

**Zeitschrift:** Zeitlupe : für Menschen mit Lebenserfahrung  
**Herausgeber:** Pro Senectute Schweiz  
**Band:** 82 (2004)  
**Heft:** 12

**Artikel:** "Die Kunden sind mir dankbar"  
**Autor:** Vollenwyder, Usch / Stadler, Regina  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-725874>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 02.02.2025

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

# «Die Kunden sind mir dankbar»

*Pro Senectute Kanton Glarus bietet neu Krankenkassenberatungen für Seniorinnen und Senioren an. Die Krankenversicherungsfachfrau Regina Stadler, Leiterin Administrative Begleitung, erzählt aus ihrem Alltag.*

## AUFGEZEICHNET VON USCH VOLLENWYDER

Ursprünglich lernte ich den Beruf der Drogistin. Danach arbeitete ich in einem Pharmabetrieb auf dem Büro, später bei Publicitas in der Werbung und schliesslich als Sachbearbeiterin bei der Krankenkasse Helsana. Das Thema Sozialversicherungen – im Besonderen Krankenkassen – interessierte mich immer sehr. Ich erwarb den eidgenössischen Fachausweis als Krankenversicherungsfachfrau. Damit kenne ich mich in allen zehn Sozialversicherungen aus, Schwerpunkt ist das KVG, das Krankenversicherungsgesetz.

Gerade bei der Krankenkasse kann so viel optimiert und gespart werden! Eine Taggeldversicherung für Rentenbezüglerinnen und -bezügler zum Beispiel, die teuerste Grundversicherung, eine hohe Franchise oder eine zusätzliche Unfallversicherung sind unnötig. Oft bezahlen ältere Menschen seit Jahren Prämien für Leistungen, die früher für eine Familie in Ordnung waren, in ihrer heutigen Lebenssituation aber überflüssig sind. Aus Gewohnheit begleichen sie die regelmässig eintreffenden Rechnungen. Seit diesem Herbst bietet Pro Senectute Kanton Glarus Krankenkassenberatungen an. Sie entsprechen einem grossen Bedürfnis.

Das Krankenkassenwesen ist so komplex geworden, für Laien oft kaum mehr durchschaubar. Zudem überreden aggressive Vermittler auch ältere Menschen zu neuen Mitgliedschaften und teuren Zusatzversicherungen. Dafür erhalten sie hohe Provisionen – bezahlt von den Versicherungsnehmern. Schon als ich noch bei der Krankenkasse arbeitete, hatte ich grosse Mühe mit solchen Geschäften.

Deshalb suchte ich mir eine Arbeit im Sozialbereich. Als letztes Jahr die Stelle «Leitung Administrative Begleitung» bei

Pro Senectute Kanton Glarus ausgeschrieben war, da meldete ich mich. Ich konnte dort den ganzen Treuhanddienst aufbauen: Für meine Klientinnen und Klienten – es sind ohne spezielle Werbung zurzeit bereits 25 – mache ich die

## Oft bezahlen ältere Menschen Prämien für unnötige Leistungen.

Zahlungen und Steuererklärungen, beantrage Ergänzungsleistungen, Prämienverbilligungen oder Sozialhilfe, ich erledige die Kontakte mit den Behörden und überprüfe die verschiedenen Versicherungen.

Immer mehr ältere Glarnerinnen und Glarner benötigen diesen Treuhanddienst. Die heutige Wohnsituation führt dazu, dass zunehmend alte Menschen allein wohnen. Gerade habe ich eine neue 92-jährige Klientin übernommen. Sie hat nur einen Neffen in der Nordschweiz und kann ihre Administration nicht mehr selber erledigen. In einem solchen Fall ist meine Hilfe gefragt – und die Frau kann weiterhin zu Hause wohnen bleiben.

Oft wenden sich ältere Menschen mit ihren finanziellen Problemen selber an mich, manchmal bittet mich auch eine Heimleitung, mit einer Bewohnerin oder einem Bewohner die finanzielle Situation zu überprüfen, oder unser Sozialarbeiter weist mir jemanden zu. Dann besuche ich als Erstes meine zukünftigen Klienten, und wir lernen einander kennen. Das ist nötig, denn die Leute müssen Vertrauen zu mir bekommen. Es ist für niemanden einfach, seine Finanzen offen zu legen und sie mir anzuvertrauen.

Danach schliessen wir eine Vereinbarung ab. Ich bekomme die Bankvollmachten, Steuervollmachten, Krankenkassenvollmachten. Dann beginne ich zu arbeiten. Ich überprüfe die Bankkonten, erledige die Zahlungen, erteile Daueraufträge, passe die Versicherungen an, fordere die Leistungen ein. Alle finanziellen Geschäfte laufen über mich. In einem Ordner für jeden Klienten lege ich die Unterlagen ab. Für diese Dienstleistung zahlt der Kunde einen jährlichen Pauschalbetrag: Wer wenig Geld hat, zahlt wenig, vermögendere Klientinnen und Klienten zahlen mehr.

