



Schlüsselrolle Hauswartung

Die Bedeutung dieses Berufs steckt in der Bezeichnung: warten gleich pflegen, betreuen, sorgen für. Die für die Hauswartung Verantwortlichen pflegen die Liegenschaft, betreuen die Bewohnerschaft, damit sie sich im Wohnumfeld wohl fühlt, und sorgen für ein gutes Klima, sowohl hinsichtlich der technischen Belange als auch zwischenmenschlich. Denn sie sind bei ihrer Arbeit im Kontakt mit der Bewohnerschaft und haben einen Sensor für die Stimmung in einem Haus oder in einer Siedlung.

1

Berufsbild und Anforderungen haben sich verändert.

Facility Management mit Alltagsdurchblick

Das Berufsbild von Hauswartinnen und Hauswarten hat sich in den letzten Jahrzehnten stark gewandelt. Der Beruf wurde professionalisiert, die zweijährige Ausbildung ist eidgenössisch anerkannt.

Je nach Anforderung der Liegenschaft ist der Hauswart oder die Hauswartin für sehr unterschiedliche Tätigkeiten zuständig. In grösseren Wohnobjekten ist die meist vollamtliche Hauswartung erste Ansprechstelle für die kleineren und grösseren Probleme des Alltags und gleichzeitig zuständig für die Werterhaltung von ganzen Liegenschaften. In kleineren Wohnsiedlungen hat die meist nebenamtliche Hauswartung ein kleineres Pflichtenheft. Ein klar abgegrenztes Berufsbild gibt es deshalb nur bedingt.

Anforderungsprofil: Allrounder mit Herz

Hauswartungsverantwortliche müssen Allrounder sein, die an vielen Orten anpacken können. Wesentliche Veränderungen in der Bautechnik, immer komplexere technische Installationen, die Vielfalt der neuen Baustoffe und Reinigungsmittel, ökologische Anforderungen sowie der Umgang mit Bewohnenden unterschiedlicher Herkunft stellen in fachlicher und persönlicher Hinsicht hohe Anforderungen.

Es braucht auch psychologisches Geschick, Gelassenheit und Humor, Offenheit gegenüber verschiedenartigen Menschen und sehr gute soziale Kompetenzen. Kommunikative Fähigkeiten, wie Zuhören und Reklamationen sachlich entgegennehmen, sind gefragt.

Hauswartinnen und Hauswarte sollten integrierend und vertrauenerweckend wirken und gleichzeitig Regeln durchsetzen können. Sich dabei gut abgrenzen, ist das A und O in diesem Beruf. Die wichtigste Voraussetzung dazu ist ein klares Pflichtenheft.

Im Pflichtenheft: Verantwortung und Abgrenzung

Die Hauswartung steht oft im Clinch zwischen den Ansprüchen der Bewohnerschaft und den Interessen der Verwaltung. Und sie hat eine Machtposition inne, die sie konstruktiv, aber auch destruktiv nutzen kann. Ihre Aufgaben sollten deshalb von der Genossenschaft genau definiert und den Bewohnenden klar kommuniziert werden.

Das Pflichtenheft beschreibt die Aufgaben und Kompetenzen und umfasst eine klare Arbeitszeitenregelung, die (begrenzte)

telefonische Erreichbarkeit und die Regelung für Notfälle. Auch die schriftliche bzw. elektronische Meldung von Schäden, Störungen und Vorfällen (z. B. via App) muss klar geregelt sein.

Auch die Anliegen der Hauswartinnen und Hauswarte müssen an die richtige Adresse gelangen. Der Informationsfluss zwischen Verwaltung und Hauswartung ist hier der Dreh- und Angelpunkt. Oft ist der Kontakt durch die örtliche Distanz erschwert. Deshalb ist es wichtig, dass die Informationskanäle funktionieren.

Personalförderung

Der Hauswart kann Blitzableiter sein. Ständige Reklamationen wegen Kleinigkeiten, Klagemauer für unzufriedene Bewohnende – diese Faktoren kosten Nerven. Vor allem in grossen Siedlungen sind Hauswartinnen und Hauswarte hohen physischen und psychischen Belastungen ausgesetzt, die durch gute Personalführung aufgefangen werden können. Wertschätzung und Anerkennung zum Beispiel sind wichtige Schlüsselwörter.

Dazu braucht es institutionalisierte Gefässe, wie zum Beispiel:

- > Weiterbildungsmöglichkeiten, zum Beispiel im den Bereichen Kommunikation und Konfliktmanagement
- > Ansprechperson für Krisensituationen
- > Möglichkeiten zum Austausch mit Kolleginnen und Kollegen
- > Regelmässige Standortgespräche

2

Hauswartung – Psychologie im Treppenhaus?

