

**Zeitschrift:** Wohnen

**Herausgeber:** Wohnbaugenossenschaften Schweiz; Verband der gemeinnützigen Wohnbauträger

**Band:** 99 (2024)

**Heft:** 7: Bad ; Management

**Artikel:** Technisch versiert und sozial kompetent

**Autor:** Poldervaart, Pieter

**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-1090317>

#### Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. 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. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

#### 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. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

#### 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. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 23.12.2025

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



**Der Alltag von Hauswart:innen ist sehr vielseitig. Dies ist auch bei der ABZ so, die die Aufgaben in einem Pflichtenheft festhält. Auf dem Bild Zeljko Dasić bei der Kontrolle eines Heizungsventils – eine zu Beginn der Heizperiode gängige Aufgabe.**

Schlüsselfunktion Hauswart:in

# Technisch versiert und sozial kompetent

Berufsbild und Anforderungen der Hauswartung haben sich gewandelt. Gefragt sind technisches Geschick, Offenheit für die Digitalisierung und die Fähigkeit, effizient mit externen Handwerkerinnen, Bewohnern und der Verwaltung zu kommunizieren. Je nach Baugenossenschaft wird die Aufgabenfülle ganz unterschiedlich organisiert.

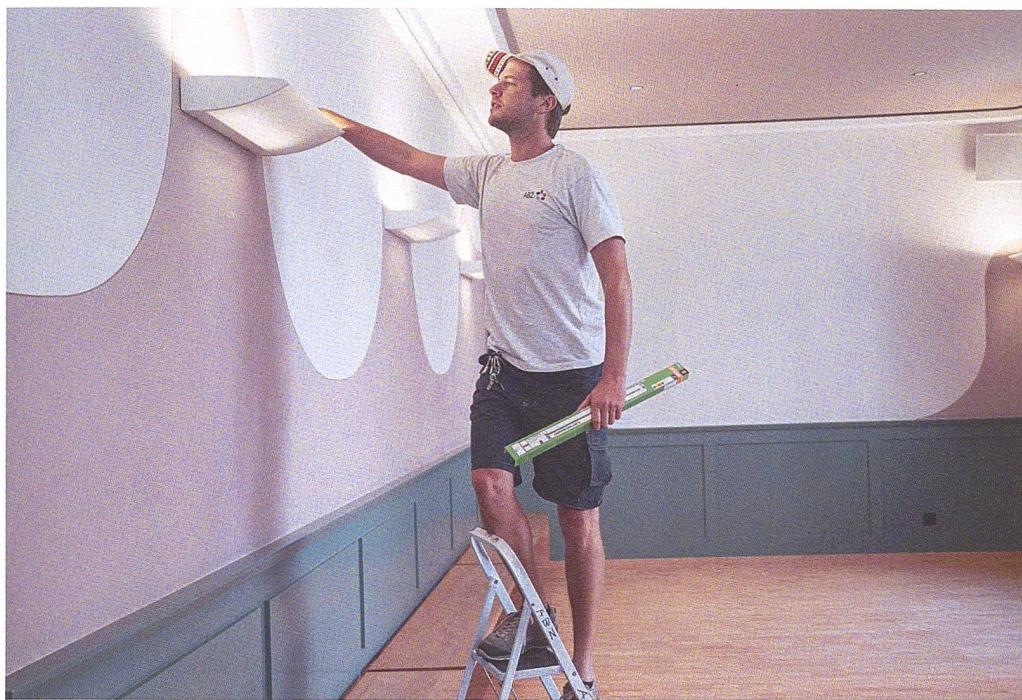
Von Pieter Poldervaart

Zeljko Dasić hatte schon manche Arbeitgeber: Nach einer Lehre als Flachmaler arbeitete er auf dem Bau, heuerte bei einer Schifffahrtsgesellschaft an und machte schliesslich die Hauswartschulung mit eidgenössischem Fachausweis. Dann folgten über neun Jahre als alleiniger Abwart einer kleinen Wohngenossenschaft, wo der heute 39-Jährige für sämtliche Aufgaben verantwortlich war. Seit anderthalb Jahren nun ist Dasić bei der Allgemeinen Baugenossenschaft Zürich (ABZ) angestellt – zu 80 Prozent, ein Pensum, das am alten Ort nicht möglich gewesen wäre.

