspäteten Heimeintritts
- Durch rechtzeitige Errichtung eines Treuhanddienstes können Situationen langfristig stabilisiert und Beistandschaften oft vermieden werden. Treuhanddienst-Mandate bestehen vielfach bis zum Tod der Kundin oder des Kunden.
- Qualitätssicherung durch Schulung der Freiwilligen, insbesondere im Bereich Ergänzungsleistungen und anderen Sozialversicherungen. Support und Kontrolle der Freiwilligen durch Fachpersonen. Regelmässige Berichterstattung durch die Freiwilligen und Kontrolle der Buchführung durch eine externe Revisionsstelle.
- Zeitliche Ressourcen der Freiwilligen ermöglichen den Aufbau eines Vertrauensverhältnisses zur Kundin oder zum Kunden.
- Erhalt der persönlichen Ressourcen durch Einbezug der Kundin oder des Kunden in die administrative Tätigkeit.

### Fallbeispiel\*

Frau Murer lebt seit dem Sommer 2021 im Altersheim. Ihr Mann verstarb kurz davor. Das Ehepaar hat zwei Söhne. In den 90er-Jahren verschenkten Herr und Frau Murer ihr Haus im Sinne eines Erbvorbezuges an den älteren Sohn und zahlten den- inzwischen verstorbenen- jüngeren Sohn aus.

Frau Murer hat sich gut im Altersheim eingelebt und fühlt sich sehr wohl. Ihre Einnahmen bestehen lediglich aus der AHV und ihr Vermögen nahm durch die hohen Heimkosten stetig ab. Ein Anspruch auf Ergänzungsleistungen wurde ihr als Folge der Hausabtretung an den Sohn, welche als Vermögensverzicht deklariert wird, verwehrt. Ein zukünftiger Sozialhilfebezug war unumgänglich. Frau Murer machte sich grosse Sorgen um ihre finanziellen Verhältnisse und nahm öfters die Sozialberatung von Pro Senectute Kanton Zürich in Anspruch. Als sich zusätzlich eine Überforderung mit den ganzen administrativen Aufgaben abzeichnete, wurde ein Treuhanddienst eingerichtet. Seit knapp einem Jahr wird Frau Murer nun von einem Freiwilligen des Treuhanddienstes von Pro Senectute Kanton Zürich betreut. Er erledigt ihre Zahlungen und kümmert sich um die gesamte Administration.

Nachdem das Vermögen die Schwelle von Fr. 4000.–unterschritten hatte, meldete der Freiwillige Frau Murer bei der Sozialhilfe an. Er muss dem Sozialamt nun monatlich die Heimrechnung einreichen und Frau Murer wird entsprechend finanziell unterstützt. Die Betriebskosten für den Treuhanddienst können seit 2024 trotz fehlendem Anspruch auf Ergänzungsleistungen ausnahmsweise über den Leistungsvertrag der zuständigen Gemeinde abgerechnet werden und die Spesen für den Freiwilligen übernimmt die Individuelle Finanzhilfe der Pro Senectute. Da die Ansätze der Sozialhilfe viel tiefer sind als entsprechende Ergänzungsleistungen, muss sich Frau Murer stark einschränken. Sie kommt aber mit ihren bescheidenen Mitteln gut zurecht und ist dankbar, dass der Freiwillige sich für ihre finanziellen Belange einsetzt.

Im Berichtsjahr wurden in der Stadt Uster 25 Treuhanddienst-Mandate geführt. Davon konnten 19 Mandate über den Leistungsvertrag abgerechnet werden.

	2023	davon im Heim	2024	davon im Heim
Anzahl Treuhanddienst-Mandate Uster	25	15	25	13
Davon über Leistungsvertrag	22	12	19	9
Anzahl Freiwillige	22		21	

## Erwachsenenschutz

Die Fachstelle Erwachsenenschutz unterstützt Private Beistandspersonen beim Führen von Beistandschaften für Personen ab 60 Jahren. Ist das Führen einer Beistandschaft durch einen Berufsbeistand angezeigt, so wird dies durch unsere Fachpersonen aus Sozialarbeit und Recht sichergestellt.

Zu den Hauptaufgaben der Fachstelle gehören die Rekrutierung, Schulung und Begleitung von Privaten Mandatsträgerinnen und Mandatsträgern (PriMa). Angestrebt wird eine möglichst breite Abdeckung von Beistandschaften, welche durch PriMa geführt werden. Hauptvorteil der PriMa sind zeitliche Ressourcen. Diese kommen den verbeiständeten Personen vor allem im Bereich Personensorge (persönliche Kontakte) zugute. Die seitens der Fachstelle bei Bedarf angebotene fundierte Beratung, gute Erreichbarkeit und intensive Begleitung werden von den PriMa sehr geschätzt. Diese haben die Möglichkeit, zweimal pro Jahr an durch Fachpersonen der Fachstelle geleiteten Erfahrungsrunden teilzunehmen. Ebenfalls erhalten die PriMa mehrmals pro Jahr per Mail Informationen zu aktuellen Themen.

Eine Herausforderung in der Begleitung der PriMa stellen die zunehmend komplexer werdenden Fälle dar. Die Fachstelle versucht dieser Thematik mit einer sorgfältigen Abklärung betreffend Eignung des Mandats für eine Privatperson sowie entsprechenden Weiterbildungen zu begegnen. Eine wichtige Rolle spielt auch die Zusammenarbeit mit der Berufsbeistandschaft der Stadt Uster.

