

**Zeitschrift:** Wohnen  
**Herausgeber:** Wohnbaugenossenschaften Schweiz; Verband der gemeinnützigen Wohnbauträger  
**Band:** 89 (2014)  
**Heft:** 3: Hauswartung

**Artikel:** "Kaum ein Tag verläuft so, wie er geplant wird" : Interview  
**Autor:** Papazoglou, Liza / Strebel, Ignaz  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-585855>

### **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:** 26.11.2024

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



Ignaz Strebel vom ETH-Wohnforum über die vielfältigen Leistungen von Hauswarten

# «KAUM EIN TAG VERLÄUFT SO, WIE ER GEPLANT WIRD»

Hauswarte tragen wesentlich zur Lebensqualität in einer Wohnsiedlung bei, stellt ETH-Geograf Ignaz Strebel in seiner aktuellen Studie fest. Er hat die Profihauswartung einer grossen Wohnbaugenossenschaft, einen mobilen Hauswartdienst und zwei stationäre Hauswarte ein Jahr lang begleitet.

Interview: Liza Papazoglou



**Für die aktuelle Studie wurde auch ein ABZ-Hauswart ein Jahr lang begleitet.**

**Wohnen: Warum braucht es überhaupt eine Studie über Hauswartung? Was genau wollten Sie herausfinden?**

Ignaz Strebelt: Uns interessierten zwei Themen: zum einen der Alltag professioneller Hauswarte in all seinen Facetten: Wodurch ist er geprägt? Welche Faktoren bestimmen Arbeit und Tagesablauf? Wo entstehen Probleme? Zum anderen der Beitrag der Hauswarte zur Entwicklung von Wohnbauten und zur Lebensqualität in Siedlungen. Diese Leistungen wollten wir sichtbar machen. Gäbe es keine Hauswarte, würde eine Siedlung schnell nicht mehr funktionieren. Wir haben daher vier Hauswarte in unterschiedlichen Situationen längere Zeit begleitet und gefilmt. Daneben führten wir Gespräche mit weiteren Hauswarten, Liegenschaftsverwaltungen und Baugenossenschaften.

**Sie haben einen mobilen Hauswartdienst, zwei stationäre Einmannbetriebe und einen Hauswart der grössten Schweizer Wohnbaugenossenschaft begleitet. Was haben Sie beobachtet? Fangen wir beim mobilen Hauswartdienst an.**

Beim grossen Hauswartungsdienst schwärmen hundert Mitarbeitende jeden Tag mit ihren Autos in den Grossraum Zürich aus. Dabei betreuen sie etwa so viele Wohnungen, wie eine Schweizer Kleinstadt hat. Das Modell beruht auf der Spezialisierung der Mitarbeiter mit einer Aufgabenteilung zwischen Reinigung, technischem Dienst und Gartenarbeit. Ein Reiniger fährt beispielsweise die Häuser auf seinem Einsatzplan ab und putzt dort nach Checkliste Treppenhäuser, Waschküche usw. Ein Mitarbeiter des technischen Dienstes kümmert sich auf Abruf um die Lösung technischer Probleme, wenn etwa eine Türklingel nicht funktioniert. Diese Hauswarte erledigen also in einem klar definierten Rahmen alle Wartungs- und Reparaturarbeiten.

**Welche Vorteile bringt dieses Modell?**

Die Liegenschaftsverwaltung muss nur einmal einen Auftrag erteilen. In einem Pflichtenheft werden die Arbeiten des Hauswartdienstes festgelegt. Danach ist dieser für die Hauswartung verantwortlich, der Auftraggeber braucht sich nicht mehr darum zu kümmern. Vor allem für kleinere Liegenschaften ist diese Lösung attraktiv, da sie praktisch, effizient und günstig ist.

