

# Jahresbericht 2018





---

## Besuchsdienst Uster

## Jahresbericht 2018

1. Bericht der Präsidentin
2. Bericht Operative Leitung
3. Bericht Finanzen

### Operative Leitung

Vermittlungsstelle

Susanne Neuenschwander

### Vorstand des Vereins

Präsidium

Beatrice Spörri  
Reformierte Kirchgemeinde Uster

Aktuariat

Fredi Rechsteiner  
Katholische Kirchgemeinde Uster

Personal & Finanzen

Trix Kamber  
Reformierte Kirchgemeinde Uster

Informatik

Bruno Fritschi  
Pro Senectute Kanton Zürich

### Weitere Delegierte

Katholische Kirchgemeinde Uster

Werner Reist  
Daniela Messer

Pro Senectute Kanton Zürich

Anita Attinger  
Ulrich Riester

Reformierte Kirchgemeinde Uster

Silvia Trüssel

Spenden an

Bank BSU, IBAN CH0688 8016 1636 6001 0

zugunsten Besuchsdienst Uster. Herzlichen Dank!



---

# 1. Bericht der Präsidentin

Beatrice Spörri, Präsidentin

## Vorstandsjahr

Am 31. Januar 2018 fand die Gründungsversammlung statt, bei der die alte Trägerschaftsform in einen Verein überführt wurde. Zu diesem Entschluss gelangten die Delegierten, da die Rechtsform *Trägerschaft* nicht mehr zeitgemäss ist und es im Umgang mit Banken und Versicherungen zu Schwierigkeiten kam. Die ehemaligen drei Trägerorganisationen reformierte und katholische Kirche sowie die Pro Senectute sind Mitglieder des Vereins und haben die Möglichkeit, sich durch je drei Personen vertreten zu lassen. Der Vorstand besteht aus vier Mitgliedern aus den verschiedenen Organisationen, die restlichen Vertreter sind Delegierte. Die Stadt Uster unterstützt den Besuchsdienst nach wie vor mit einem jährlichen Beitrag. Sowohl für die Freiwilligen wie auch für die operative Leitung bedeutete die Vereinsgründung keine Veränderung und der Betrieb konnte wie gewohnt weitergeführt werden.

## Finanzierung

Durch die Anschaffung einer Administrationssoftware und die Neugestaltung der Homepage wurden Reserven abgebaut. Dank Beiträgen der reformierten und katholischen Kirche und der Pro Senectute sowie Subventionen der Stadt Uster, steht der Betrieb nach wie vor auf finanziell sicheren Beinen. Trotzdem ist der Besuchsdienst weiterhin auf Spenden, Gelder aus Stiftungen, Spendengut beider Kirchgemeinden sowie weiteren Zuwendungen angewiesen. Dank diesen Geldern konnten die Kosten für die Vermittlungsstelle sowie für die Weiterbildungen der freiwilligen Besucher und Besucherinnen erneut gedeckt werden.



Der Vorstand und die Delegierten an der Gründungsversammlung



---

## 2. Bericht der operativen Leitung

Susanne Neuenschwander, operative Leitung

### Administration

Für einen reibungslosen Ablauf mit über 70 Freiwilligen und ebenso vielen Besuchten ist der administrative Aufwand nicht zu unterschätzen. Deshalb entschieden sich die Delegierten ein neues Computerprogramm anzuschaffen, welches im Berichtsjahr eingeführt wurde. Die administrativen Arbeiten werden damit erleichtert und Fehlerquellen minimiert. Schliesslich soll die operative Leitung vor allem den Kontakt zu Freiwilligen, Besuchten und deren Angehörigen pflegen und sich mit anderen Institutionen vernetzen.

