

# Jahresbericht 2017





---

## Besuchsdienst Uster

## Jahresbericht 2017

1. Bericht Vorsitzende der Delegiertenversammlung
2. Bericht Operative Leitung
3. Bericht Finanzen

### Operative Leitung

Vermittlungsstelle

Susanne Neuenschwander

### Delegierte der Trägerorganisationen

Katholische Kirchgemeinde Uster

Fredi Rechsteiner

Delegierter Kirchenpflege

Pro Senectute Kanton Zürich

Dorothea Weber

Delegierte Pro Senectute

Pro Senectute Kanton Zürich

Beatrice Spörri

Delegierte PS Ortsvertretung Uster

Reformierte Kirchgemeinde Uster

Trix Kamber

Delegierte Kirchenpflege

Reformierte Kirchgemeinde Uster

Beatrice Spörri

Diakonin

Spenden an

Bank BSU, IBAN CH0688 8016 1636 6001 0

zugunsten Besuchsdienst Uster. Herzlichen Dank!



---

## 1. Bericht der Vorsitzenden

Dorothea Weber, Vorsitzende der Delegiertenversammlung

### 20 Jahre Besuchsdienst Uster

Erwünschtes und erreichtes Ziel des Besuchsdienstes ist es, Brücken zu älteren und behinderten Menschen zu bauen und Freude in ihre eigenen vier Wände zu bringen. In diesem Sinne dankte Esther Rickenbacher seitens Stadtregierung den Besuchern und Besucherinnen am Jubiläumsanlass im letzten Sommer für die unzähligen geschenkten Freiwilligenstunden. Wir sind denn auch überzeugt, dass es uns seit 20 Jahren gelungen ist, mit organisierten Besuchen zu helfen, Lücken im solidarischen Netzwerk zu schliessen.

### Delegiertenjahr

Zwei Schwerpunkte wurden im Jahre 2017 durch den Vorstand gesetzt:

Zu Beginn des Jahres unterzeichneten wir mit dem neu gegründeten Verein KISS, welcher eine kostenlose Nachbarschaftshilfe gegen Zeitgutschriften anbietet, eine Zusammenarbeitsvereinbarung. Nun steht es auch unseren Besuchern und Besucherinnen frei, ihre beim Besuchsdienst geleisteten Freiwilligenstunden auf einem individuellen Zeitkonto gutschreiben zu lassen.

Nachdem sich die neue Leitung der Vermittlungsstelle, Susanne Neuenchwander, mit grosser Umsicht und persönlichem Engagement eingelebt hat, konnte im Sommer ein weiteres Projekt in Angriff genommen werden.

Dabei ging es um die Überführung der alten Trägerschaftsform, einer «einfachen Gesellschaft», in einen «Verein». Um weiterhin von der konstruktiven Zusammenarbeit zwischen den beiden Kirchgemeinden und der Pro Senectute Kanton Zürich (PSZH) profitieren zu können, wurde die personelle Zusammensetzung mit Trix Kamber und Beatrice Spörri (evang.-ref.) sowie Fredi Rechsteiner (röm.-kath.) beibehalten. An der Gründungsversammlung vom 31. Januar 2018 konnten unsere Broschüren mit dem neuen Logo, frisch ab der Druckpresse, präsentiert werden. Das Herz als Symbol, aber in neuem farbigen Kleid, steht nach wie vor bewusst im Zentrum.



---

## **Finanzierung**

Erfreulicherweise kann der Besuchsdienst neben den Beiträgen der Träger-schaften weiterhin auf die Subventionen der Stadt Uster zählen. Der Betrieb ist jedoch zusätzlich auf Spenden und Kollekten angewiesen. Dank Geldern aus Stiftungen und Spendengut beider Kirchgemeinden sowie weiterer Zuwendungen konnten die Kosten für den Betrieb und für die Weiterbildungen der freiwilligen Besucher und Besucherinnen zur Entlastung aller erneut ge-deckt werden.