**Und was kommt dabei zu kurz?**

Der Gebäudeunterhalt funktioniert zwar, aber klassische soziale Mieterthemen wie Waschplan, Lärm, Tierhaltung usw. sind im Pflichtenheft des Hauswarts nicht enthalten. Wir haben schon in früheren Studien festgestellt, dass die Mieter in solchen Fällen das Gefühl bekommen, auf sich allein gestellt zu sein. Haben sie

dann neben dem Hauswart keinen Ansprechpartner, sind sie unzufrieden und beschwerten sich häufiger, die Hauswarte arbeiteten schlecht, seien nie da oder machten nicht das, was sie müssten. Dabei haben solche Hauswarte schlicht weder den Auftrag noch die Zeit, um Mieter spontan zu unterstützen oder eine vermittelnde Funktion zwischen ihnen und der Verwaltung wahrzunehmen.

**Kommen wir zum zweiten Setting. Sie haben zwei Hauswarte begleitet, die als «Einmannbetrieb» unterwegs sind. Was bringt so eine Hauswartung?**

Viel Autonomie und kurze Wege. Einer unserer Hauswarte in Zofingen zum Beispiel betreut eine Liegenschaft mit 150 Wohnungen. Er führt einfachere Reparatur- und Unterhaltsarbeiten selber aus. Aufträge bis zu einem bestimmten Betrag vergibt er in eigener Kompetenz, wobei er auf ein gutes Netzwerk von Handwerkern zurückgreifen kann. Das ermöglicht ihm, ad hoc zu reagieren. Sieht er beispielsweise, dass etwas gestrichen werden muss, bestellt er den Maler und meldet den Auftrag der Verwaltung nachträglich. Viel Autonomie bedingt aber auch, dass eine Liegenschaftsverwaltung den Hauswart unterstützt und ein Vertrauensverhältnis pflegt. Sonst kann es passieren, dass Hauswarte wichtige Informationen, etwa über schwelende Mieterkonflikte oder sanierungsbedürftige Anlagen, nicht an die Verwaltung weitergeben. Für viele Liegenschaftsverwaltungen ist der Einmannbetrieb heute immer noch eine gute Lösung. Das Problem ist, die richtigen Leute zu finden, die mit dieser Arbeitssituation umgehen und sie zum Vorteil von Haus und Mieter einsetzen können.

**Sie haben auch die Hauswartung der Allgemeinen Baugenossenschaft Zürich (ABZ) untersucht. Was haben Sie da festgestellt?**

Baugenossenschaften sind tendenziell wohl offener für Innovationen. Früher waren auch bei der ABZ Hauswarte alleine für bestimmte Siedlungen zuständig. Mit dem gleichen Effekt wie bei den untersuchten Einmannbetrieben: Die Hauswarte wussten zwar oft extrem viel über die Gebäude und die Mieter «ihrer» Siedlung – dieses Wissen floss aber nur spärlich in die Zentrale zurück. Deshalb hat man bei der Einführung von vier dezentralen Stützpunkten die Hauswarte mit den Leuten zusammengebracht, die für Vermietung und Mitgliederdienste zuständig sind. Die Mitarbeitenden tauschen sich jetzt im gemeinsamen Büro aus und haben

## ZUR PERSON

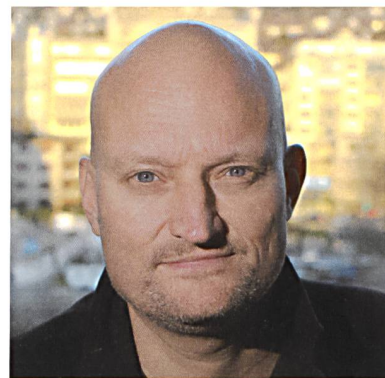


Bild: zVg.

