

Jahresrechnung 2011	Budget 2011	Einnahmen und Ausgaben 2011	Budget 2012
<b>Betriebsertrag</b>			
Einnahmen aus Dienstleistungen	537'000.00	541'408.85	617'500.00
Zinserträge		575.00	900.00
Debitorenverluste		-375.25	
Beitrag Stadt Luzern	50'000.00	50'000.00	20'000.00
<b>Total Ertrag</b>	<b>587'000.00</b>	<b>591'608.60</b>	<b>638'400.00</b>
<b>Betriebsaufwand</b>			
<b>Personalkosten</b>			
Löhne	491'000.00	495'316.95	492'000.00
Gratifikationen		0.00	16'000.00
AHV/ALV/FAK	29'000.00	28'127.30	30'000.00
BVG, UVK, KVG	26'000.00	26'371.55	27'000.00
<b>Übrige Aufwendungen Personal</b>	<b>29'000.00</b>		
Einführung und Weiterbildung		3'629.35	12'000.00
Spesen		26'619.65	26'500.00
<b>Total Personalkosten</b>	<b>575'000.00</b>	<b>580'064.80</b>	<b>603'500.00</b>
<b>Fixe Kosten</b>			
Mieten	8'300.00	8'280.00	9'500.00
Bank, PC-Spesen	2'400.00	2'257.90	2'500.00
Unterhalt, Reparatur	600.00	0.00	400.00
EDV-Programme	3'500.00	1'738.80	7'000.00
Versicherungen	700.00	686.70	700.00
Büromaterial	3'000.00	4'297.05	5'000.00
Porti Post	3'300.00	3'646.00	3'600.00
Telefon, Fax, Internet	1'800.00	1'902.80	1'800.00
Treuhand	500.00	500.00	500.00
Organisationsentwicklung	9'000.00	3'970.10	0.00
Werbung/Öffentl. Arbeit	8'000.00	2'270.85	4'000.00
Sonstiger Aufwand	500.00	659.70	600.00
<b>Total fixe Kosten</b>	<b>41'600.00</b>	<b>30'209.90</b>	<b>35'600.00</b>
Rückstellungen für Fonds		20'000.00	20'000.00
<b>Total Aufwand</b>	<b>616'600.00</b>	<b>630'274.70</b>	<b>659'100.00</b>
<b>Betriebsverlust/-gewinn</b>	<b>-29'600.00</b>	<b>-38'666.10</b>	<b>-20'700.00</b>
<b>Vereinsertrag</b>			
Spenden	20'000.00	30'679.05	20'000.00
Mitgliederbeiträge	10'000.00	10'680.00	10'000.00
<b>Total Erträge</b>	<b>30'000.00</b>	<b>41'359.05</b>	<b>30'000.00</b>
<b>Gewinn Haushilfe Luzern</b>	<b>400.00</b>	<b>2'692.95</b>	<b>9'300.00</b>

## Jahresbericht 2011



Foto: Herr Peter-Guido Lüthi

**Vorstand:**  
**Elisabeth Zöllig (Präsidentin)**  
**Ursula Schaffner (Vizepräsidentin)**  
**Petra Merz (Kassiererin)**  
**Robert Wolf (Aktuar)**  
**Anette Rackl (Beisitzerin)**

## Bericht der Präsidentin 2011

Wir können auf ein interessantes Jahr zurückblicken. Der Vorstand setzte sich mit verschiedenen Geschäften auseinander. Es galt die einzelnen Massnahmen aus dem Abschlussbericht der Analyse unserer Organisation umzusetzen, um damit die finanzielle Zukunft des Vereins zu sichern, und die Grundlagen für die Leistungsvereinbarungen mit der Stadt vorzubereiten. Ende Jahr konnten wir eine Leistungsvereinbarung mit der Stadt unterzeichnen. Es ist uns gelungen die Aufgaben speditiv zu bearbeiten.

Unser Ziel ist es nach wie vor die Dienstleistungen zur Zufriedenheit für unsere Kundschaft und deren Angehörigen anzubieten. Gleichzeitig möchten wir für die Herausforderungen der Zukunft gerüstet sein.

Frau Anette Rackl, Vorstandsmitglied hat uns auf Ende Dezember verlassen. Sie war seit der Gründung im Vorstand tätig. Wir danken ihr herzlich für ihre Mitarbeit.

Unsere Dienstleistungen sind nach wie vor sehr gefragt. Dem gilt es Sorge zu tragen. Es sind die Haushelferinnen, die mit ihren Einsätzen zum guten Ruf beitragen. Der Vorstand dankt den Haushelferinnen für ihr Engagement, ihren Einsatz bei den Kundinnen und Kunden, und für ihre „Betriebstreue“.