## Kein «Mädchen für alles»

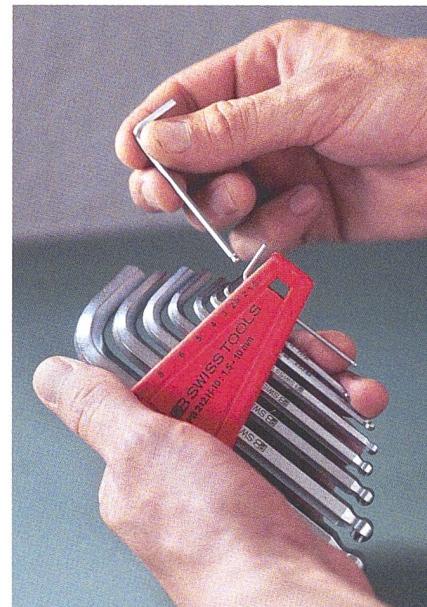
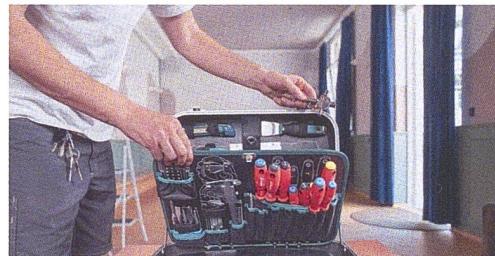
Bei der ABZ kann er nicht nur Teilzeit arbeiten, Dasić hat auch ein Pflichtenheft, das den Rahmen für seine Arbeiten vorgibt. Die Gartenarbeiten werden bei der ABZ durch die eigenen Gärtner:innen und Drittfirmen durchgeführt, die Reinigung von gemeinsam genutzten Flächen ist komplett an Drittfirmen delegiert.

«Doch die Grundaufgaben wollen wir auch in Zukunft selbst in der Hand haben», erklärt Nico Linggi, Bereichsleiter Gebäude und Umgebung bei der ABZ. Der Entscheid gegen ein komplettes Outsourcing fiel bei einer Überprü-



Bilder: Vera Markus

**Defekte Leuchten im Gemeinschaftsraum ersetzen ist Sache des Hauswarts, doch grössere elektrische Arbeiten gehen an externe Spezialist:innen.**



**Dank Profiwerkzeug gewappnet für alles.**

fung der Organisation vor vier Jahren, als die grösste Schweizer Wohnbaugenossenschaft zusammen mit einem Immobilienberatungsbüro evaluierte, was eine Vergabe aller Arbeiten an Dritte bringen würde. «Auf den ersten Blick wäre dies finanziell zwar etwas attraktiver, als eigenes Personal anzustellen. Doch denkt man über die definierten Aufgaben hinaus, ist es günstiger, wenn wir diese Schlüsselpositionen weiterhin selbst besetzen», fasst Linggi das Ergebnis zusammen. Denn das eigene Hauswartteam erledigt Kleinarbeiten nebenher, koordiniert Reparaturen und kann von Mieterinnen und Mietern direkt angesprochen werden.

#### Besser erreichbar dank Ticketsystem

Die Abklärungen mit dem externen Berater legten auch den Grundstein für das heutige digitale Ticketingsystem. Seit 2022 werden die direkten Telefonnummern der Hauswarte – derzeit arbeiten bei der ABZ nur Männer in dieser Funktion – nicht mehr kommuniziert. Stattdessen können alle Anfragen oder Schadensmeldungen telefonisch bei der Zentralnummer deponiert, per Mail geschickt oder über eine App platziert werden. Aktuell treffen bereits je ein Viertel der Anfragen via App respektive Mail ein. Besonders erfreulich für die ABZ: In den regelmässigen Umfragen wurde deutlich, dass die Erreichbarkeit des Hauswartteams seit der Umstellung merklich besser geworden ist. ➔

#### Ausbildung

Seit den 1990er-Jahren wurde die Aus- und Weiterbildung für Hauswart:innen laufend professionalisiert. Auf Stufe Grundbildung gibt es nun zwei- und dreijährige Lehren als Unterhaltspraktiker/in beziehungsweise Fachfrau/-mann Betriebsunterhalt. Weiterbilden kann man sich auf Stufe Berufsprüfung (BP) und Höhere Fachprüfung (HFP) in verschiedenen Fachrichtungen. Details: [www.betriebsunterhalt.ch/berufsbild](http://www.betriebsunterhalt.ch/berufsbild) und [www.sfh.ch](http://www.sfh.ch). Auch Wohnbaugenossenschaften Schweiz bietet Kurse zu unterschiedlichen Themen von Unterhalt bis Kommunikation an: [www.bildung-wohnen.ch](http://www.bildung-wohnen.ch).