**Ignaz Strebelt** leitete die Studie «Der Hauswart: Warum unsere Städte nicht auseinanderfallen», die das ETH-Wohnforum von Sommer 2012 bis Ende 2013 durchführte. Die Ergebnisse werden in Form eines Buchs und einer Film-DVD veröffentlicht. Ignaz Strebelt studierte Geografie und Soziologie und hat sich an in- und ausländischen Universitäten an Forschungsprojekten zu Wohnsoziologie und Stadtforschung beteiligt. Seit 2009 arbeitet er für das ETH-Wohnforum, eine interdisziplinäre Forschungsstelle am Departement Architektur der ETH Zürich.



gemeinsame Sitzungen. Die Genossenschaft kann so gebäudetechnische und mieterbezogene Probleme viel besser erfassen und längerfristig steuern.

**Wenn Sie diese Beispiele nun vergleichen: Welche Rollen übernehmen Hauswarte?**

Hauswarte bekommen viel mit von dem, was in einem Haus läuft, und sind oft erste Anlaufstelle bei Fragen oder Problemen. Sie übernehmen eine Vermittlerrolle zwischen Verwaltung und Mietern, oft auch zwischen öffentlichem und privatem Raum. Und sie wirken aktiv an der Gestaltung der gebauten Umwelt mit. Ausserdem tragen sie viel zur Atmosphäre eines Hauses bei.

**Wie wichtig ist diese soziale Funktion?**

Man darf sie nicht unterschätzen. Für Mieter hat eine gute Hauswartung wesentlich mit «weichen» Faktoren zu tun. Sie wünschen natürlich, dass alles sauber ist und funktioniert. Um sich wirklich wohl zu fühlen, ist aber ausschlaggebend, dass sie sich sicher fühlen und Ansprechpersonen haben. Ein Hauswart unserer Studie drückt es so aus: «Ich bin hier, um die Mieter zu beruhigen.» Entsprechend geht er individuell auf verschiedene Situationen ein. Beispielsweise wechselt er eine kaputte Glühbirne bei älteren Leuten auch mal spätabends aus, damit sie nicht verunsichert sind. Solche Faktoren sind letztlich, die zu Stabilität und einem guten Befinden der Mieter führen. Das wiederum kann sich für Hausbesitzer finanziell auszahlen: Wir haben – allerdings nicht statistisch erhärtete – Hinweise, dass Hauswarte, die einen guten Service bieten und mit denen die Mieter wirklich zufrieden sind, wesentlich zu einer tiefen Quo-

te bei Mieterwechseln beitragen. Womit Kosten und Aufwände vermieden werden.

**Mit diesen «weichen Faktoren» leisten Hauswarte einen wichtigen Beitrag zur Lebensqualität in Siedlungen. Inwiefern tragen sie auch zur baulichen Entwicklung bei?**

Hauswarte werden gerufen, wenn etwas defekt ist. Zur Lösung solcher Probleme haben sie ei-

nen gewissen Spielraum für Innovation und Kreativität. Nehmen wir als Beispiel ein Hochhaus, wo Wasser in einer Wohnung austritt. Das kann vom Stockwerk darüber

oder irgendwoher viel weiter oben kommen. Ein Hauswart hat seine Tricks, wie er der Ursache auf die Spur kommt – und wenn er das Haus gut kennt und kreativ ist, kann er das Leck vielleicht so flicken oder flicken lassen, dass im Idealfall eine bessere Situation als im Originalzustand entsteht und gar kein Leck mehr auftritt.

**Nutzen Liegenschaftsverwaltungen dieses Potenzial zu wenig?**

Teilweise schon. Gut qualifizierte, aufmerksame und erfahrene Hauswarte könnten systematisch eingesetzt werden, um eine Liegenschaft auf Vordermann zu bringen und nachhaltiger zu gestalten. Ein Beispiel: Beobachtet ein Hauswart über eine längere Zeit den Zustand eines Hauses, kann er einschätzen, ob Schimmel in einer Wohnung ein einmaliger Vorfall ist, der beispielsweise durch ungenügendes Lüften entstand, oder ob es ein Feuchtigkeitsproblem im ganzen Haus gibt.

