

„Eine andere Art Gastgebertum“



Bringen alles auf Glanz: Jens Lübbensee (li.) und Clemens Paschen

Thema: Ein Hotel lebt Inklusion
 Einrichtung: Das Stadthaushotel Hamburg Altona
 Ort: Hamburg



Fotos: Babette Brandenburg



Schaffen eine freundliche Atmosphäre:
 Kai Wiese (li.) und Jens Lübbensee

„HALLO, KAI WIESE, WIE GEHT’S? Wir kennen uns auch schon über zehn Jahre!“, lacht Kerstin Buhr und tätschelt liebevoll den Rücken des Vorstandsvorsitzenden des Hamburger Vereins jugend hilft jugend. Die quirlige und zugewandte Frau organisiert heute den Frühstücksservice, spricht mit den Gästen, erfüllt ihre Wünsche und sorgt für Nachschub am reichhaltig gedeckten Büffet. Seit 20 Jahren arbeitet sie im Stadthaushotel Hamburg Altona und lebt genauso lang in der betreuten Wohngruppe eine Etage darüber – gemeinsam mit fünf weiteren ihrer insgesamt neun Kollegen.

Wie alles anfing Als das Stadthaushotel 1993 an den Start ging, war das Projekt nicht nur europaweit einzigartig, es war geradezu ein Quantensprung, denn es eröffnete neue Perspektiven für Menschen mit Behinderung: Gar nicht erst rein in die Werkstatt, sondern gleich auf den Arbeitsmarkt. 1987 gründeten die Eltern von acht geistig und körperlich behinderten jungen Menschen, die gemeinsam aufgewachsen waren, einen Verein mit dem Ziel, ihren Kindern eine tragfähige Verbindung von Arbeit und Wohnen zu ermöglichen: Gemeinsam leben und arbeiten war ihre Maxime, und mit viel privatem Einsatz, unermüdlicher Spendenakquise und der Einwerbung öffentlicher Mittel konnten sie sechs Jahre später das erste Integrationshotel mit sieben Zimmern aus der Taufe heben. Die jungen Hotelmitarbeiter waren zwei Jahre lang in einer Berufsschule auf ihre Arbeit vorbereitet worden und wurden sozialversicherungspflichtig angestellt und tariflich entlohnt.

1998 dachte man an eine Erweiterung des Hotels, die Auslastung war gut und sieben Zimmer sind nicht eben viel. Der Zufall wollte es, dass zur selben Zeit der Verein jugend hilft jugend, ein Hamburger Träger der Sucht- und Jugendarbeit, in direkter Nachbarschaft zum Hotel einen Neubau mit Jugendwohnungen und einem Café im Erdgeschoss plante. Olaf Scholz, der heutige Erste Bürgermeister der Hansestadt, brachte die angehenden Nachbarn mit Erfolg zusammen. Im Jahr 2000 entstanden im Neubau sechs Zimmer für das Hotel und eine enge Kooperation mit dem neuen Café Max B. 2005 schließlich fusionierten beide Vereine unter dem Dach der jugend hilft jugend-Arbeit gemeinnützige GmbH. Die Eltern waren froh, ihre Doppelbelastung abzugeben, und zogen sich aus dem operativen Geschäft zurück. Als Förderverein unterstützen sie das Drei-Sterne-Haus weiterhin mit Rat und Tat. ↓



Von Anfang an dabei: Kerstin Buhr



Versiert im Housekeeping: Jens Lübbensee

„Unsere Mitarbeiter werden nach Tarif bezahlt.“

KAI WIESE,
VORSTANDSVOR-
SITZENDER

↓ Neben den zehn Hotel-Arbeitsplätzen für die acht Mitarbeiter und zwei Hotelmanager (und Gruppenleiter in Personalunion) gibt es im benachbarten Café Max B. drei weitere Arbeitsplätze für behinderte, drei für nicht behinderte Mitarbeiter und drei für Auszubildende im Hotel- und Gastronomie-Gewerbe. Praktikanten für Hotel und Café kommen unter anderem von der Hamburger Arbeitsassistenten oder aus der Jugendbetreuung. Das sorgt für die erwünschte Mischung der Personengruppen und eine enge Zusammenarbeit von Hotel und Café: Wesentlich ist nicht die Behinderung, sondern das Vermögen und die Bereitschaft der Mitarbeiter. Fluktuation? Kaum.

Housekeeping in Zweier-Teams „Wir haben drei Aufgabenbereiche: den Frühstücksservice mit Küchenbereich, das Housekeeping und die Wäscherei. Außerdem noch Organisatorisches: Lebensmittel einkaufen für das Frühstück, frische Blumen besorgen auf dem Großmarkt. Das erledigt auch das Mitarbeiter-Team, das manchmal eine Auszubildende aus dem Café unterstützt“, erzählt Hotelmanager Christian Wagner. Die Arbeitsanforderungen sind auf die Fähigkeiten der Mitarbeiter zugeschnitten: „Alle sind hier leistungsbereit.“

Jeden Morgen bespricht der Hotelmanager die Aufgaben des Tages mit den Mitarbeitern und organisiert sie in Zweier-Teams für das Housekeeping: Einer macht das Bett und reinigt das Zimmer, der andere übernimmt den Sanitärbereich. Ein Team ist im Altbau und das andere im Neubau unterwegs. Der Januar ist ein eher ruhiger Monat im Hotelgewerbe, und deshalb ist Clemens Paschen heute auf sich allein gestellt, im zweiten Team putzt Timo Schulze die Bäder, Jens Lübbensee kümmert sich um die Betten. Später werden die beiden in der Wäscherei an der Mangel stehen.