### Einführungskurse

Neue Freiwillige zu finden, welche sich für einen längerfristigen Einsatz entscheiden, entspricht nicht mehr unbedingt dem heutigen Zeitgeist. Für viele Interessierte bereitete schon der fünfteilige Einführungskurs, welcher beim Besuchsdienst obligatorisch ist, eine terminliche Herausforderung. Aus diesen und anderen Gründen konnte in diesem Jahr nur ein Einführungskurs mit fünf Teilnehmern durchgeführt werden. Deshalb entschied der Vorstand, den Inhalt des Einführungskurses zu straffen und an einem ganzen Tag durchzuführen. Die Rückmeldungen der Teilnehmerinnen des Pilotversuches im November waren positiv, so dass nach ein paar Anpassungen im Mai und November 2019 der Kurs an eineinhalb Tagen angeboten wird. Die sorgfältige Einführung der Freiwilligen liegt uns weiterhin am Herzen und die hohe Qualität des Kurses darf auf keinen Fall leiden. Verschiedene Fachreferentinnen, welche für einzelne Themenbereiche engagiert wurden, stellen dies sicher. Mit dieser Massnahme hoffen wir, neue Freiwillige zu gewinnen.

### Erfahrungsaustausch

Die Erfahrungsaustausche wurden gut besucht. Im Frühjahr stand das Thema «Herausfordernde Besuchssituationen» im Mittelpunkt. Die Teilnehmenden lernten den Ablauf einer Mediation kennen und erarbeiteten mit dieser Methode Lösungsansätze zu einer von ihnen ausgewählten herausfordernden Besuchssituation. Im Herbst stand das Thema «Einsamkeit im Alter» im Zentrum. Selbstverständlich kam auch der Austausch unter den Besucherinnen und Besuchern nicht zu kurz. Am Gesamterfahrungsaustausch wurde Rückschau gehalten und Jsabelle Gutknecht vom Spitex Shop Uster stellte Neuigkeiten vor.

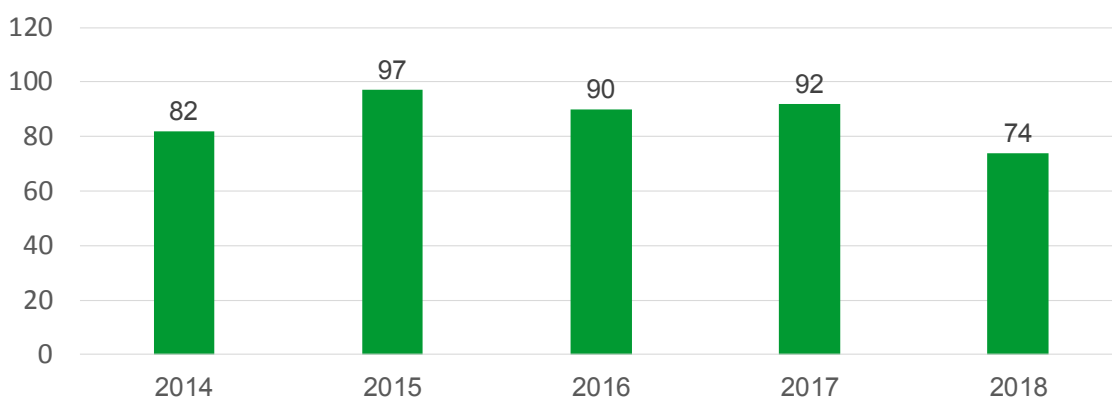


## Statistik 2018

	2017	2018
Anzahl Abklärungen	38	<b>30</b>
Anzahl Vermittlungen	36	<b>28</b>
Anzahl Freiwillige	87	<b>74</b>
Anzahl Besuchte	86	<b>82</b>
Anzahl Besuche	2'014	<b>2'015</b>
Anzahl geleistete Stunden	4'155	<b>3'915</b>

Im Berichtsjahr traten elf Freiwillige aus dem Besuchsdienst aus. Diese doch eher hohe Zahl mag erstaunen. Anlass für den Entscheid war vor allem der Tod des Besuchten und das langjährige Mitwirken im Besuchsdienst neben gesundheitlichen und familiären Gründen. Diesen Freiwilligen sei herzlich für ihr grosses Engagement gedankt, verbunden mit den besten Wünschen für die Zukunft. Im Weiteren wurden Mitglieder, welche sich über Jahre nicht mehr gemeldet haben und nicht mehr auffindbar sind, aus dem System gelöscht. Auffallend ist, dass trotz der gleichbleibenden Anzahl Besuchen, die Anzahl geleisteter Stunden gesunken ist.