## **Rücktritt**

Aus Altersgründen gebe ich an dieser Stelle meinen Rücktritt per Ende Ja-nuar 2018 bekannt. Ich bin überzeugt, dass ich mich für eine gute Sache habe einsetzen dürfen und danke allen, die sich im und für den Besuchsdienst engagieren. Der Sitz von PSZH wird ab sofort im Vorstand vom Leiter der Ortsvertretung Uster, Bruno Fritschi, übernommen.

## **2. Bericht der operativen Leitung**

Susanne Neuenschwander, operative Leitung

### **Einführungskurse**

Gemäss dem Bundesamt für Statistik leisten 19.5% der Bevölkerung ab dem 15. Altersjahr institutionalisierte Freiwilligenarbeit. Weiterentwicklung der ei-genen Persönlichkeit, knüpfen von sozialen Kontakten oder der Erwerb neuer Kompetenzen sind einige der Gründe, warum sich Menschen freiwillig engagieren. In diesem Jahr entschieden sich 16 Männer und Frauen den Einführungskurs zu besuchen und wurden so auf ihre vielseitige Tätigkeit vorbereitet.

### **Erfahrungsaustausch**

Die Erfahrungsaustauschgruppen wurden für das Jahr 2017 neue zusam-mengestellt. So dienten die Treffen im ersten Halbjahr vor allem dazu, sich kennen zu lernen. Die Erfahrungsaustausche im Herbst hatten neben dem sozialen Austausch das Ziel, die Weiterbildung «Sucht im Alter» zu vertiefen, welche die Freiwilligen anfangs Juli besucht hatten.

Am Gesamterfahrungsaustausch wurde Rückschau gehalten, das neue Logo vorgestellt sowie Weiterbildungswünsche entgegengenommen.



---

## Statistik 2017

	2016	2017
Anzahl Abklärungen	20	<b>38</b>
Anzahl Vermittlungen	19	<b>36</b>
Anzahl Freiwillige	85	<b>87</b>
Anzahl Besuchte	76	<b>86</b>
Anzahl Besuche	2'167	<b>2'014</b>
Anzahl geleistete Std.	4'631.5	<b>4'155.5</b>

Im Berichtsjahr traten vier Freiwillige aus dem Besuchsdienst aus. Die Gründe für die Austritte waren entweder altersbedingt, durch Wegzug oder aus familiären Gründen. Diesen Freiwilligen sei herzlich für ihren unermüdlchen Einsatz gedankt.

## Weiterbildung für Freiwillige

### «Mehr als bittere Pillen»

Priska Bretscher, Suchtpräventionsstelle Zürcher Oberland  
Peter Zemp, Fachstelle Sucht, Soziale Dienste Bezirk Uster

Der eindrückliche Vortrag über die Wirkung von Alkohol und Medikamenten im Alter liess aufhorchen und zeigte den Freiwilligen auf, wie ein risikoreicher Konsum erkannt und angesprochen werden sollte.

### Interessengemeinschaft «IG-alternativ-Uster»

Die beiden Landeskirchen, die Ortsvertretung von Pro Senectute, das Senioren-Netz, der Frauenverein Uster und der Besuchsdienst Uster bilden die Interessengemeinschaft «IG-alternativ-Uster», welche auch dieses Jahr im September und Oktober einen dreiteiligen Zyklus zum Thema «To(l)leranz im Alter» anbot.

Den musikalischen Auftakt machte die Rockband «crème brûlée»: Fünf reife Frauen mit verschiedenen Musikstilrichtungen sangen Lieder mit eigenen witzigen Texten und mitreissenden Rhythmen. Das Bild des Alters stellte Peter Gross in seinem Referat auf den Kopf und zeigte auf, dass auch die



---

dritte Lebensphase durchaus sinnstiftend und von hoher Lebensqualität sein kann. Der warmherzige Film «Hinter den Wolken» rückte das sensible Thema Liebe und Sexualität im Alter ins Zentrum. Das Kinopublikum durfte an der wieder aufkeimenden Liebe von Emma und Gerard teilhaben, die sich nach über 50 Jahren nochmals begegnen.