Förderung des Zusammenlebens

Das Zusammenleben von Menschen unterschiedlichen Alters, unterschiedlicher Herkunft mit unterschiedlichen Wohnbedürfnissen, wie das in vielen Wohnhäusern der Fall ist, verläuft nicht ohne Konflikte. Hauswartungen stehen oft mittendrin, wenn es unter BewohnerInnen hoch zu und her geht. Sie erfahren bei ihrer Arbeit viel über das nachbarschaftliche Zusammenleben. Sie kennen die Konfliktsituationen, die durch die Vielfalt an Lebensformen und kulturellen Hintergründen entstehen können, z. B. in der Waschküche, im Treppenhaus oder bei eigenwilliger Auslegung der Hausordnung. Schwierigkeiten zwischen Jung und Alt, zwischen Neuzugezogenen und Alteingesessenen hat es zwar schon immer gegeben. Mobilität, Individualität und Interkulturalität haben das nachbarschaftliche Zusammenleben in den letzten Jahren jedoch in hohem Masse verändert.

Der Schlüssel: konstruktive Kommunikation

Ein guter Kontakt zwischen Bewohnerschaft und Hauswartung fördert das Zusammenleben. Dies beginnt bei der Einführung von neu zugezogenen Bewohnenden in die Abläufe eines Hauses, in die zwischenmenschlichen Gegebenheiten und in die Hausordnung eines Hauses. Die Hauswartung soll Ansprechstelle im Alltag sein und nicht erst auf der Bildfläche erscheinen, wenn ein Konflikt bereits eskaliert ist.

Konfliktprävention – Vertrauen bilden

Hauswartinnen und Hauswarte legen auf verschiedenen Ebenen eine Basis des Vertrauens.

Auf der Sachebene:

- > Durch technisches Verständnis: z. B. Apparate und Beleuchtung, Lüftung und Heizung regelmässig warten
- > Durch klare Information, persönlich und durch Mitteilungen am Anschlagbrett in der Liegenschaft (ev. auch in andere Sprachen übersetzt)
- > Unterstützung bei der Integration von neuen Bewohnenden

Auf der Beziehungsebene:

- > Ernstnehmen der Anliegen der Bewohnenden, indem diese eine klare Antwort erhalten (lieber ein Nein als keine Antwort)
- > Kontaktförderung zwischen den Bewohnenden, zum Beispiel durch gegenseitiges Bekanntmachen
- > Anregen von Nachbarschaftshilfe und Vernetzung der Bewohnenden
- > Unterstützung von initiativen Bewohnenden

Auf der persönlichen Ebene:

- > Rollenklärung: Bin ich in der Funktion als Hauswartin bzw. Hauswart (als Blitzableiter) oder als Privatperson gemeint?
- > Fähigkeit, Distanz zu schaffen
- > Eine klare Linie ohne Bevorzugung von einzelnen Mietenden
- > Bewusster Umgang mit der «Machtposition»

3

Tipps und Hinweise

Weiterbildung

Im Bereich der Hauswartung bietet Wohnbaugenossenschaften Schweiz regelmässig Weiterbildungskurse an verschiedenen Seminarorten in der Deutschschweiz an.

Themen sind «Konfliktmanagement für Hauswartinnen und Hauswarte», «Soziale Durchmischung in Wohnsiedlungen» und andere mehr ([Link >](#)).

Wohnbaugenossenschaften Schweiz

Bucheggstr. 109, 8042 Zürich, franz.horvath@wbg-schweiz.ch

Tel. 044 360 26 63

Leitfaden des Fachverbands

Der [Schweizerische Fachverband der Hauswarte](#) beschreibt das Berufsbild Hauswartung in einer Broschüre und bietet Weiterbildungen (z. B. «Hauswart/in mit eidg. Fachausweis» oder die «Höhere Fachprüfung für Hausmeisterin/Hausmeister» an.

Schweizerischer Fachverband für Hauswarte (Geschäftsstelle)

Hirschmattstr. 36, 6002 Luzern, <https://www.sfh.ch>

Merkblätter/Dokumentationen

- > [Vandalismus im öffentlichen Raum und in Wohnbaugenossenschaften](#)
- > [Integration – ein Zuhause für alle beginnt bei der Willkommenskultur](#)
- > Age-Dossier «[Gemeinschaftsräume für alle Generationen](#)»

Übersetzungen

Wenn Sie wichtige Hinweise für Treppenhaus und Gemeinschaftsräume oder beispielsweise wichtige Dokumentationen, Ihre Statuten, Ihr Leitbild oder die Unterlagen zur Generalversammlung in verschiedene Sprachen übersetzen lassen möchten, empfehlen wir www.medios.ch der Stadt Zürich.

Wir danken unseren Kooperationspartnern für ihre Unterstützung.