Freiwilligenstatistik 2014 - 2018



Verlauf der Anzahl Freiwilligen während der letzten fünf Jahre



---

## Aus dem Vereinsjahr

### 2.1.1. Standaktionen

Der Besuchsdienst beteiligte sich dieses Jahr an verschiedenen Standaktionen, wie dem Infomarkt «Älter werden in Uster» am 24. März und dem Vereinstag am 9. Juni. Unter dem Motto «Wo es uns braucht?!» fand am 25. November in der katholischen Kirche das Patrozinium Fest zum «Tag der Völker» statt. An schön dekorierten Ständen konnten sich die Besucher jeweils über die vielfältigen Angebote informieren.

### 2.1.2. Ausflug ins Vögele Kulturzentrum

«Ist gut nicht gut genug?» Eine Frage, welche sich doch einige von uns in unserer schnelllebigen Zeit schon gestellt haben. So fuhren am 30. August rund 40 Freiwillige mit dem Car ins Vögele Kulturzentrum nach Pfäffikon SZ, wo sich verschiedene Künstlerinnen und Künstler mit diesem Thema auseinandergesetzt haben und ihre Exponate ausstellten. Unter fachkundiger Führung erhielten die Teilnehmenden Hintergrundinformationen zu den Kunstwerken. Es blieb noch genügend Zeit, um selbst in den Räumlichkeiten zu verweilen. Im Restaurant Boldern in Männedorf erwartete uns ein ausgiebiges Zvieri Plättli und bei Kaffee und Kuchen wurden eifrig Eindrücke ausgetauscht. Der kulinarische Abschluss der Reise wurde sehr geschätzt, bevor es zurück nach Uster ging.



Vernügte Runde im Garten des Restaurants Boldern



## Adventsfeier, 6. Dezember 2018

Dieses Jahr fand die Adventsfeier am Samichlaustag statt. Was lag näher, als dass der Samichlaus auf Besuch kam. Es war zum Glück ein lieber Chlaus, der mit viel Witz und Humor eine Geschichte aus seinem Alltag erzählte, bevor er allen einen Grittibänz verteilte. Die traditionellen Weihnachtslieder wurden auch dieses Jahr von Wolfgang Rothfahl begleitet. Nach dem feinen Zvieri verabschiedete Pfarrerin Silvia Trüssel die Gäste mit dem Segen und wünschte allen ein friedliches Weihnachtsfest und ein glückliches neues Jahr.



Der Samichlaus verteilt Grittibänze

## 2.2. Weiterbildung für Freiwillige

### 2.2.1. Sicherheit im Alter

Rolf Decker, Projektleiter der Präventionsabteilung der Kantonspolizei Zürich

Polizist Rolf Decker klärte die Teilnehmenden auf humorvolle Art und Weise über verschiedene kriminelle Gefahren auf, wie Enkeltrick-Betrug oder Entreiss- und Trick-Diebstahl. Er zeigte u.a. Verhaltensmassnahmen auf, wie sich Betagte gegen Einbruch und Haustürgeschäfte schützen können. Der Vortrag war nicht angsteinflössend, sondern ermutigte alle, nicht in die Opferrolle zu verfallen, sondern mit geschärften Sinnen aktiv am Leben teilzunehmen.

### 2.2.2. Letzte Hilfe Kurs

Silvia Trüssel, Pfarrerin und Nicole Tanner, Pflegefachfrau

Der *Erste Hilfe Kurs* ist den meisten von uns bekannt. Doch wer kennt den *Letzte Hilfe Kurs*? In diesem eintägigen Seminar ging es darum, wie wir Menschen begegnen, die am Ende ihres Lebens stehen. Die Teilnehmenden



---

wurden von Pfarrerin Silvia Trüssel und der Pflegefachfrau Nicole Tanner behutsam in diese heikle Thematik eingeführt. Sterben ist ein Teil des Lebens, auch wenn das Thema Tod und Abschiednehmen oft verdrängt wird. Fragen wurden geklärt wie, was passiert beim Sterben, wann beginnt das Sterben, wie können wir als Laien unterstützen und begleiten, welche Abschiedsrituale gibt es und wo können wir uns hinwenden, wenn wir professionelle Unterstützung brauchen. Selbstverständlich wurde auch über Entscheidungen informiert, welche alle schon jetzt treffen und ihre Angehörigen darüber informieren sollten. Dieser Kurs war nicht nur für den Besuchsalltag hilfreich, sondern regte jeden Einzelnen an, über seine Vergänglichkeit nachzudenken.