Dank der fachlichen Beratung von Bernie Meier von «qtopia kino+bar» war es auch dieses Jahr wieder möglich, diesen filmischen Leckerbissen zu geniessen.

## **Weiterbildung operative Leitung**

### **Konflikte mit Freiwilligen – Konfliktpotenziale analysieren, vorbeugen, ansprechen**

Die Zusammenarbeit mit Freiwilligen birgt oft auf verschiedenen Ebenen Konfliktpotenzial. Um Freiwilligen wertschätzend zu begegnen und gleichzeitig Konflikte anzusprechen ging es im Referat von Dr. Sibylle Studer. Die Referentin führte das Publikum in ihrem Referat an die Frage, warum es sich lohnt, Konflikte auszutragen und zeigte Möglichkeiten, Konfliktursachen mit Freiwilligen zu eruieren.

### **Freiwilliges Engagement – geschätzte oder unterschätzte Mitarbeit**

Auch in diesem eintägigen Kurs, angeboten von der Pro Senectute Kanton Zürich, ging es um das Thema Freiwillige. Im Zentrum standen Fragen wie «Was darf eine Organisation von ihren Freiwilligen erwarten und fordern?», «Was sollte sie ihnen bieten?» und «Wie sollte sie die Freiwilligenarbeit anerkennen?». Interessant und praxisnah war das Referat von Claudia Poznik, Leiterin Freiwilligenteam Zoo Zürich: Als einer der grössten und beliebtesten Arbeitgeber für Freiwillige erläuterte sie, wie der Zoo Freiwillige rekrutiert, unterstützt und ihnen Anerkennung schenkt.

### **Letzte Hilfe Kurs**

Erste Hilfe nach Unfällen zu leisten, wird in unserer Gesellschaft als eine selbstverständliche Aufgabe angesehen. Doch wie helfen wir Menschen, deren Lebensende gekommen ist? Dieser eintägige Kurs, organisiert von der reformierten Kirche Kanton Zürich, beinhaltet die Themenschwerpunkte



---

«Sterben ist ein Teil des Lebens», «Vorsorgen und Entscheiden», «Körperliche, psychische, soziale und existenzielle Nöte lindern» und «Abschied nehmen». Das theoretische Wissen wurde mit praxisnahen Beispielen bereichert.

### **Angehörige zwischen Freud und Leid**

An der diesjährigen Besuchsdiensttagung standen die Angehörigen von betagten Menschen ganz im Zentrum. Dr. Bettina Ugolini und Dr. Heinz Rüegger sprachen in ihrem Referat über die Herausforderung und Grenzen familialer Fürsorge und welche wertvolle Stütze der Besuchsdienst auch für Angehörige sein kann. In den verschiedenen Workshops wurde das Thema vertieft.

### **Leben im hohen Alter – zwischen Sinnfindung und Sinnverlust**

Die Pro Senectute Kanton Zürich, Dienstleistungszentrum Oberland, lud die Freiwilligen der Besuchsdienste Dübendorf, Hinwil, Schwerzenbach, Uster, Volketswil und Wangen-Brüttisellen zu diesem interessanten Referat von Dr. Heinz Rüegger ein. Gastgeber war der Besuchsdienst Dübendorf.

Viele Menschen fürchten sich vor dem hohen Alter, weil sie den Sinn darin nicht sehen. Der Vortrag handelte von der Sinngebung über die Sinnfindung und Sinnsuche bis hin zur Sinnlosigkeit im hohen Alter. Das Thema regte zu heftigen Diskussionen an, so auch bei den 12 Freiwilligen vom Besuchsdienst Uster, die an dieser Weiterbildung teilnahmen.