In Bad und Küche gehören verstopfte Siphons und Ventile zum Arbeitsalltag.

## Kannenfeld: Autonom und innovativ



**Alleinhausewart Severin Sorg geht in Pension – am meisten gefallen hat ihm, ältere Mieterinnen und Mieter zu unterstützen.**

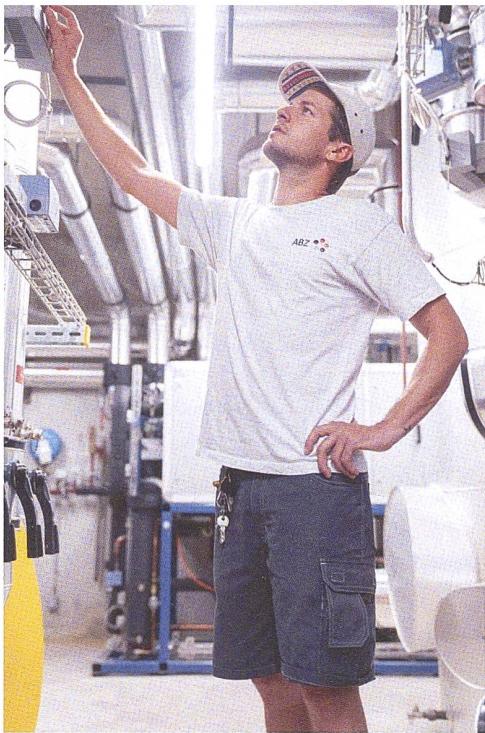
Mit 58 übernahm Severin Sorg die Funktion als Alleinhausewart in der Basler Wohngenossenschaft Kannenfeld, im Oktober wird er nun pensioniert. Doch eine Vorbereitung auf den Ruhestand waren die letzten Jahre nicht. Vielmehr brachte er die Organisation der Hauswartung für die insgesamt 263 Wohnungen der Wohngenossenschaft auf Vordermann. Die Reinigung der Treppenhäuser und die Pflege der teils siebzig Jahre alten Bäume sind an externe Firmen delegiert. Der frühere Berufschaffeur, der schon seit länge-

rem als Hauswart arbeitet, ist für kleine Reparaturen, die Pflege des Grünraums und die Koordination von Handwerker:innen zuständig. «Ich schätze die Autonomie sehr», meint Sorg. In Eigeninitiative erstellte er den Reinigungsplan für die drei Teilzeit-Putzkräfte, etablierte ein elektronisches Melde- system für Schadensmeldungen und holt bei Bagatellreparaturen die Offer- ten gleich direkt ein. Sorg: «Besonders befriedigend ist der Kontakt zu älteren Menschen, die es schätzen, eine Ansprechperson zu haben.»