**Bei der Qualifizierung von Hauswarten hat sich viel getan, seit einigen Jahren gibt es eine Lehre und Weiterbildungen auf allen Stufen. Spiegelt sich das auf dem Arbeitsmarkt wider?**

Eigentlich bestehen heute zwei Welten nebeneinander: Es gibt immer mehr breit und professionell ausgebildete Fachleute. Allerdings kann die Nachfrage nach gut qualifiziertem Personal gemäss Arbeitgebern und Branchenverband noch nicht gedeckt werden. Daneben gibt es aber immer noch viele Hauswarte, die einmal irgendwie in diesen Job «gerutscht» sind, ohne entsprechende Vorbildung. Wer sich längerfristig behaupten will, kommt heute nicht mehr darum herum, sich weiterzubilden.

**Was hat sich an der Tätigkeit von Hauswarten inhaltlich geändert?**

In den letzten zwanzig Jahren hat sich der Beruf enorm professionalisiert – den alten «Klischee-Abwart» in Form des Mieters im untersten Stock, der nebenbei das Treppenhaus putzt und für Ordnung sorgt, gibt es kaum noch. Klassische Aufgaben wie Reinigung und Unterhalt sind geblieben, werden mit den zunehmend komplexeren Anlagen aber immer an-

«Der Beruf hat sich enorm professionalisiert.»

## AUSBILDUNG UND AKTUELLE ZAHLEN

**Fachfrau/-mann Betriebsunterhalt**  
Dreijährige Lehre, 1999 kantonal lanciert, seit 2007 Abschluss mit eidg. Fähigkeitszeugnis (EFZ). Pro Jahr 800 bis 900 Lernende. Geplant 2016: zweijährige Lehre mit eidg. Berufsattest (EBA).

**Hauswart/in mit eidg. Fachausweis**  
Berufsprüfung (BP) für Leute mit abgeschlossener Berufsausbildung oder fünf Jahren Praxiserfahrung. Qualifiziert für Aufgaben in Betriebsführung, Administration. Seit 1990, 4900 Fachausweise.

**Hausmeister/in mit Diplom**  
Höhere Fachprüfung (HFP) seit 2008: Weiterbildung für leitende Fach- und Führungsfunktionen, 120 Diplomerte.

Dem Schweizerischen Fachverband der Hauswarte SFH gehören 4000 Mitglieder an. Die Gesamtzahl der Hauswarte ist nicht erfasst, zumal viele im Nebenerwerb oder selbständig arbeiten, liegt aber gemäss SFH mit Sicherheit viel höher. Gut qualifizierte Hauswarte sind sehr gefragt, bei Neuanstellungen ist die Berufsprüfung mittlerweile oft ein Muss. Einen Gesamtarbeitsvertrag gibt es nicht, die Lohnunterschiede sind je nach Aufgabenprofil, Ausbildung, Arbeitgeber und Region gross. Der SFH arbeitet derzeit an der Erhebung von Lohndaten, Zahlen liegen noch nicht vor.

[www.betriebsunterhalt.ch](http://www.betriebsunterhalt.ch)  
[www.sfh.ch](http://www.sfh.ch)



spruchsvoller. Zudem sind administrative Arbeiten am Computer hinzugekommen. Dort erfassen Hauswarte die Arbeitszeit, bestellen Geräte, vergeben Aufträge, holen Offerten ein, beantworten E-Mails usw. Bei der ABZ etwa läuft jetzt alles über ein Computersystem, in dem die Hauswarte ihre Aufgaben und Aufträge verwalten, in Koordination mit der Verwaltung.

