

**Zeitschrift:** Wohnen  
**Band:** 75 (2000)  
**Heft:** 3: Farbenspiel mit Sonnenlicht

**Artikel:** Dialog statt Drohfinger  
**Autor:** Maire, Lisa  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-106845>

### **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:** 06.10.2024

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

# DIALOG STATT DROHFINGER

*Über Hauswartinnen und Hauswarte gibt es allerlei Vorurteile. Graziella Scarcia, welche die Liegenschaften der Zürcher Bau- und Wohnungsgenossenschaft betreut, entspricht dem Image der griesgrämigen Hauspolizistin in keiner Weise.*

TEXT UND BILDER: LISA MAIRE

Wer denkt beim Stichwort HauswartIn nicht an eine strenge Person, die im Haus für Ruhe und Ordnung sorgt, aufpasst, kontrolliert, in barschem Ton verbietet und gebietet, Kinder aus dem Hof verscheucht, über Velos vor dem Hauseingang schimpft, nicht abgeschlossene Kellertüren oder Wäscheleinen auf dem Balkon beanstandet, über alle MieterInnen Bescheid weiss und unangepasstes Verhalten sofort der Hausverwaltung meldet?

Jaja, sie kenne dieses Image, lächelt Graziella Scarcia. Die 37-jährige Italienerin betreut als nebenamtliche Hauswartin sowohl die Coop-Liegenschaft im Zürcher Unterstrass-Quartier, in der sie seit ihrer Kindheit wohnt, als auch die in verschiedenen Quartieren gelegenen Häuser der Zürcher Bau- und Wohnungsgenossenschaft (ZBWG).

Dass sie selbst alles andere als eine griesgrämige Hauspolizistin ist, wird im Gespräch mit ihr auf Anhieb klar. Sie akzeptiere, dass jeder Mieter seinen eigenen Stil habe, sagt die Hauswartin, «man muss doch leben können».

**ANSPRECHPERSON** Graziella Scarcias Grundsatz ist denn auch der Dialog und nicht der Drohfinger. Gegenbeispiele kennt sie aus eigener Erfahrung. Ihr Vorgänger in der Coop-Liegenschaft war eines. Er habe jeweils nachts um zwei Uhr, ausgerüstet mit Strafformularen, die Autos auf den Parkplätzen vor den Häusern kontrolliert, erinnert sich Graziella Scarcia. Und morgens in aller Herrgottsfrühe die HausbewohnerInnen mit wilden Reinigungsaktionen im Treppenhaus terrorisiert. Bis sich die Reklamationen aus der Mieterschaft derart häuften, dass sich die Verwaltung nach jemand neuem umsah.

So kam es, dass Graziella Scarcia vor nunmehr neun Jahren die Hauswartung für die Coop-Liegenschaft an der Bucheggstrasse – zwei Häuser mit 19 Wohnungen und zwei Geschäften – übernahm. Zu ihrem Stellenprofil gehören die bekannten Hauswartungsarbeiten wie Treppenhausreinigung, Ordnung ums Haus, Schneeräumung, Betreuung der Heiz- und Warmwasseranlagen, kleinere Reparaturen. Angestellt ist sie alleine, aber wenn es was zu flicken gibt, springt ihr «handwerklich sehr begabter» Mann ein.



Hauswartin Graziella Scarcia

Seit ein paar Jahren kümmert sich die Hauswartin zusätzlich um Wohnungsabnahmen bei Mieterwechsel, bietet bei Bedarf selbständig Handwerker auf. War früher etwa ein Kühlschrank kaputt, musste dies der Verwaltung gemeldet werden, heute organisiert sie direkt Abhilfe. Durch diese neuen Kompetenzen habe sich ihre Stellung massiv verändert, sei eindeutig aufgewertet worden, sagt Graziella Scarcia. «Früher hiess es vor allem putzen, heute bin ich mehr eine Ansprechpartnerin für Mieter und Hausverwaltung.» Noch ausgeprägter ist diese Rolle der Kontaktperson bei dem Hauswartungsdienst, den Graziella Scarcia im vergangenen Oktober bei der ZBWG übernahm. Schon alleine deshalb, weil sie hier keine Reinigungsaufgaben hat. Die älteste Zürcher Wohn- und Baugenossenschaft lässt ihre Liegenschaften mit den insgesamt 125 Wohnungen seit längerem von einer spezialisierten Firma putzen. Die Hauswartin ist zuständig für kleinere Reparaturen, allgemeine Fragen von Mieterinnen und Mietern. «Wenn etwas nicht funktioniert, rufen sie mich auf mein Natel an.» Ob das nun eine ausgebrannte Treppenhauslampe ist, eine defekte Waschmaschine oder ein gefrorenes Türschloss, das eingespritzt werden muss.

**HÖHERE ANSPRÜCHE** Um all diese Arbeiten hat sich davor ZBWG-Geschäftsführer Heinz Müller alleine gekümmert. Fünfzehn Jahre lang. Eine Unterstützung wurde unerlässlich, als er aus gesundheitlichen Gründen sein Engagement reduzieren musste. Andererseits war auch der Hauswartungsaufwand grösser geworden, was Heinz Müller vor allem mit einem stark veränderten Mieterverhalten in Zusammenhang bringt. Es gebe heute unter den MieterInnen nicht nur mehr Wechsel, sondern auch mehr Trägheit, mehr Konsumverhalten, bilanziert er. «Früher haben die Leute noch selber eine Treppenhauslampe ausgewechselt, heute rufen sie deswegen bei der Verwaltung an.» In etwa nach dem Motto: Ich bezahle, also habe ich das Recht auf gewisse Dienstleistungen. Es verwundert denn auch nicht allzu sehr, dass sich aus der Mieterschaft niemand für die angebotene Hauswartungsstelle begeistern konnte und die Genossenschaft externe Interessenten suchen musste.