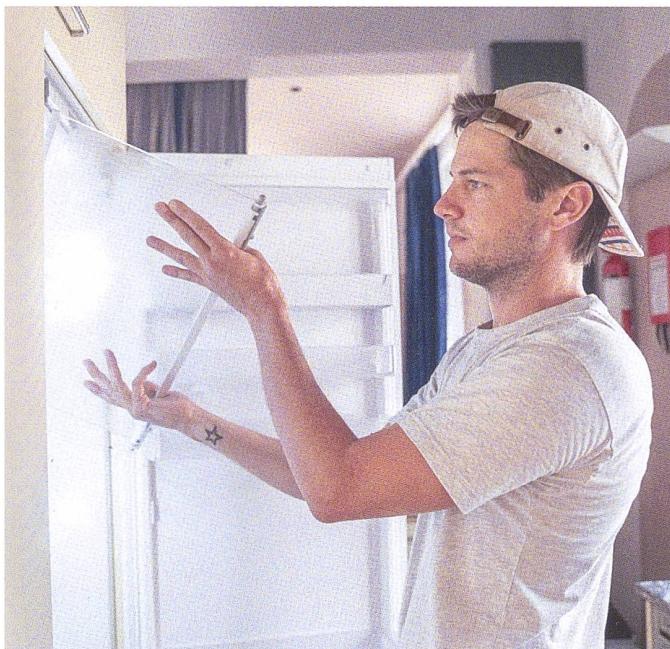
Jeweils bei Arbeitsbeginn ruft der Abwart auf seinem persönlichen Bildschirm im Büro die pendenten und neu eingetroffenen Meldungen ab, kann in der «Geschichte» von Ereignissen respektive Mietparteien zurückklicken und stellt bei Bedarf Rückfragen oder vereinbart einen Termin, um etwa Zugang zu einem defekten Kühlschrank zu erhalten. Betritt er eine Wohnung, wirft der Mitarbeiter auch einen diskreten Blick in die übrigen Räume, um zu prüfen, ob etwas ungewöhnlich ist oder eine weitere Reparatur an einem anderen Ort nötig wäre. Der ungenügend funktionierende Kühlschrank im Hochsommer und kalte Radiatoren zu Beginn der Heizperiode sind die häufigsten Gründe, weshalb Dasić gerufen wird. «Natürlich gibt gelegentlich ein Kühlschrank seinen Geist auf. Häufig ist er aber schlicht überladen, die Dichtung sitzt nicht mehr oder er müsste dringend abgetaut werden.» Häufig ist die An-gelegenheit in einer Viertelstunde und mit ein paar Tipps an die Mieterin oder den Mieter erledigt. Festsitzende Heizkörperventile lockert Dasić selbst mit dem Hammer oder ersetzt sie bei Bedarf: «Es macht Sinn, dass wir für solche Bagatellen nicht extra einen externen Dienstleister aufbieten.»

### Handwerk hat Priorität

Zum Pflichtenheft des Hauswerts gehören regelmässige Rundgänge und die Kontrolle der Steuerung etwa im gemeinsamen Wasch- und Trocknungsraum oder in den Heizungskellern. Und selbstverständlich nimmt sich Dasić auch kurz Zeit, wenn sich eine Person über eine andere Mietpartei beschwert. Doch nach spätestens zehn Minuten verweist er auf die richtige Anlaufstelle – die ABZ-Mieterberatung, die für solche Fälle zuständig ist. «Trotzdem ist es nützlich, ein Basiswissen an Mietrecht zu haben», meint Dasić.



Bei der Heizung prüft Zeljko Dasić, ob alles im grünen Bereich ist – andernfalls bietet er den Service auf.

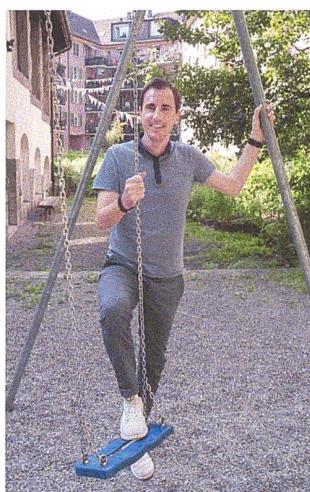


Defekte Kühlschränke sind besonders im Sommer ein häufiger Grund für Kurzeinsätze in Wohnungen.



Kontrollgänge in Waschküche und Trockenraum sorgen dafür, dass die Geräte in Schuss sind.

Handwerkerin, Jurist, Kommunikatorin, Sozialarbeiter – sind die Anforderungen an Hauswart:innen überzogen? «Wir sind uns bewusst, dass wir unser Personal nicht überfordern dürfen, und setzen bei der Personalsuche bewusst den Akzent auf technisches Know-how», erklärt Linggi. Beim Auszug von Mietparteien sei der Hauswart meist dabei, aber der Rest der Administration obliegt der kaufmännischen Verwaltung, bei Konflikten übernimmt die interne Mieterberatung. Um das Team über technische Neuerungen à jour zu halten, gibt es jährlich einen Betriebsausflug zum Beispiel zu einem Lieferanten. Kürzlich etwa wurde ein Badkeramikhersteller besucht, wo gezeigt wurde, wie man eine Wasserbatterie wechselt. Da-



Nico Linggi ist als Bereichsleiter Gebäude und Umgebung bei der ABZ für ein Team von 20 Hauswarten verantwortlich. Die ABZ prüfte ein Outsourcing, hat sich aber dagegen entschieden: Die Grundaufgaben will sie weiterhin selbst in der Hand haben.



finanzierungsmarkt  
wohnbaugenossenschaften  
schweiz

# Noch nie hat sich Arbeit abgeben so gelohnt.

Geben Sie die  
Kreditausschreibung in  
die Hände von Profis.

