

Vom Zahlungsauftrag bis zur Krankenkassenrückforderung

Heinz Oehen ist einer der Freiwilligen des Treuhanddienstes von Pro Senectute Kanton Zug, der Interessierten bei der Erledigung von finanziellen und administrativen Aufgaben zur Seite steht.

Kennen Sie das Gefühl? Die tägliche Flut an Briefen oder E-Mails, die Sie erledigen müssten, wächst Ihnen über den Kopf. Sie finden das Passwort für das Login Ihrer Krankenkasse nicht mehr oder Ihr Budget wird immer enger. Pro Senectute Kanton Zug bietet für solche Situationen oder Probleme den Treuhanddienst.

«In einem ersten Gespräch lernt man sich kennen und es werden die Bedürfnisse abgeklärt. Dann wird ein Vertrag abgeschlossen», erklärt Heinz Oehen. Er ist einer der Freiwilligen, die gegen eine Spesenvergütung ältere Menschen bei finanziellen und administrativen Aufgaben unterstützen.

«Ich wollte nach meiner frühen Pensionierung noch etwas tun. Mir ist es immer gut gegangen, da wollte ich etwas zurückgeben», erklärt der 69-Jährige seine Motivation, auf das Inserat von Pro Senectute Kanton Zug zu antworten. Er unterstützte bis jetzt ein bis vier Betroffene gleichzeitig. «Wenn jemand verstirbt, mache ich nur noch die Meldungen bei den nötigen Stellen, dann erlischt mein Auftrag», sagt der ehemalige Ausbildner bei einer Versicherung.

Nachdem die Bedürfnisse geklärt sind, besucht Heinz Oehen seine Klientin – zurzeit betreut er eine Frau – einmal im Monat. «Die Klientin sammelt ihre Korrespondenz in einem Mäppchen oder in einer Kartonschachtel», erzählt der gebürtige Luzerner. Danach geht er mit ihr die Post durch und schaut, ob wirklich alles für ihn ist. Die Unterlagen nimmt er schliesslich mit nach Hause und erledigt die Arbeit dort.

«Der Zeitaufwand ist je nach Klientin oder Klient ganz unterschiedlich. Im Schnitt sind es aber drei bis fünf Stunden im Monat», schätzt er. Manchmal gebe es aber auch sehr intensive Zeiten. «Zum Beispiel als eine Klientin von der eigenen Wohnung ins Heim übertrat, gab es natürlich mit der Wohnungsauflösung und all den Behörden sehr viel zu tun», erinnert sich Heinz Oehen.

Um seine Arbeit erledigen zu können, hat er von seinen Mandantinnen und Mandanten die benötigten Vollmachten erhalten. Wenn er merke, dass jemand die Post verlegt, kann er mit den Betroffenen abmachen, dass die Post direkt an ihn geht. Das setzt natürlich grosses Vertrauen voraus. «Wichtig ist, dass es die Klientinnen und Klienten

sind, die bei uns um Unterstützung bitten. Sie sind nicht verbeiständet. Und beim Kennenlernen merkt man schnell, ob man sich sympathisch ist», meint er schmunzelnd. Vertrauensbildend ist auch, dass die Treuhänderinnen und Treuhänder jedes Jahr von Pro Senectute Kanton Zug geschult und überprüft werden. «Wir müssen jährlich ein Budget für die Kundinnen und Kunden erstellen. Dieses wird mit den effektiven Zahlen verglichen. Da wird auch nachgefragt, wenn sich zum Beispiel das Vermögen einer Person plötzlich verändert hat», betont er.

Die meisten Menschen, die sich bei Pro Senectute Kanton Zug Unterstützung für ihre administrativen und finanziellen Anliegen holen, fühlen sich zunehmend überfordert von diesen Aufgaben – oft geschieht dies schleichend. «Manchmal wenden sich die Kinder an uns, weil sie zu Hause plötzlich Mahnungen entdecken. Oder bei einem Ehepaar hat immer derjenige die Ressourcenverwaltung übernommen, der dann verstirbt. Es gibt ganz unterschiedliche Szenarien. Ich habe aber immer mit den Klientinnen und Klienten und ihrem Umfeld ein gutes Verhältnis», sagt Heinz Oehen. Die Betroffenen seien stets sehr froh um seine Hilfe, auch die Angehörigen seien entlastet. Vermögensdelikte, wie der Enkelbetrug seien ihm noch nie untergekommen. Aber es helfe sicher auch, wenn er beispielsweise der einen Klientin, die mit ihrem Elektrorollstuhl den Bankautomaten nicht erreichen kann, behilflich ist, Bargeld abzuheben.

Heinz Oehen hat für seine Aufgabe nicht nur eine Einführung von Pro Senectute ins Thema erhalten, sondern hatte auch beruflich mit Sozialversicherungen zu tun. Entsprechendes Wissen sei schon wichtig, da die Freiwilligen etwa die Person für Ergänzungsleistungen, Hilflosenentschädigungen und ähnliches anmelden, angepasste Pflegestufen weitermelden oder Rückforderungen an die Krankenkasse stellen müssen.



AUSKUNFT UND BERATUNG

Soziale Dienste, Tel. 041 511 15 20
 beratung@zg.prosenectute.ch