

**Zeitschrift:** Zeitlupe : für Menschen mit Lebenserfahrung  
**Herausgeber:** Pro Senectute Schweiz  
**Band:** 89 (2011)  
**Heft:** 3

**Artikel:** Pro Senectute : "es gibt kaum je etwas zu beanstanden"  
**Autor:** Vollenwyder, Usch  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-723113>

### **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:** 04.05.2025

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

## «Es gibt kaum je etwas zu beanstanden»

Theo Schmidhauser ist Ressortleiter Service sowie Bildung und Kultur bei Pro Senectute Appenzell Ausserrhoden. Er stellt Zeitlupe-Redaktorin Usch Vollenwyder den Steuererklärungsdienst vor, dessen Organisation zu seinen Aufgaben gehört.

Die Vorbereitungen für unseren Steuererklärungsdienst beginnen Mitte Dezember: Dann werden die alten Daten ins neue Jahr transferiert, die Formulare bereitgestellt und für die Helferinnen und Helfer die jährliche Schulung organisiert. Danach erfolgt der Versand der Unterlagen, und ab Februar kommen laufend die Rapporte der Helfenden zurück, aufgrund deren den Kunden Rechnung gestellt und die Helfenden ausbezahlt werden. Die Zeit der Steuererklärungen schliessen wir Mitte Mai mit einem Auswertungstreffen ab: Bei einem kleinen Imbiss können Erfahrungen ausgetauscht und aufgekommene Probleme besprochen werden.

Der Steuererklärungsdienst ist in unserem Kanton ein gefragtes Angebot. Das zeigt auch die zunehmende Zahl von Steuererklärungen, die jedes Jahr mit unserer Hilfe ausgefüllt werden: Innerhalb weniger Jahre haben diese sich fast verdoppelt und sind auf über 460 gestiegen. Seit zwei Jahren ist es möglich, dafür einen Dauerauftrag auszufüllen. Bereits machen rund 400 Personen davon Gebrauch. Das erleichtert uns die Administration ungemein. Wir können uns vermehrt auf die Werbung konzentrieren, nehmen Neuansmeldungen entgegen und müssen nur noch Seniorinnen und Senioren anschreiben, die keinen Dauerauftrag erteilt haben.

Die Schulung für unsere Helferinnen und Helfer erfolgt jeweils im Januar und wird von einem kompetenten Fachmann vom Steueramt erteilt. Anhand der aktuellen Steuererklärung werden neue Steuergesetze und Anpassungen vorge-

stellt und offene Fragen besprochen. Danach offeriert uns das Steueramt ein Mittagessen. Das ist eine grosszügige Geste und zeigt die Wertschätzung, die es uns entgegenbringt: Die fast 500 Steuererklärungen, die einen beträchtlichen Teil der Steuererklärungen aller AHV-Rentnerinnen und -Rentner in Appenzell Ausserrhoden ausmachen, sind in der Regel korrekt ausgefüllt. Zudem fängt unser Steuererklärungsdienst auch viele

«Unser Steuererklärungsdienst fängt auch Probleme ab, die sonst beim Steueramt landen würden.»

Probleme auf, die sonst beim Steueramt landen würden.

Etwa vierzig Helfende – zwei Drittel Männer, ein Drittel Frauen – sind für uns tätig. Bei der Zuteilung der Kunden berücksichtige ich die geografische Nähe; nach Möglichkeit sollen sie jedes Jahr die gleichen betreuen können. Wichtig ist mir auch der Wunsch der Helfer. Es gibt solche, die möchten nur zwei Steuererklärungen ausfüllen, andere zwanzig, dreissig oder noch mehr. Viele sind schon seit der Einführung des Angebots im Jahr 2000 im Einsatz. Voraussetzung für diese Tätigkeit sind ein kaufmännisches Verständnis und das nötige Grundwissen, um eine Steuererklärung ausfüllen zu können.

Neue Helferinnen und Helfer werden separat in die Besonderheiten von

Steuererklärungen für ältere Menschen eingeführt. Sie müssen zum Beispiel wissen, wie Steuererklärungen für Senioren im Heim aussehen. In der Regel macht unser Dienst nur einfache Steuererklärungen. Seniorinnen und Senioren mit vielen Wertschriften oder vermieteten Liegenschaften verweisen wir an Treuhänder oder Banken. Unser Dienst soll ja keine Konkurrenz zur Privatwirtschaft sein. Mit unseren günstigen Tarifen – der Preis für das Ausfüllen einer Steuererklärung hängt von der finanziellen Situation der Kundinnen und Kunden ab – sind wir natürlich sehr attraktiv für Menschen mit wenig Geld.