#### Und wie sieht es mit den persönlichen Kompetenzen aus?

Auch die Anforderungen an Sozialkompetenzen und Persönlichkeit sind stark gestiegen. Der ideale Hauswart ist ein guter Kommunikator und kann mit unterschiedlichen Menschen umgehen – er erklärt einem aufgeregten Mieter sachlich etwas, instruiert Handwerker oder redet mit Technikern. Das braucht Standvermögen und Gespür. Wichtig sind auch Selbstständigkeit, Organisations- und Koordinationsfähigkeit. Vor allem aber müssen Hauswarte die Übersicht bewahren und Situationen richtig einschätzen. Für viele Verwaltungen ist ein guter Hauswart nicht einer, der schnell technische Lösungen findet, sondern einer, der sieht, wo das Problem liegt und wie eine Situation sich entwickelt. So ein Hauswart hat Eigeninitiative und wartet nicht, bis er einen Auftrag erhält.

Ihre Studie hat auch untersucht, was die tägliche Arbeit von Hauswarten am meisten prägt. Ihre Mobilität. Eigentlich sind Hauswarte immer unterwegs. Auch das Handy am Ohr ist eine Konstante – Hauswarte sind ständig dabei, ihre Arbeitsroutinen und unvorhersehbare Ereignisse zu koordinieren. Kaum ein Tag verläuft so, wie sie ihn am Morgen planen. Dauernd treten «Störungen» auf: Ein Mieter hat ein Anliegen, eine Maschine geht kaputt, ein Schlüssel muss organisiert werden usw. Viel stärker als Pflichtenhefte oder definierte Tagesabläufe prägen der baulichen Zustand und die Mieter einer Siedlung die Arbeit von Hauswarten.

#### Welche Rahmenbedingungen müssen Baugenossenschaften denn bieten, damit Hauswarte ihre Funktion gut wahrnehmen und ihr Potenzial entfalten können?

Hauswarte sollten in einem Gleichgewicht zwischen Selbstbestimmung und einem klaren Rahmen als Auftragsausführende arbeiten können. Sie brauchen eine bestimmte Finanz- und Entscheidungskompetenz, um Aufträge selber auszuführen oder diese an Dritte zu vergeben. Ausserdem sollten Wohnbauträger ihre Hauswarte unbedingt in alle Gesamtprozesse einbeziehen, die mit ihrer Tätigkeit zusammenhängen. Zum Beispiel in die Jahresbudgetierung von Reparatur und Unterhalt, wie dies etwa die ABZ praktiziert. Wichtig ist auch, dass sie Strukturen schaffen, die Informationsflüsse und Austausch gewährleisten. Dazu gehört, dass sie Hauswarte in die Wohnungsübergabe einbeziehen und allen Neumieter vorstellen. Schliesslich sollten sie eine gute Infrastruktur bieten. Gerade bei älteren Bauten kommt das oft zu kurz – es gibt viele Beispiele, wo weder Abstellmöglichkeiten noch Werkstätten oder Arbeitsräume vorhanden sind und sich Hauswarte mit umgebauten Kellern oder Garagen behelfen müssen.

#### «Hauswarte brauchen Entscheidungskompetenz.»

#### Zu Ihrer Studie erscheinen ein Buch und ein Film. Wer sollte sich diese anschauen?

Alle, die lebensnah sehen wollen, wie Hauswarte in verschiedenen Situationen ihren Alltag erleben und organisieren. Wir dokumentieren, wie typische Arbeitstage zwischen Routine und Unvorhergesehenem ablaufen und wie Hauswarte Siedlungen am Laufen halten. Das Buch enthält zudem historische und aktuelle Informationen und zeigt Formen des Gebäudeunterhalts und der Mieterunterstützung. ■

Das Buch «Der Hauswart: Warum Städte nicht auseinanderfallen» mit integrierter DVD erscheint Ende 2014. [www.wohnforum.arch.ethz.ch](http://www.wohnforum.arch.ethz.ch).

ANZEIGE

## Gartenbau – mit «G», wie: Genossenschaft.

**GGZ**  
Gartenbau Genossenschaft Zürich

Gartenbau Genossenschaft Zürich 044 377 85 85 [ggz-gartenbau.ch](http://ggz-gartenbau.ch)