Leiter-Inspiration

«Ich wollte doch nur Menüs ausliefern…»

Regula Sulser liebt die Vielfalt ihres Alltags
Quelle: Unsplash+, Getty Images / zVg.

Eigentlich wollte Regula Sulser nur älteren Menschen aushelfen. Aus diesem simplen Wunsch ist ein ganzes Unternehmen mit 33 Mitarbeitenden gewachsen. Und trotzdem merkt sie fast jeden Tag, wie wichtig der persönliche Kontakt ist.

Vor bald 28 Jahren habe ich begonnen, Menüs auszuliefern an betagte, kranke und einsame Menschen. Mittlerweile tun wir das im ganzen Kanton Zürich mit 33 Mitarbeitenden. Der Fokus lag am Anfang auf der praktischen Seite: Welche Speisen mögen unsere Kundinnen und Kunden? Wie gross soll eine Portion sein? Wie verpacken wir die Speisen? Und natürlich eine ganze Reihe von rechtlichen Aspekten, die umzusetzen sind. Die ersten Jahre machte ich alles alleine: von der Verarbeitung der Bestellungen, dem Kochen und Ausliefern bis zur

Rechnungsstellung und dem Marketing. Sehr schnell war mir klar, dass diese Arbeit noch andere Aspekte beinhaltet. In der Begegnung mit alten oder kranken Menschen kommt mir Krankheit, Einsamkeit, Traurigkeit und Angst entgegen. Oder auch mal Wut oder Unsicherheit. Mit unserer Dienstleistung sind wir sehr nahe am Leben der Kundinnen und Kunden. Bei der telefonischen Bestellung oder bei der Übergabe der Mahlzeiten an der Wohnungstüre schütten viele Menschen ihr Herz aus.

Vielfältiger Alltag

Längst mache ich nicht mehr alles alleine. Mein Alltag ist Heute gefüllt mit Menüplanung, Mitarbeiterplanung, Lohnwesen, Buchhaltung, Marketing, Planung der Reinigung, Bestellwesen, Kontakte pflegen, Caterings… Meine Tätigkeit ist eine Zusammenfassung von rund einem Dutzend Berufen. Ich liebe die Vielfalt meines Alltags! Vieles lässt sich planen. Doch bringt der Alltag immer wieder Unvorhergesehenes, wo ich Gottes Hilfe und Liebe speziell erlebe. Ich stehe durchaus auch mal an der Geschirrwaschmaschine und reinige Berge von Küchengeschirr. Dann wieder schlichte ich Streit zwischen einem Parkplatzmieter und einem Mitarbeiter, der für zwei Minuten seinen Privatparkplatz benutzte während der Auslieferung. Weil der erstere den zweiten mit einem heftigen Kraftwort betitelte und der zweite behauptet, er sei ganz ruhig geblieben, was wiederum der erste heftig dementiert, stehe ich als Chefin dazwischen (Gott sei Dank nicht physisch!) und es braucht Gelassenheit und Weisheit, um die Lage zu entspannen.

In der heissen Jahreszeit erinnern wir unsere Kundschaft daran, genug Wasser zu trinken. Wenn dann eine demente Person, die aus Vergesslichkeit täglich bis zu fünfmal anruft, erwidert: Immer nur Wasser sei langweilig, hin und wieder ein Gläschen Wein tue schon gut! Dann müssen wir im Büro schmunzeln und freuen uns über das Leben, das auch in erloschen geglaubten Menschen hervorbricht.

Berührende Schicksale

In einer anderen Situation musste ich kürzlich die Polizei involvieren: Eine Kundin hatte bei einer Lieferung noch das Päckli der letzten Lieferung im Milchkasten. Dann ist es Pflicht für unser Fahrpersonal, dass sie sofort unsere Zentrale benachrichtigen. Wir klären ab, was der Grund ist. Ich wusste, dass diese Kundin alleinstehend ist. Ich kontaktierte die Spitex und zwei Spitäler, ob der Name dort bekannt sei. Dann gab ich die Situation der Polizei weiter. Diese schickte eine

Streife vorbei, öffnete die Wohnung und fand die Person leblos vor. Eine unschöne und traurige Geschichte. Ich weiss nicht, wann und wie die Frau gestorben ist. Welche Gedanken und Gefühle sie in den letzten Stunden oder Minuten erfüllt haben. Ich erinnere mich an Gespräche mit ihr am Telefon, wo ich sie ermutigt habe, weil sie überfordert war in den finanziellen Regelungen. Ob wir ihr in den letzten Lebensjahren das Leben erleichtern konnten?

Oder ich denke an die 98-jährige Kundin, welche die Bestellung telefonisch aufgab. Als ich ihr beim Verabschieden noch einen schönen Tag wünschte, meinte sie: das könne sie gebrauchen. Daraus ergab sich ein kurzes Gespräch, wo ich sie darauf hinwies, dass wir unsere Sorgen Gott sagen können. Sie erzählte, dass sie als Pfarrerstochter aufgewachsen sei. Sie wusste um Gott und Kirche. Aber ich hatte den Eindruck, dass die Bibel für sie nicht mehr als ein dickes Buch voller unverständlicher Regeln ist. Einige Tage vorher bat ich Gott, mir zu zeigen, wem ich das Markusevangelium vom Livenetjubiläum schenken könnte, das noch auf meinem Küchentisch lag. Hier war nun diese Person, der ich das golden gestaltete Buch schenkte. Möge sie im hohen Alter nochmals mit dem Gott konfrontiert werden, der sich für ihre und unsere Alltagssorgen interessiert, egal ob es die Herausforderungen eines Unternehmers, einer Unternehmerin sind oder die Sorgen einer hochbetagten Person.

Und natürlich verkaufen wir Menüs. Wir planen, kochen, portionieren und liefern eine «gluschtige» Menüauswahl an meist betagte Privatkunden. Da sind auch jene, die morgens um 9 Uhr besorgt telefonieren, weil die Lieferung eine Viertelstunde verspätet scheint. Dann sage ich meinem Fahrpersonal, dass das nur bedeutet, dass unsere Dienstleistung wichtig ist im Leben unserer Senioren. Es ist mehr als Nahrungsaufnahme und Versorgung. Es ist eine feste Zeit im Alltag. Ein freundliches Wort, ein Lächeln. Eine Ermutigung. Ein Hoffnungsschimmer in die einsame Stube.

Ach, ich liebe meinen Alltag!

Zur Autorin: ***Regula Sulser*** *(*1966) ist Gründerin und Leiterin von Gourmet Domizil, einer Firma, die Senioren mit feinen Mahlzeiten verwöhnt. Sie ist ausserdem Autorin des Buches «Entschuldigung, dass ich störe».*

Datum: 01.07.2026
Autor: Regula Sulser
Quelle: Livenet

Tags
Leadership

Leben als Christ
ERlebt