Nadja Laval, Leiterin Geschäftsstelle, gelingt es die vielen Anfragen von Kundinnen und Kunden, die Einsatzplanungen der Haushelferinnen und die administrativen Arbeiten zuverlässig zu bearbeiten. Auch ein grosses Danke schön für ihren Einsatz und ihr Engagement.

Der Vorstand dankt allen Mitgliedern, Spenderinnen und Spendern, der Stadt Luzern für ihre Unterstützung, denn ohne geht es nicht.

Elisabeth Zöllig, Präsidentin



## Bericht der Leiterin

Das Jahr 2011 brachte viele neue Herausforderungen. Der angestrebte Leistungsauftrag mit der Stadt verlangte viele Vorbereitungsarbeiten und zusätzliche Sitzungen.

Auch die Vermittlungsarbeit hat mich stark gefordert. Gesamthaft waren 52 Haushelferinnen in 318 Haushaltungen tätig und leisteten 16'190 Einsatzstunden, ein paar weniger als im Vorjahr. Trotzdem bin ich mehr als zufrieden mit dem Total der Dienstleistungsstunden. Einige Haushelferinnen gingen in Pension. Ihre Einsätze umzuplanen, konnte langfristig vorbereitet werden. Als dann bereits anfangs Jahr einige Haushelferinnen krank wurden, teilweise langfristig oder definitiv ausfielen, wurde es recht turbulent. Zwar sprangen viele Haushelferinnen unkompliziert ein und übernahmen Vertretungen. Auf die Dauer wurde es aber zuviel, sodass Neuanstellungen nötig wurden. Das bedeutete, Vorstellungs- und Einführungsgespräche führen, viele offene Fragen klären und zusätzliche Kontakte mit der Kundschaft. Hier bedanke ich mich ganz herzlich für den ausserordentlichen Einsatz vieler Haushelferinnen, aber auch den betroffenen Kundinnen und Kunden für ihr Verständnis. Nur Dank ihnen allen war es möglich diese Zeit trotz allem gut zu meistern.

Ausser dem Einführungskurs für die neuen Haushelferinnen, organisierten wir einen weiteren obligatorischen Kurs zum Buch „Helfen – einfühlsam und kompetent“ von Verena Hefti, geleitet von der Autorin selber. Dazu kamen zwei weitere freiwillige Weiterbildungs-Nachmittage zu den Themen „Umgang mit geistig behinderten Kunden“ und „Psychose“. Alle Kurse wurden motiviert besucht und waren laut den Rückmeldungen sehr interessant.

Der Jahresausflug führte uns im Herbst ins Emmental nach Trubschachen zum „Kambly Erlebnis“ mit anschliessendem feinem Essen im Restaurant Bären.

Herzlichen Dank an alle Haushelferinnen und Verena Schawalder. Ich weiss ihr Engagement für den Verein und für unsere Kundschaft sehr zu schätzen. Mein Dank gilt auch den Sozialarbeitenden anderer Institutionen für die gute Zusammenarbeit. Danke auch dem Vorstand und der Kundschaft für das mir entgegengebrachte Vertrauen.

Nadja Laval, Leiterin

## „Seli do werkli dor die Töre ine höt, oder gohts eso strub zue ond här wie geschter?“

Diese Frage überkommt mich manchmal, bevor ich die Türe zum Büro aufmache und eintrete. Nichts desto trotz liebe ich die Arbeit als Leiterin Haushilfe. Nebst den schwierigen Situationen und traurigen Momenten, erlebe ich ganz Tolles. Die gute Zusammenarbeit mit den Haushelferinnen und die meist netten Kontakte mit den Kunden überwiegen bei weitem.

Meistens ist es ganz ruhig früh morgens im Büro. Doch dann gibt es Tage wie dieser. Kaum im Büro, noch nicht die Finken angezogen, klingelt das Telefon. Die Tochter der Kundin K. ist dran. Frau K. kam notfallmäßig in die Klinik. Der Einsatz heute Morgen fällt aus. Sofort versuche ich die zuständige Haushelferin zu erreichen, bevor sie sich auf den Weg dorthin macht. Toll, ich erreiche sie gerade noch rechtzeitig. Kaum aufgelegt, schaue ich nach, ob es noch Anrufe von gestern Abend oder Bandnachrichten hat. Ich höre das Band ab. Um 20.45 Uhr hat Kunde R. angerufen: „Hallo Frau Laval, wo sind Sie? Meine Haushelferin ist noch nicht in den Einsatz gekommen. Es ist doch schon nach halb neun, ist etwas passiert? Hallo, Hallo ...?“ Herr R. hat nicht gemerkt dass es Abend war. Seine Haushelferin ist heute Morgen eingeteilt auf 8.30 Uhr. Ich telefoniere ihm später. Es ist noch nicht 8.00 Uhr und er wird nun sicher noch schlafen.