## Jubiläumsfeier, 20 Jahre Besuchsdienst Uster

Am 31. August feierte der Besuchsdienst Uster sein 20-jähriges Bestehen im katholischen Pfarreizentrum St. Andreas. Im Zentrum des Anlasses standen die Freiwilligen, welche an diesem Abend gebührend gefeiert wurden. Rund 60 Besucherinnen und Besucher folgten der Einladung und genossen den Abend bei einem feinen Nachtessen und amüsanten Showeinlagen. Neben verschiedenen Grussworten von Vertreterinnen und Vertretern der reformierten und katholischen Kirche und der Pro Senectute begrüßte auch Esther Rickenbacher, Stadträtin von Uster, die Gäste und bedankte sich im Namen der Stadt Uster für die wertvolle Unterstützung für die betagte Bevölkerung von Uster.



Humorvolle Showeinlagen von Marcel Briand



Angeregte Unterhaltung bei den Gästen



Erwartungsfrohe Freiwillige





---

## Dankbarkeit als Lebenselixier



Margrit Rüdüsühli ist seit über 30 Jahren im Besuchsdienst Uster tätig und blickt auf viele schöne Begegnungen und Erfahrungen zurück.

*Margrit, du warst schon im Besuchsdienst tätig, als dieser noch von der reformierten Kirche geleitet wurde. Seit 20 Jahren bist du nun beim Besuchsdienst Uster. Was hat dich bewogen, dazumal mitzumachen?*

Ich habe in der reformierten Kirche Sonntagsschule unterrichtet. Als meine Kinder diese nicht mehr besuchten, hörte ich damit auf. Die damalige Diakonin fragte mich, ob ich nicht Lust hätte, im Besuchsdienst mitzumachen. Mein erster Besuch fand am 28. Juli 1987 an der Steigstrasse statt und ich wurde von der Pfarrerin begleitet.

*Wieso wolltest du nicht einer Tätigkeit nachgehen, bei der du etwas verdienst?*

Ich habe mein Leben lang fast nie für Geld gearbeitet und so war es selbstverständlich, als die Kinder mich nicht mehr so brauchten, weiterhin ehrenamtlich tätig zu sein.

*Was hat sich in dieser langen Zeit im Besuchsdienst verändert?*

Es hat sich erstaunlich wenig verändert. Auch ich musste zuerst einen Einführungskurs besuchen, es gab Erfahrungsaustausche und Weiterbildungen. In diesen 31 Jahren hatte ich nur zwei Besuchende und beides waren Bäuerinnen.



---

*Was gefällt dir an der Tätigkeit im Besuchsdienst?*

Das Zusammentreffen mit verschiedenen Menschen und der Kontakt unter den Freiwilligen bedeutet mir sehr viel. Ich pflege mit einigen Freiwilligen auch ausserhalb des Besuchsdienstes eine gute Beziehung. Als Familienfrau hatte ich früher nicht so oft die Gelegenheit mich ausser Haus zu betätigen. Der Besuchsdienst eröffnete mir diese Möglichkeit. Auch schätze ich die gute Betreuung durch die Leitung.

*Welches sind belastende oder schwierige Situationen, die du bei deinen Besuchen erlebst?*

Meine Besuchte erlitt schwere Schicksalsschläge, die auch mich sehr belasteten. Mit zunehmendem Alter werden die Gespräche mit ihr immer schwieriger. Einen Dialog zu führen ist praktisch unmöglich. So sind die Besuche manchmal eine echte Herausforderung für mich. Solange es mir gesundheitlich noch möglich ist, möchte ich sie auf jeden Fall weiter besuchen.

*Du bist mit deinen bald 88 Jahren immer noch aktiv und unternehmungslustig. Du führst den Haushalt in deinem grossen Haus selbstständig und pflegst den Garten. Hast du ein Geheimrezept, um fit zu bleiben?*

Ich bin einfach dankbar. Dankbar, dass ich zusammen mit meinem Mann den Alltag bewältigen kann; ich habe ein gutes Verhältnis zu meinen vier Kindern, den Enkeln und freue mich über den Besuch meines Urenkels. Es ist für mich eine Bereicherung, wenn ich am Leben meiner Familien teilhaben kann. Zudem gehe ich regelmässig turnen und der steile Aufstieg von der Bushaltestelle zu unserem Haus hält mich körperlich fit.