### **2.2.3. 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 «...das wäre doch gelacht» anbot. Den Auftakt machte Regula Imhof, sie ist Humorcoach und referierte über die gesundheitlichen Aspekte des Lachens. Das Roadmovie «Visages, villages» zeigte die heitere Reise mit einem Wohnmobil der beiden unterschiedlichen Künstler, Agnès Varda 89 (Filmregisseurin) und des 33-jährigen Street-art Künstlers JR in Frankreich. Zum Schluss unterhielt der vom Radio bekannte Komiker Flurin Caviezel das Publikum mit seinen Morgengeschichten, welche von heiteren und peinlichen Begebenheiten aus seinem Alltag erzählen.

### **2.3. Neues Kleid für die Homepage**

Bruno Fritschi, Vorstandsmitglied

Um möglichst schnell und selbstständig auf Änderungen und Anpassungen von Informationen auf der Homepage reagieren zu können, beschloss der Vorstand am 28. Mai 2018, diese neue zu erstellen. Damit das Know-how zum Betreiben der Seite in unseren Reihen bleibt, wird Susanne Neuenchwander von mir schrittweise in diese Tätigkeit eingeführt.

Ich durchlief zwei Schulungstage in den Räumen des Softwarevertreibers in Zürich und begann daraufhin das Erstellen der Homepage, welche wir am 23. August 2018 online stellen konnten.





---

Die Homepage gibt u.a. Auskunft für interessierte Freiwillige oder Menschen, die gerne besucht würden, stellt den Besuchsdienst vor und eine Bildergalerie zeigt Fotos von verschiedenen Anlässen. Neu ist der passwortgeschützte Bereich «Internes» für aktive Freiwillige, welcher Arbeitshilfsmittel zur Verfügung stellt.

Unsere Homepage gibt einen umfassenden Einblick in unsere Tätigkeiten und ist benutzerfreundlich gestaltet.

Schauen Sie doch einfach herein unter <https://besuchsdienst-uster.ch>

## 2.4. Etwas Neues ausprobieren

Françoise Poëll ist in diesem Jahr neu zum Besuchsdienst gestossen. Sie erzählt im Interview von ihren Beweggründen und wie sie dieses Jahr als Freiwillige erlebt hat.

*Françoise, deine Anmeldung für den Einführungskurs erreichte mich aus Australien. Wie hast du uns gefunden und was hat dich bewogen, bei uns mitzumachen?*

Ich wusste, dass ich nach unserer Rückkehr aus Australien nicht mehr an meinen angestammten Arbeitsplatz zurückkonnte. So hielt ich bereits aus der Ferne Ausschau für Freiwilligenarbeit, welche mit betagten Menschen im Zusammenhang steht. Bei meinen Recherchen stiess ich auf die Homepage des Besuchsdienstes und fand diese ansprechend. Da gerade ein Einführungskurs begann, meldete ich mich kurzentschlossen an.



*Es gibt ganz verschiedene Freiwilligenarbeit. Was reizt dich am Besuchsdienst?*

Weil meine Mutter auch älter wird, begann ich mich für das Alter zu interessieren und wollte mich mehr mit diesem Lebensabschnitt auseinandersetzen. Ich möchte mehr Verständnis für diese Altersgruppe erlangen und somit auch für meine Mutter.



---

*Ist das dein erstes freiwilliges Engagement?*

Ja. Ich hatte keine Zeit vorher. Mir kam es auch nicht in den Sinn mich freiwillig zu betätigen. Menschen um mich herum zu unterstützen, die Hilfe brauchten, war für mich immer selbstverständlich. Dabei spürte ich, wie mich dies befriedigte.