Wenn die Helferinnen und Helfer im Januar die Liste ihrer Kunden zugewiesen bekommen, kündigen sie bei diesen ihren Besuch an und machen dafür einen Termin ab. Sie weisen nochmals darauf hin, was parat gemacht werden muss: eine Kopie der letzten Steuererklärung, Krankheitskostenbelege, Rentenausweise, Konto- und Pensionskassenauszüge.

Auch der zeitliche Rahmen wird abgesteckt: Länger als eine Stunde dauert das Ausfüllen einer Steuererklärung in der Regel nicht. Einige der Helfer machen die Steuererklärung direkt auf dem Laptop und schicken sie anschliessend den Kunden zur Unterschrift zu; andere füllen sie von Hand aus und lassen sie vor Ort gleich unterschreiben.

Ausnahmen gibt es wenige. Manchmal, wenn zum Beispiel jemand erst vor Kurzem ins Heim gezogen oder ein Ehepartner frisch verstorben ist, müssen die Unterlagen neu zusammengestellt werden. Dann kann sich das Prozedere ver-



Bild: Ursula Müller

## Weitere Informationen:

- Adresse der Geschäftsstelle: Pro Senectute Appenzell Ausserrhoden, Gossauerstrasse 2, 9100 Herisau, Telefon 071 353 50 30, Fax 071 353 50 31, Mail [info@ar.pro-senectute.ch](mailto:info@ar.pro-senectute.ch), Internet [www.ar.pro-senectute.ch](http://www.ar.pro-senectute.ch)
- Hilfe beim Ausfüllen der Steuererklärung erhalten Sie bei den meisten Pro-Senectute-Stellen. Die Adresse Ihrer zuständigen Stelle finden Sie vorne in diesem Heft.
- Haben Sie kaufmännische Grundkenntnisse, ein Flair für Zahlen und möchten gerne anderen Seniorinnen und Senioren bei ihren administrativen Aufgaben helfen? Dann melden Sie sich bitte ebenfalls bei Ihrer Pro-Senectute-Stelle.

zögern, und der Helfer reicht gleich von Anfang an Fristerstreckung ein. Damit wir eine Qualitätskontrolle haben, führt Pro Senectute Stichproben durch. Es gibt kaum je etwas zu beanstanden. Unsere Helferinnen und Helfer arbeiten als Freiwillige; sie bekommen aber eine Entschädigung plus Spesen ausbezahlt.

Beim Steuerklärungsdienst komme ich wenig mit alten Leuten direkt ins Gespräch. Aber ich höre natürlich die Rückmeldungen und muss sagen: Mir kommen kaum je Reklamationen zu Ohren. Im Gegenteil: Die meisten älteren Menschen sind dankbar und zufrieden, dass jemand zu ihnen nach Hause kommt und alles rund um die Steuererklärung in einer Stunde erledigt ist. Ganz selten kann die Chemie zwischen einem Helfer und einem Senior nicht stimmen – aber das sind absolute Ausnahmefälle.

Ich kam vor bald vier Jahren zu Pro Senectute Appenzell Ausserrhoden und erlebe meine private und berufliche Situation als spannenden Gegensatz: Zu Hause habe ich eine Familie mit drei kleinen Kindern, im Beruf arbeite ich für alte Menschen. Das ist Herausforderung und Bereicherung gleichzeitig. Ursprünglich arbeitete ich als Informatiker bei der Post, dann wurde die Informatik zentralisiert und ich hätte nach Bern umziehen müssen. Das wollte ich meiner Familie nicht antun. Ich bin froh über meine 60-Prozent-Stelle bei Pro Senectute, wo ich meine verschiedenen Fähigkeiten einbringen kann.

Meinem alten Beruf bin ich trotzdem noch treu geblieben: Ich unterrichte in Teilzeit an einer Schule für Informatik und habe die Homepage von Pro Senectute Appenzell Ausserrhoden aktualisiert – auch im Bereich des Steuerklärungsdienstes. Alle Formulare sind jetzt aufgeschaltet, und die Helferinnen und Helfer können sich mit den nötigen Unterlagen selber eindecken. Administrativ ist das für mich eine grosse Erleichterung.

Nur wenige unserer Helfenden sind noch nicht mit Internet und E-Mail ausgerüstet, alle anderen haben Zugriff auf unsere Daten. Das hilft, unseren administrativen Aufwand zu verringern und Kosten zu sparen.