*Liebe Margrit, ich danke dir ganz herzlich für dieses Interview und wünsche dir weiterhin gute Gesundheit. Ich hoffe, dass du auch in Zukunft viele erfüllende Momente mit deiner Familie und im Besuchsdienst erleben darfst und danke dir für deine langjährige Treue.*

Susanne Neuenschwander



---

## **Adventsfeier, 12. Dezember 2017**

Weihnachten steht vor der Türe, wenn rund 60 Freiwillige, zum Teil von ihren Besuchten begleitet, an den reich dekorierten, festlich geschmückten Tischen des reformierten Kirchengemeindehauses Platz nehmen. Wolfgang Rothfahl begleitete am Flügel die traditionellen Weihnachtslieder. Auch die weihnächtliche Geschichte, vorgetragen von Beatrice Spörri, durfte nicht fehlen. Bei Kaffee sowie süssen und salzigen Köstlichkeiten wurde geplaudert und sich ausgetauscht. Pfarrerin Silvia Trüssel verabschiedete die Gäste mit dem Segen und den besten Wünschen für das kommende Weihnachtsfest und das neue Jahr.

### **Dank**

Dankbar schaue ich auf mein erstes Jahr als Leiterin des Besuchsdienstes Uster zurück. Persönliche Gespräche mit Freiwilligen und Besuchten haben mich tief berührt und mir gezeigt, wie wertvoll diese Tätigkeit für beide Seiten ist. Mit viel Vertrauen und Offenheit für Neues sind mir die Delegierten entgegengetreten und haben mich in meinen zahlreichen Aufgaben unterstützt. Die hohe Akzeptanz, sowohl bei den Freiwilligen als auch bei meinen Vorgesetzten, haben mir den Einstieg sehr erleichtert. Einen weiteren Dank spreche ich den Heimen in Uster für die gute Zusammenarbeit aus und Silvia Angst von der Fachstelle Alter, welche mit viel Um- und Weitsicht Koordinations- und Vernetzungsarbeit leistet. Dorothea Weber danke ich für ihre fachliche Unterstützung und wünsche ihr alles Gute für den Ruhestand. Und nicht zuletzt bedanke ich mich bei der reformierten und der katholischen Kirchengemeinde, für ihre Gastfreundschaft und die kostenlose Nutzung der Räumlichkeiten.

### **Ausblick**

Neue Freiwillige zu rekrutieren bleibt keine einfache Aufgabe. Immer mehr Organisationen kämpfen um deren Gunst. Auch möchten sich viele Interessierte nicht mehr über eine längere Zeit engagieren und suchen eher kurzfristige Einsätze. Mit einer fundierten und aktuellen Aus- und Weiterbildung, persönlichem Kontakt und Wertschätzung versucht der Besuchsdienst eine gute Beziehung zu seinen Freiwilligen zu schaffen und für sie auch ein offenes Ohr bei schwierigen Situationen zu haben.



### 3. Bericht Finanzen

Ressort Finanzen, Trix Kamber

#### Erfolgsrechnung 2017

	Budget 2017	Rechnung 2017 Jubiläum 20 Jahre	Budget 2018 neu als Verein
<b>Beiträge</b>			
Beiträge Trägerschaften	31'500.00	31'500.00	31'500.00
Beiträge Stadt Uster	10'500.00	10'500.00	10'500.00
Spenden/Kollekten	17'000.00	15'050.25	15'000.00
Subvention CO <sub>2</sub> -Abgabe	0.00	20.70	0.00
Eigenleistungen erbracht durch Träger/Mitglieder	0.00	19'800.00	14'000.00
<b>Total Betriebserträge</b>	<b>59'000.00</b>	<b>76'870.95</b>	<b>71'000.00</b>
Aufwand für Drittleistungen	0.00	19'800.00	14'000.00
<b>Bruttoergebnis 1</b>	<b>59'000.00</b>	<b>57'070.95</b>	<b>57'000.00</b>
<b>Aufwand</b>			
Personalaufwand	50'400.00	41'345.35	49'300.00
Raumaufwand	5'900.00	5'653.25	5'900.00
Unterhalt, Rep. Ersatz	300.00	80.00	100.00
Mobiliarversicherung	210.00	188.60	210.00
Energiekosten	200.00	200.00	200.00
Verwaltungsaufwand	6'500.00	16'289.65	7'600.00
Werbeaufwand	1'000.00	1'541.85	4'700.00
<b>Total Aufwand</b>	<b>64'510.00</b>	<b>65'298.70</b>	<b>68'010.00</b>
<b>Finanz- und ausserordentlicher Erfolg</b>			
Finanzaufwand	200.00	146.95	200.00
Finanzertrag	0.00	0.09	0.00
ausserordentlicher Erfolg	0.00	0.00	0.00
Abschreibungen auf mobilen Sachanlagen	200.00	0.00	1'500.00
<b>Gewinn/Verlust</b>	<b>-5'910.00</b>	<b>-8'374.61 *</b>	<b>-12'710.00</b>