*Im Gegensatz zur bezahlten Arbeit erhältst du am Monatsende kein Geld. Womit wirst du belohnt bei deiner Tätigkeit?*

Die Dankbarkeit, welche meine Besuchte mir entgegenbringt, ist für mich mehr wert als Geld. Ich konnte in diesem Jahr ein vertrauensvolles Verhältnis zu ihr aufbauen. Ich finde es wunderbar, dass sie mir einen Einblick in ihr Leben schenkt. Zwischen den Besuchen schicken wir uns WhatsApp Nachrichten und Fotos. Sie interessiert sich auch für mein Leben. Es ist ein Geben und Nehmen.

*Wie unterscheidet sich die Arbeitsatmosphäre bei der Freiwilligenarbeit zur bezahlten Arbeit?*

Ich stehe nicht unter Druck und kann im weitesten Sinn selbst bestimmen, wie ich meine Aufgaben lösen will. Ich kann diese für mich neue Tätigkeit ohne Vorkenntnisse ausprobieren. Es ist ein Miteinander und es gibt keine Hierarchien.

*Wie reagieren Bekannte und Freunde, wenn du erzählst, dass du als Freiwillige arbeitest?*

Die erste Reaktion ist immer: «Ja, da verdienst du ja nichts». Bezahlte Arbeit wird meiner Meinung nach gesellschaftlich höhergestellt, ganz nach dem Motto «was nichts kostet, ist nichts wert». Dabei ist die Freiwilligenarbeit eine wichtige Stütze für unser Zusammenleben.

*Was sind für dich Vorzüge der Freiwilligenarbeit?*

Ich arbeite gerne selbstständig und wollte etwas Neues ausprobieren. Das habe ich gefunden, eine Arbeit, die anspruchsvoll ist. Ich bin sehr dankbar, dass es mir so gut gefällt.

*Du hast einen 15-jährigen Sohn. Bekommt er mit, dass du als Freiwillige arbeitest und glaubst du, dass das auf ihn (später) einen Einfluss haben wird?*



---

Mein Sohn ist ein sozialer Mensch. Er findet meine Arbeit eine gute Sache. Ob er allerdings auch einmal Freiwilligenarbeit leisten wird, kann ich noch nicht sagen.

*Was muss Freiwilligenarbeit bieten, damit sie für dich attraktiv ist?*  
Für mich haben der Austausch unter den anderen Freiwilligen und die Weiterbildungen einen hohen Stellenwert.

*Liebe Françoise, ich danke dir ganz herzlich für dieses Interview und wünsche dir weiterhin viel Freude und Erfüllung bei deinen Besuchen.*

Susanne Neuenschwander

## **2.5. Ausblick**

Immer mehr Freiwillige entschliessen sich für weniger verbindliche, zeitlich limitierte Aufgaben. Ich wünschte mir, dass es wieder mehr Mitmenschen gäbe, die sich auf längerfristige, regelmässige Einsätze einliessen. Unsere Besuchten schätzen es sehr, wenn sie in dieser kurzlebigen Zeit regelmässig von derselben Person besucht werden.

So hoffe ich, dass der verkürzte Einführungskurs, den wir erstmals im Mai 2019 anbieten werden, den Einstieg in die Besuchsdienstarbeit erleichtert und die neue Homepage neue Interessierte anspricht.

## **2.6. Dank**

Der grösste Dank gehört allen Freiwilligen, welche bedürftigen Menschen ihre Zeit schenken. Zuverlässig und mit grossem Engagement besuchen sie diese, hören geduldig zu, spielen, spazieren oder unterstützen Gruppenaktivitäten in den Heimen. Für das Vertrauen und die vielfältige Unterstützung beim Ausüben meiner Aufgaben danke ich den Delegierten ganz herzlich. Das Wohlwollen, sowohl von den Freiwilligen als auch von meinen Vorgesetzten, hat mir geholfen, auch schwierigere Situationen zu meistern. Einen weiteren Dank spreche ich den Heimen in Uster für die gute Zusammenarbeit aus. Ein grosses Dankeschön gehört der reformierten und der katholischen Kirchengemeinde für ihre Gastfreundschaft und die kostenlose Nutzung der Räumlichkeiten sowie den Mitarbeitenden für das Bereitstellen der Räume.