**Sparen Sie  
bis zu 50%**  
Ihrer Finanzierungskosten

Hier ausprobieren



NEU

Vermittlung von Finanzierungslösungen  
für gemeinnützige Wohnbauträger:  
[www.wbg-finanzierungsmarkt.ch](http://www.wbg-finanzierungsmarkt.ch)



wohnbaugenossenschaften schweiz  
verband der gemeinnützigen wohnbauträger

Der gemeinnützige Wohnungsbau leistet einen wichtigen Beitrag zur Versorgung mit bezahlbarem Wohnraum. Als Dachverband unterstützen wir die gemeinnützigen Wohnbauträger mit vielfältigen Dienstleistungen wie der Finanzierung von Bauprojekten, Rechts- und Finanzberatung, Weiterbildung und Events, politischem Lobbying und Öffentlichkeitsarbeit.

Wir suchen per 1. Januar 2025 oder nach Vereinbarung eine

## Fachperson

### Politik/Public Affairs/Öffentlichkeitsarbeit (60-80%)

Als Leiter(in) unserer Abteilung Politik/Grundlagen tragen Sie zur Interessenvertretung und zu einem wirksamen politischen Lobbying für mehr gemeinnützigen Wohnungsbau bei. Sie unterstützen unseren Vorstand, unsere Geschäftsleitung und unsere zehn Regionalverbände bei der politischen Arbeit. Sie beobachten die relevanten politischen Geschäfte und geben Interventionsempfehlungen ab. Sie erarbeiten Grundlagen und formulieren Vorstöße, Stellungnahmen, Medienmitteilungen und Fachartikel zur Wohnungspolitik. Sie pflegen Kontakte zu den relevanten politischen Zielgruppen.

Wir stellen uns eine Person mit Hochschulabschluss, fundierten Kenntnissen der politischen und medialen Landschaft, sehr guten redaktionellen Fähigkeiten sowie Erfahrung in Recherche- und Dokumentationsarbeit vor. Gute Französischkenntnisse sind von Vorteil. Sind Sie zudem interessiert an der Wohnungspolitik und am genossenschaftlichen Wohnungsbau und können sich mit der Genossenschaftsidee identifizieren? Dann freuen wir uns auf Sie!

Wir bieten Ihnen eine spannende und sinnstiftende Tätigkeit in einem interdisziplinären Team und zeitgemäße Anstellungsbedingungen. Für persönliche Auskünfte steht Ihnen Rebecca Omoregie, Vizedirektorin, gerne zur Verfügung: 044 360 28 40.

Bitte senden Sie Ihre elektronische Bewerbung mit den üblichen Unterlagen an [info@wbg-schweiz.ch](mailto:info@wbg-schweiz.ch).

### Wohnbaugenossenschaften Schweiz

Hofackerstrasse 32, 8032 Zürich, [www.wbg-schweiz.ch](http://www.wbg-schweiz.ch).

**Ja, ich will.  
Sanieren  
für die Zukunft.**

[flumroc.ch/jaichwill](http://flumroc.ch/jaichwill)

über hinaus sind individuelle Weiterbildung erwünscht, sei dies nun zu Mietrecht oder zu technischen Fragen.