Zwei wichtige Telefongespräche mit Haushelferinnen stehen noch an, denn sie müssen noch rechtzeitig vor ihren Einsätzen informiert werden. Als das erledigt ist, telefoniere ich Kunde R. Er ist froh, dass nichts passiert ist und seine Haushelferin bald kommt. Es macht ihn traurig, dass er so vergesslich geworden ist und manchmal nicht mehr merkt, ob es nun Tag oder Nacht ist. Ich versuche ihn abzulenken, frage ob er genügend getrunken hat. Ich wünsche ihm ein gutes Frühstück und hoffe, er denkt auch wirklich daran, zu essen und zu trinken. Frau S. geht ja bald zu ihm in den Einsatz und wird sehen, ob er gegessen hat und sonst bereitet sie ihm das Frühstück zu.

Es klingelt an der Türe. Eine Haushelferin kommt um Arbeitsrapporte zu holen. Sie informiert mich kurz, dass es Herr J. gestern nicht gut ging und sie ausnahmsweise für ihn die Einkäufe erledigte, da er kaum mehr etwas zuhause hatte.

Nun E-Mails lesen und je nach dem beantworten, Unterlagen kopieren und mit Prospekten versenden.

Die Nummer von Frau K. war auf dem Display. Sie hätte heute Nachmittag einen Einsatz. Sie versuchte mich gestern Nachmittag während einer Bedarfsklärung zu erreichen. Danach war es spät und ich kam nicht mehr ins Büro zurück. Ich rufe sie an, um nachzufragen, wie so sie mich gesucht hat. Sie bedankt sich für den Rückruf und sagt, es hätte nicht so geeilt. Sie wollte nur melden, dass sie ab Mitte nächsten Monat zu einer Operation und anschliessend zur Kur geht. Die Einsätze werden 4–5 Wochen ausfallen, Frau R. wird sich frühzeitig zurückmelden. Ich notiere mir das, damit ich nicht vergesse, die zuständige Haushelferin zu informieren. Während ich mit der Kundin spreche, kommen zwei weitere Anrufe aufs Band.

Herr und Frau Y versuchten mich zu erreichen. Ich telefoniere zurück. Dann erklingt die Stimme von Herr Y: „Jo, hallo?“ Ich: „Do esch Hushelf Lozärn, Frau Laval, Grüezi Herr Y, sie hend mech gsuecht vori?“ Herr Y: „Hallo? Hallo? Wer esch do?“ Hat Herr Y. vermutlich wieder das Hörgerät nicht an?

Ich versuche es lauter: „Ech bes d' Frau Laval, vo de Hushelf, Hallo Herr Y.“ Herr Y: „Hallo?“ Im Hintergrund die Stimme seiner Frau: „Wer esch dranne?“ Herr Y: „Jo niemer,“ ich noch lauter: „Doch ech bes d' Frau Laval!“ Dann Frau Y: „De hänk doch ab!,“ ich wieder: „Nei, ech bes doch!“ und schon aufgelegt. Nun gehe ich zuerst einen Schluck Wasser trinken und setze mich erneut ans Telefon. Wähle nochmals die Nummer von Herr und Frau Y. Nun nimmt sie ab, Gott sei Dank! Und wir mussten lachen. „Jo, ehm, wieso mer sie gsuecht hend weiss i jetz im Momänt au nömme. Was esch das au gsi was?“

Nun ist am Telefon wieder Ruhe eingetreten. Es ist Ende Monat und die ersten Arbeitsrapporte liegen zum Kontrollieren und Eingeben bereit. Danach mache ich die Verarbeitung der Zahlungseingänge. Die HL-Nachrichten, unser Informationsblatt für die Haushelferinnen, muss ich noch fertig stellen, damit ich sie mit den Lohnabrechnungen verschicken kann. Noch drei Kunden, bei denen ich nachfrage, wie die ersten Einsätze verlaufen sind. Dann kommen wieder neue Anrufe. Eine Kundin bringt ein Arztzeugnis und schon bald ist Mittag.

Nadja Laval