Die auswärtige Hauswartin wurde von den Mieterinnen und Mietern der ZBWG schnell als neue Ansprechperson akzeptiert. Eigentlich sei er überrascht, wie gut die Umstellung gelaufen sei, sagt Heinz Müller und gibt zu, dass er selbst der Neuerung zuerst skeptisch gegenüberstand: «Unsere Mieter sind verwöhnt, und ich hatte Angst, der oder die Neue könnte nur ein Minimum machen wollen». Frau Scarcia jedoch habe bereits nach wenigen Monaten ein absolut positives Image, freut sich der Geschäftsführer. Sie sei wirklich sehr engagiert, versuche sich anzupassen, die Termine flexibel zu handhaben, obwohl dies bei ihrer mehrfachen Tätigkeit sicher nicht einfach sei. In der Tat beschränkt sich Graziella Scarcias Engagement nicht auf die beiden Hauswartungsjobs. Sie ist Mutter von drei Söhnen im Alter zwischen sechs und vierzehn Jahren, zudem erteilt sie zweimal die Woche Heimgruppenunterricht in Religion. Braucht es da nicht ein absolutes Organisationstalent, um allen Anforderungen zu genügen? «Ja schon», lacht die kleine, vife und herzliche Frau, «oberste Priorität hat aber die Familie. Meine Kinder kommen nie zu kurz, ich schaue immer zuerst für sie, auch wenn jemand anruft und dringend etwas von mir will.»

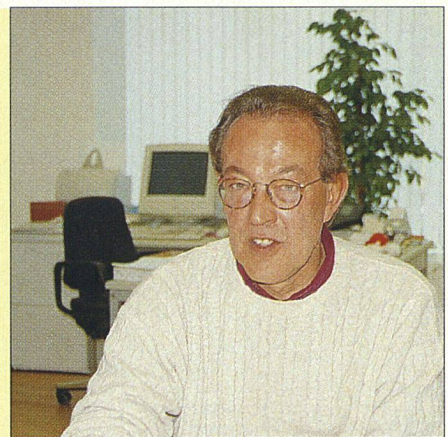
**ZUHÖREN UND SCHWEIGEN** Von anderen Leuten hört Graziella Scarcia immer wieder: «Hauswart, nein danke, da wird man ja nur dauernd belästigt!» Sie selbst empfindet das nicht so. Grundsätzlich macht es ihr Spass,

zu helfen – ob bei einem tropfenden Wasserhahn oder bei einem zwischenmenschlichen Problem. Denn vor allem im Haus an der Bucheggstrasse, wo sie seit 30 Jahren wohnt, werden ihr auch persönliche Sachen anvertraut: «Die Leute wissen hier, dass sie kommen können und reden.» Zuhören und über das Erfahrene schweigen, das hat sie schon in ihrem früheren Beruf als Coiffeuse gelernt.

«Mir ist es wichtig, dass alle im Haus gut miteinander auskommen», sagt Graziella Scarcia, der dabei eine Vermittlerrolle zukommt. Denn längst nicht alle Leute sind fähig, Probleme direkt anzusprechen und zu lösen. Wenn sich jemand über zu laute Musik, nächtliches Staubsaugen oder ein neues Schuhkästchen auf dem Treppenabsatz ärgert, dann klingelt er oder sie meistens nicht beim betroffenen Nachbarn, sondern bei der Hauswartin. Sie versucht dann zu schlichten, ein Gespräch zwischen den Parteien aufzubauen. Wobei sie natürlich weiss, dass man nie alle zufrieden stellen kann. Stets jedoch will die Hauswartin die beste Lösung für ein Problem finden. Dabei bewegt sie sich in der Coop-Liegenschaft, wo sie ein «alter Hase» ist und alle Tücken kennt, autonomer als bei der ZBWG, wo sie über Mieterprobleme und administrative Gegebenheiten noch nicht so umfassend Bescheid weiss und es deshalb mehr Besprechungen mit dem Geschäftsführer braucht.

«Früher haben die Leute noch selber eine Treppenhauslampe ausgewechselt, heute rufen sie deswegen bei der Verwaltung an.»

Heinz Müller, Geschäftsführer der ZBWG



**POSITIV EINGESTELLT** In ihren neun Jahren als Hauswartin hat Graziella Scarcia nur gute Erfahrungen gemacht. Ein negatives Erlebnis will ihr partout nicht einfallen. Dafür erzählt sie von ihrer Freude über Ansichtskarten oder Besuche von Mieterinnen und Mietern, die längst aus dem Haus weggezogen sind. Dass man sich gerne an sie erinnert, verwundert nicht bei einer Frau, die ihrer Arbeit und den Menschen gegenüber derart positiv eingestellt ist. Was im Übrigen für ihre ganze Familie gilt. «Wir sind stets freundlich, zeigen uns nie griesgrämig», sagt Graziella Scarcia, «auch wenn nicht immer alles rosig ist.» ■