

Informationsblatt für Hauswarperspersonen

Einleitung

Hauswarperspersonen sind für viele Dinge einer Wohn- oder Geschäftsliegenschaft zuständig. Neben Reinigung, kleineren Reparaturen oder Umgebungsarbeiten gehört auch der Kontakt zu den bewohnenden Menschen zu ihrem Aufgabenbereich¹. Hauswarperspersonen kommen so mit verschiedensten Menschen in Berührung. Wenn ein:e Bewohner:in eine psychische Beeinträchtigung hat, kann das für Hauswarperspersonen herausfordernd sein. Die nachfolgenden Informationen geben Hinweise für eine gelingende Begegnung mit Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen.

Verständnis zeigen

Es kann sein, dass ein:e neue:r Mieter:in gleich zu Beginn von Ihrer psychische Beeinträchtigung berichtet. In diesem Fall ist es wichtig, dass Verständnis gezeigt wird für die Situation. Es darf auch gefragt werden, ob, wie und in welchen Fällen unterstützt werden kann. Falls eine Unterstützung gerne angenommen wird, kann nach Kontaktpersonen im Falle eines Notfalls gefragt werden. Oft hilft es Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen, dass ihnen Verständnis für Ihre Situationen entgegengebracht wird.

Abgrenzung

Neben einem generellen Verständnis für die Herausforderungen von Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen ist es für nahestehende Personen auch wichtig, sich abgrenzen zu können. Für Hauswarperspersonen heisst dies, dass die Ansprüche der Bewohnerschaft mit den Interessen der Verwaltung ausbalanciert werden müssen. Weiter muss auch die persönliche Abgrenzung zu Mietenden bewahrt werden. Auch wenn eine Hauswarpersperson gerne hilft und ein offenes Ohr für Mietende hat, darf sie bei unverhältnismässigen Ansprüchen Nein sagen oder sich zurückziehen. Wenn Gespräche mit Mieter:innen zu lange dauern oder zu häufig gesucht werden, darf das dem/der Mieter:in mitgeteilt werden.

Was tun in einer Ausnahmesituation?

Wenn sich jemand aus der Bewohnerschaft inadäquat oder unangepasst verhält und diesbezüglich nicht ansprechbar ist, kann eine psychische Erkrankung vorliegen. Beispielsweise hält jemand nicht angemessene Distanz zu anderen Mietenden oder zur Hauswarpersperson. Oder eine Person möchte aus unerklärlichen Gründen das Türschloss auswechseln lassen. Bei schweren Bedenken darf auch rasch gehandelt werden. Neben der Information an die Liegenschaftsverwaltung können sich Hauswarperspersonen auch an die Polizei, einen Notarzt, eine Notfallpsychiaterin oder die Feuerwehr wenden. Ebenfalls möglich ist, dass sich die Hauswarpersperson an eine ihr bekannte Kontaktperson wendet.

In weniger dringenden Situationen können sich Hauswarperspersonen auch von Pro Mente Sana beraten lassen. Diese bietet telefonisch oder via E-Mail rasch und unkompliziert eine erste Beratung an². Sollte eine soziale Institution Hauptmieterin einer Wohnung sein, kann auch die zuständige Ansprechperson der

¹ Wohnbaugenossenschaft Schweiz, 2021

² Siehe promentesana.ch



Institution kontaktiert werden. In der Regel hat die soziale Institution die zuständigen Personen der Hauswartung bereits im Vorfeld informiert.

Um für komplexe Situationen gut vorbereitet zu sein, empfiehlt die Wohnbaugenossenschaft Schweiz die folgenden Leistungen für Hauswartpersonen:

- Weiterbildungsmöglichkeiten (z.B. in den Bereichen Kommunikation und Konfliktmanagement)
- Ansprechperson für Krisen- und Notfallsituationen
- Möglichkeiten zum Austausch mit Berufskolleg:innen
- Regelmässige Standortgespräche

Herausgeber

INSOS

Zieglerstrasse 53, 3007 Bern

Autorinnen

Dalia Schipper, Katharina Eiler, René Rüegg

Unter der Mitarbeit von: Jürg Fassbind, Fabienne Schüpbach, Tatiana Hostettler

Zitierweise

INSOS (2022), Informationsblatt für Hauswartpersonen. Hrsg.: Insos. Online: [insos.ch](https://www.insos.ch)

Literaturangaben

pro mente sana (o.J.), Beratung für Betroffene und Nahestehende. Online: <https://www.promentesana.ch/angebote/beratung/beratung-fuer-betroffene-nahestehende>

Wohnbaugenossenschaften Schweiz, Regionalverband Zürich (2021), Schlüsselrolle Hauswartung. Online: https://www.wbg-zh.ch/wp-content/uploads/2021/05/210531_Merkblaetter_Hauswartung.pdf

Auskünfte/Informationen

Sandra Picceni, Fachmitarbeiterin INSOS

E-Mail: info@insos.ch

© INSOS, 01.08.2022