### 3. Bericht Finanzen

Ressort Finanzen Trix Kamber

#### Erfolgsrechnung 2018

	Budget 2018, neu als Verein	Rechnung 2018	Budget 2019
<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	15'000.00	16'112.50	13'000.00
Subvention CO <sub>2</sub> -Abgabe	0.00	22.80	0.00
Eigenleistungen erbracht durch Träger/Mitglieder	14'000.00	14'725.00	14'000.00
<b>Total Betriebserträge</b>	<b>71'000.00</b>	<b>72'860.30</b>	<b>69'000.00</b>
Aufwand für Drittleistungen	14'000.00	14'725.00	14'000.00
<b>Bruttoergebnis 1</b>	<b>57'000.00</b>	<b>58'135.30</b>	<b>55'000.00</b>
<b>Aufwand</b>			
Personalaufwand	49'300.00	44'927.10	47'400.00
Raumaufwand	5'900.00	5'650.00	5'900.00
Unterhalt, Rep. Ersatz	100.00	0.00	100.00
Mobiliarversicherung	210.00	209.60	210.00
Kehricht-, Entsorgungskosten	200.00	16.00	100.00
Verwaltungsaufwand	7'600.00	9'534.35	8'150.00
Werbeaufwand	4'700.00	2'005.65	2'000.00
<b>Total Aufwand</b>	<b>68'010.00</b>	<b>62'342.70</b>	<b>63'860.00</b>
<b>Finanz- und ausserordentlicher Erfolg</b>			
Finanzaufwand	200.00	156.40	200.00
Finanzertrag	0.00	0.00	0.00
ausserordentlicher Erfolg	0.00	0.00	0.00
Abschreibungen auf mobilen Sachanlagen	1'500.00	0.00	1'500.00
<b>Gewinn/Verlust</b>	<b>-12'710.00</b>	<b>-4'363.80 *</b>	<b>-10'560.00</b>

\* Abweichung gegenüber Budget 2018: + Spendeneingänge, - Personalaufwand, - Werbeaufwand, da neue Homepage in Informatikaufwand (Verwaltungsaufwand) verbucht, - Abschreibungen, die neue Verwaltungssoftware wurde 2017 in Aufwand gebucht und daher keine Abschreibungen.



## Bilanz per 31. Dezember 2018

	31.12.2018	31.12.2017
<b>Aktiven</b>		
Flüssige Mittel	39'574.70	43'729.15
Forderungen/Debitoren und Trans. Aktiven	926.35	670.05
CS Mietkaution	902.69	902.69
Mobile Sachanlagen	2.00	2.00
<b>Total Aktiven</b>	<b>41'405.74</b>	<b>45'303.89</b>
<b>Passiven</b>		
Kreditoren und Trans. Passiven	6'166.10	5'700.45
Eigenkapital	35'239.64	39'603.44
<b>Total Passiven</b>	<b>41'405.74</b>	<b>45'303.89</b>

## Spenden 2018

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

• Alfred und Bertha Zangger-Weber-Stiftung, Uster	3'000.00
• Röm.-kath. Pfarrkirchenstiftung, Uster	3'000.00
• Martha Bock Stiftung, Zürich	2'000.00
• Frauenverein Uster, Vergabung GV-Beschluss	1'000.00
• Kollekte vom 31.12.2018, ökum. GD, Kath. Kirche, Uster	870.30
• Kollekte vom 29.07.2018, Ref. Kirchgemeinde Uster	722.20
• Spenden im Andenken an Marie Willimann-Wyss, Uster	570.00
• Frauenverein Oberuster-Nossikon, Uster	300.00
• Genossenschaft Sonnenbühl, Uster	200.00



---

## **Spenden 2018**

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

- F. Bartlome, Uster
- E.+ H. Bucher, Uster
- E. Bürgin, Uster
- E. Dober, Uster
- W. Grützner, Uster
- F. Gut, Arth
- O. Hirt, Uster
- J. Moor, Uster
- M. Schneider, Beinwil a. See
- B. Schwab, Uster
- M. Weber, Uster

Wir danken allen für den grosszügigen Beitrag.

Mit dem Verzicht auf Auszahlung der Spesen haben die Besucherinnen und Besucher dem Besuchsdienst Fr. 2'250.- gespendet.

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

Uster, im Februar 2019, 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)