### Erfahrungsaustausch und Weiterbildung

Insgesamt zwanzig Hauswarte arbeiten bei der ABZ, jeder ist für mehrere hundert Wohnungen zuständig. Zudem werden regelmässig zwei bis drei Lernende ausgebildet. «Wenn unsere Leute unterwegs sind, registrieren sie auch Schäden, die nicht ihren Kompetenzbereich betreffen, und melden das weiter», sagt Bereichsleiter Linggi. Das erhöhe die Lebensdauer von Bauteilen und Geräten. Ausserdem fungieren die Hauswarte als Vermittler und koordinieren Termine mit Handwerksbetrieben. Mit der Neuorganisation der Hauswartung vor zwei Jahren hat die ABZ das «Hauswartshandbuch» eingeführt, eine Art Pflichtenheft. Checklisten strukturieren zudem die repetitive Prüfung gewisser Räume und das Vorgehen in kritischen Situationen wie einem Brand oder Überschwemmungen. Zudem ist im Handbuch definiert, bis zu welchem Betrag Geräte in Eigenregie beschafft oder Kleinreparaturen in Auftrag gegeben werden dürfen – und wann der Teamleiter, der jeweils sechs bis sieben Hauswarte koordiniert, konsultiert werden muss. Ohnehin ist der wöchentliche Erfahrungsaustausch mit den Kollegen wichtig.

### «Eine gesunde Distanz»

Trotz der Pflicht, bei grossen Anschaffungen oder Problemen Rücksprache zu nehmen: Wie er seinen Arbeitstag organisiert, ist Zeljko Dasic weitgehend selbst überlassen. Er schätzt es, dank seinem technischen Hintergrund mit Handwerkern auf Augenhöhe diskutieren zu können. Je digitaler die Steuerungen von Wärmeppumpen oder anderer Technik wird, desto heikler ist es für den Hauswart allerdings, bei Störungen selbst einzugreifen. Mittelfristig sollen sämtliche ABZ-Liegenschaften an ein übergeordnetes Gebäudeleitsystem angeschlossen

### GAW Linth: Mehr als ein Hauswart

Saubere Treppenhäuser und funktionierende Beleuchtungen sind wichtig, doch für ältere Menschen sind noch weitere Faktoren entscheidend, damit sie sich wohl fühlen. «Die Vereinsamung ist das grösste Problem im Alter», weiss Franz Landolt-Hauser, Verwaltungsratspräsident der Genossenschaft Alterswohnungen Linth (GAW Linth). Deshalb sind es sage und schreibe fünf Hauswartinnen und Hauswarte, die für die 195 Wohnungen der GAW Linth zuständig sind.

Nur etwa die Hälfte ihrer Arbeitszeit verbringen sie aber mit Reinigungsarbeiten und kleinen Reparaturen.

«Ebenso viele Stunden reservieren sie für Gespräche mit der Mieterschaft und motivieren sie, an Gemeinschaftsanlässen teilzunehmen oder mit Nachbarinnen und Nachbarn etwas zu unternehmen», sagt Landolt-Hauser. Nebenbei führt das «Hauswartsmodell», bei dem ein Hauswart oder eine Hauswartin auch mal eine kleine Reparatur in der Wohnung erledigt oder eine Person zum Arzt fährt, auch dazu, dass die



Erika Vögeli übernimmt als Hauswartin der GAW Linth vielfältige Aufgaben. Auf dem Foto bewirbt sie die Mietenden im siedlungseigenen «Kaffi Letz 19» in Näfels.

betagten Bewohner:innen im Durchschnitt zehn Jahre in der GAW Linth selbstständig bleiben und erst ins Heim umziehen, wenn es gar nicht mehr anders geht.

werden, was die Kontrolle zentralisieren und vereinfachen wird. Immer häufiger gilt es nicht mehr, selbst den Schraubenzieher zu zücken, sondern die Störung richtig zu analysieren und rasch den Service des Herstellers zu alarmieren, der das Problem häufig online löst. Distanz schätzt Dasic auch, wenn es um die Trennung von Wohnen und Arbeiten geht – selbst woht er nicht in einer ABZ-Liegenschaft. «Auch wenn ich viele der Bewohnerinnen und Bewohner der von mir betreuten Liegenschaften kenne: Am Feierabend ist Schluss.» ■

Anzeige



[www.hbg-chh.ch](http://www.hbg-chh.ch)

## Vorteilhaft finanzieren mit einer hbg Bürgschaft!

Als Gemeinnütziger Wohnbauträger profitieren Sie bei Ihrer Bankfinanzierung deutlich von einer hbg Bürgschaft:

- Belehnungen bis 90% der Anlagekosten
- günstigere Konditionen
- Kombinationen mit weiteren Fördermitteln.

Wir beraten Sie gerne.

**Geschäftsstelle:**  
c/o Zürcher Kantonalbank  
Bahnhofstr. 9, 8001 Zürich  
Telefon 044 292 63 21