\* Abweichung wegen Investition in eine neue Verwaltungssoftware (nicht im Budget) und Rückgang bei den Spendeneinnahmen



## Bilanz per 31. Dezember 2017

	31.12.2017	31.12.2016
<b>Aktiven</b>		
Flüssige Mittel	44'399.20	52'227.40
Forderungen/Debitoren und Trans. Aktiven	0.00	0.00
CS Mietkaution	902.69	902.60
Mobile Sachanlagen	2.00	2.00
<b>Total Aktiven</b>	<b>45'303.89</b>	<b>53'132.00</b>
<b>Passiven</b>		
Kreditoren und Trans. Passiven	5'700.45	5'153.95
Eigenkapital	39'603.44	47'978.05
<b>Total Passiven</b>	<b>45'303.89</b>	<b>53'132.00</b>

## Spenden 2017

Folgende Organisationen oder Kollektensammlungen bei Gottesdiensten und im Andenken an Verstorbene haben den Besuchsdienst Uster mit Fr. 100.- und mehr unterstützt:

• Alfred und Bertha Zangger-Weber-Stiftung, Uster	3'000.00
• Martha Bock Stiftung, Zürich	2'000.00
• Frauenverein Uster, Vergabung GV-Beschluss	1'000.00
• Kollekte vom 19.03.2017, Ref. Kirchgemeinde Uster	644.15
• Kollekte vom 30.07.2017, Ref. Kirchgemeinde Uster	588.00
• Kollekte vom 31.12.2017, ökum. GD, Kath. Kirche, Uster	475.70
• Stadt Uster, Beitrag an Jubiläumsfest, Uster	400.00
• Frauenverein Oberuster-Nossikon, Uster	300.00
• Genossenschaft Sonnenbühl, Uster	200.00



---

Folgende Personen haben dem Besuchsdienst Uster Fr. 100.- oder mehr gespendet:

- R. + S. Bösch-Bischof, Uster
- E.+ H. Bucher, Birgisch
- E. Bürgin, Uster
- N. Cornaz, Uster
- W. Gross, Uster
- S. + F. Hebeisen, Uster
- M. Holler, Uster
- D. Meier-Hann, Bertschikon
- J. + H. Moor, Uster
- M. Noel, Küsnacht
- M. Schneider, Beinwil a. See
- B. Schwab, Uster
- R. Sigg-Schmucki, Wermatswil
- V. Suozzi, Uster
- K. Wernli, Uster

Wir danken allen für den grosszügigen Beitrag.

Mit dem Verzicht auf Auszahlung der Spesen haben die Besucherinnen und Besucher dem Besuchsdienst Fr. 2'300.- gespendet.

Ebenso danken wir allen weiteren Privatpersonen für ihre wertvolle finanzielle Unterstützung.

Uster, 27. Februar 2018, Trix Kamber

Besuchsdienst Uster  
Florastrasse 42  
8610 Uster  
044 940 72 82  
[info@besuchsdienst-uster.ch](mailto:info@besuchsdienst-uster.ch)  
[www.besuchsdienst-uster.ch](http://www.besuchsdienst-uster.ch)