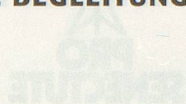
Ich bin hier aufgewachsen, ging in Glarus zur Schule und leitete hier die Geschäftsstelle der Helsana. Mich kennen sehr viele Leute. Ältere Leute fragen

### HILFE IM BÜRODSCHUNDEL

Bürokratische Abläufe sind komplizierter geworden, Neuerungen nicht immer leicht zu begreifen. Die Dienstleistung «Administrative Begleitung» von Pro Senectute Kanton Glarus erledigt für ältere Menschen alle administrativen Arbeiten oder unterstützt sie dabei. Dafür wird ein jährlicher Pauschalpreis verrechnet, je nach Vermögensverhältnissen zwischen fünfhundert und zweitausend Franken.

Als neue Dienstleistung wurde diesen Herbst das Angebot «Krankenkassenberatung für Seniorinnen und Senioren» geschaffen. Diese einmalige Beratung zur Optimierung der Krankenversicherung wird ebenfalls von der eidgenössisch diplomierten Krankenversicherungsfachfrau Regina Stadler durchgeführt.

Weitere Informationen erteilt: Pro Senectute Kanton Glarus, Administrative Begleitung, Gerichtshausstr. 10, Postfach 655, 8750 Glarus, Telefon 055 645 60 20, Fax 055 645 60 21, Mail [info@gl.pro-senectute.ch](mailto:info@gl.pro-senectute.ch), Internet [www.gl.pro-senectute.ch](http://www.gl.pro-senectute.ch)



BILDER: DANY SCHULTHESS

mich oft, zu welcher Familie ich gehöre und mit wem ich verwandt sei. Bekannt zu sein ist hilfreich, gerade auch im Umgang mit den Behörden und anderen offiziellen Stellen. Ich wohne mit meinen erwachsenen Töchtern und meinem Mann immer noch in Oberurnen. Die Familie braucht mich heute weniger. Natürlich habe ich zu Hause zu tun – wir haben auch noch drei Katzen und ein paar Enten im Garten. Daneben treibe ich Sport, mache in meiner Freizeit Glasperlenschmuck und lese auch gern.

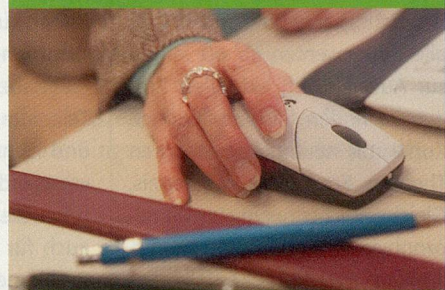
Den Stellenwechsel habe ich nie bereut. Ich wollte etwas tun, das jemandem dient und weniger geschäftsorientiert ist. Meine Klientinnen und Klienten sind dankbar für meinen Einsatz; darüber freue ich mich. Eigentlich ist es ein Geben und Nehmen: Wenn die Leute ihre Sorgen loswerden und sich darüber erleichtert zeigen, ist das die Bestätigung für mich, dass ich meine Arbeit gut mache.

Wer aus der Privatwirtschaft kommt – so wie ich jetzt –, empfindet Pro Senec-

tute Schweiz manchmal als eine etwas schwerfällige Organisation. Es dauert lange, bis ein Entscheid gefällt wird. Pro Senectute müsste einheitlicher und mit mehr «Pep» auftreten, sie müsste sich in allen Bereichen noch ein bisschen modernisieren. Dann würde sie in der Öffentlichkeit auch ein anderes, ein jüngeres Bild abgeben.

Auf der Geschäftsstelle von Pro Senectute Kanton Glarus bin ich eigentlich «multifunktional» tätig. Ich organisiere die Kurse für PS-Bildung und erstelle das Kursprogramm. Dieses Jahr kamen zum ersten Mal Curling- und Malkurse hinzu. So habe ich Kontakt zur jüngeren Generation der älteren Menschen, die aktiv ist, lernt und gerne reist.

Mit jungen Leuten habe ich in meinen Kursen beim Schweizerischen Roten Kreuz zu tun. Ich unterrichte zukünftige Pflegehelfende in Versicherungsfragen rund ums Alter. Das macht Spass – auch wenn mein Herz am meisten für den Treuhanddienst schlägt. ■



**Wegweiserin durch den Papierkram:** Regina Stadler hilft älteren Menschen im Glarnerland, sich in der komplizierten Welt der Sozialversicherungen und der Finanzen besser zurechtzufinden.