Zusätzlich übernimmt die Fachstelle Erwachsenenschutz im Auftrag der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) Uster Abklärungsaufträge für Menschen ab 60 Jahren im Bezirk Uster. Die Abklärung der Schutzbedürftigkeit beinhaltet eine differenzierte Darstellung der sozialen, gesundheitlichen und finanziellen Situation der betroffenen Person mit abschliessender Empfehlung angezeigter Massnahmen. Wenn angezeigt, werden die Abklärungen mit Interventionsteil durchgeführt.

Die Fachstelle Erwachsenenschutz erreicht durch ihre Arbeit Folgendes:

- Erhöhte Akzeptanz und Zufriedenheit der verbeiständeten Personen mit der Massnahme, da zu den PriMa oft eine jahrelange Beziehung mit häufigen persönlichen Kontakten entsteht.
- Hohe Wahrscheinlichkeit einer gelingenden Mandatsführung durch individuelle Eignungsabklärung der PriMa, sorgfältige Vermittlung zwischen PriMa und verbeiständeter Person und bedarfsgerechte Begleitung während der Mandatsführung.
- Pro Senectute wird von der Bevölkerung als neutrale, unterstützende Organisation wahrgenommen. Tendenziell empfinden verbeiständete Personen die subjektiv erlebte „Einmischung des Staates“ als weniger einschneidend, wenn die Mandatsführung unter dem Dach von Pro Senectute Kanton Zürich erfolgt.
- Kontinuität in der Mandatsführung, da PriMa durch die gute Begleitung der Fachstelle belastbarer werden und bei auftretenden Problemen eher durchhalten. Kontinuität in Bezug auf die Person, welche das Mandat führt, ist für viele verbeiständete Personen von grosser Bedeutung.
- Entlastung der KESB in der Begleitung der PriMa.
- Entlastung von Ämtern und Behörden durch Schulung und Unterstützung der PriMa in Sozialversicherungsfragen.
- Entlastung der Berufsbeistandschaft der Stadt Uster, indem Fälle mit geringer Komplexität an die Fachstelle übergeben werden können, welche dann geeignete PriMa vermittelt.
- Durch das Prinzip «Alles aus einer Hand» mit Abklärungen, Begleitung von PriMa und dem Führen von Berufsbeistandschaften unter dem Dach von Pro Senectute Kanton Zürich werden eine hohe Qualität und ein hoher Kundennutzen – sowohl für die verbeiständeten Personen wie für unsere Auftraggeber – erreicht.

### Fallbeispiel\*

Frau Furrer leidet an verschiedenen psychischen Erkrankungen, die unter anderem dazu führten, dass sie in manischen Phasen übermässig Geld ausgab und sich finanziell übernahm. Im Laufe der Zeit hatte sie zahlreiche Schulden angehäuft, darunter Kreditkartenschulden, offene Kredite, nicht bezahlte Krankenkassen-Rechnungen, sowie offene Steuerrechnungen. Aufgrund ihres Schwächezustands und der mangelnden Fähigkeit, ihre finanziellen Angelegenheiten eigenständig zu regeln, ordnete die Erwachsenenschutzbehörde eine Vertretungsbeistandschaft an. Diese umfasst unter anderem die Verwaltung ihres Einkommens und Vermögens.

Die Beistandsperson hatte die Aufgabe, die finanzielle Situation von Frau Furrer zu analysieren und eine mögliche Schuldensanierung einzuleiten. Zunächst wurden alle bestehenden Schulden erfasst und in Zusammenarbeit mit Gläubigern eine Ratenzahlungsvereinbarung getroffen. Ziel war es, das pfändbare Einkommen zu schützen und gleichzeitig die Lebensqualität von Frau Furrer zu verbessern. Durch die enge Zusammenarbeit zwischen der Beistandsperson und Frau Furrer konnte ein realistischer Spar- und Tilgungsplan erstellt werden. Obwohl die Einhaltung dieses Plans für Frau Furrer eine große Herausforderung darstellte, zeigte sie sich kooperativ und engagiert. Dank dieser Bemühungen konnten die Schulden in einem kontrollierten Rahmen reduziert werden, sodass Frau Furrer nun nahezu über ein normales Budget für ihren Lebensunterhalt verfügt.

Dieses Fallbeispiel verdeutlicht, dass eine erfolgreiche Schuldensanierung im Rahmen einer Beistandschaft auch stark von der Mitarbeit der betroffenen Person abhängt. Die Unterstützung durch die Beistandsperson ermöglichte es Frau Furrer, wieder finanzielle Stabilität zu erlangen. Aufgrund des Krankheitsbildes ist eine Aufhebung der Beistandschaft in nächster Zeit zwar nicht sinnvoll, doch die finanzielle Situation bleibt mit der Verwaltung der Finanzen über die Beistandsperson kontrollierbar und stabil.

Beistandschaften	2023	2024
Anzahl Mandate von PriMa geführt	91	92
Anzahl PriMa	80	74
Mandate von Berufsbeiständen geführt	12	18

Abklärungen im Auftrag der KESB Uster	2023	2024
Für die Stadt Uster	2	5
Für andere Gemeinden	5	1

### Steuererklärungsdienst

	2023	2024
Steuererklärungen für Erwachsenenschutzmandate	141	114