Die Dienste und Teamkonstellationen wechseln täglich. Nur den Frühstücksservice übernimmt fast ausschließlich dieselbe Mitarbeiterin. Sie kommt morgens um sieben als erste ins Haus. Hat sie Urlaub oder frei, springt jemand aus dem Team – wie heute Kerstin Buhr – für sie ein. Und eine weitere Kollegin mit psychischer Erkrankung arbeitet seit sieben Jahren fest an der Rezeption. Bis 20 Uhr ist sie besetzt, danach gibt es eine Rufumleitung zur Wohngruppe, damit

spät anreisende Gäste einchecken können. Die Arbeitszeit der Frühschicht dauert von 7 bis 11 Uhr, die Spätschicht beginnt um 9 Uhr und endet um 13 Uhr. Vier Stunden Arbeitszeit pro Tag, an sieben Tagen in der Woche.

Clemens Paschen liebt die Abwechslung, die sein Job tagtäglich mit sich bringt. Er wohnt in der Wohngruppe und ist „Gründungsmitglied“ des Hotels: „Vor einiger Zeit hatte ich mein 20-jähriges Dienstjubiläum. Ich habe den Neubau miterlebt, habe Max B. mit aufgebaut. In der Frühschicht decke ich zuerst das Büffet auf, dann verwöhne ich die Gäste mit Kaffee und diversen Teesorten. Danach räume ich die Tische und das Büffet ab. Im Spätdienst mache ich das Housekeeping. Da muss alles auf Glanz gebracht werden. Ich habe immer eine Checkliste, die aus zwei Seiten besteht, und da habe ich ab, was ich gemacht habe. Die Liste ist hilfreich.“

Die Arbeit mit Freude machen „Ich habe vorher noch nie mit Menschen mit Behinderung zusammengearbeitet“, erzählt Christian Wagner. Nach drei Schnuppertagen vor zehn Jahren blieb er gleich da. „Für mich ist die Arbeit hier etwas Besonderes, eine andere Art Gastgebertum und eine ehrlichere Art, mit Kollegen zusammenzuarbeiten, die ihre Sache mit Freude machen und nicht, weil sie es müssen. Auf Mitarbeiter muss man sich doch immer und überall individuell einstellen, und ich denke, hier bei uns geht es etwas lustiger zu als anderswo.“

Arbeit ist Arbeit, Wohnen ist Wohnen und beides hält man im Hotel strikt getrennt. Gibt es im Wohnbereich Konflikte, bleiben die auch dort. Diese Trennung sorgt für Rollenklarheit – für die Anleiter ebenso wie für die Mitarbeiter. Wenn jemand Betreuungsbedarf hat, bekommt er ihn, nur nicht während der Arbeitszeit. Damit kommen alle zurecht.

Die Mitarbeiter arbeiten selbstständig in den Zimmern. Weil der eine mal mehr, der andere weniger Unterstützungsbedarf hat, stellt Christian Wagner die Teams entsprechend zusammen: „Ein Mitarbeiter, der komplexere Aufgaben nicht so schnell wahrnehmen kann, bekommt einen Mitarbeiter mit einer psychischen Erkrankung zur Seite, der mit ihm dann einen nicht alltäglichen Auftrag und die Achtsamkeit für ihn übernimmt. Wir delegieren die Anleitung auch an Mitarbei-

ter mit psychischer Erkrankung und nehmen sie mit in die Verantwortung. Natürlich beobachten wir das täglich und lassen es nicht einfach laufen.“

Wie in jedem anderen Hotel gibt es auch hier eine Nachkontrolle der Zimmer und auch die kommt noch einmal auf den Prüfstand: „Wir sind sehr penibel, denn wir haben auch Gäste mit Berührungängsten, was Menschen mit Behinderungen betrifft, und die gucken genau hin. Deswegen ist das Checken bei uns besonders wichtig.“

Die Finanzierung Normalität bestimmt nicht nur die Arbeit, sondern auch die Bezahlung. Fast alle Mitarbeiter des Hotels haben Dreiviertel-Stellen, alle erhalten Tariflohn. Das Hotel bündelt die Subventionen, die es für einen Arbeitsplatz in einem Integrationsbetrieb gibt, und finanziert damit die Stelle des Hotelmanagers. „Alles andere müssen wir erwirtschaften“, meint Kai Wiese, „Das kriegen wir hin, weil unser Preis-Leistungs-Verhältnis und damit auch die Auslastung stimmt.“ Was ihn aufregt: „Wenn jemand sagt: Du mit deinem Behindertenhotel.“ Dann fährt der beredete Mann schon mal aus der Haut: „Wir sind kein Behindertenhotel, wir sind ein Hotel, das behinderte Mitarbeiter sozialversicherungspflichtig beschäftigt und nach Tarif bezahlt!“

Längst avancierte das Stadthaushotel zur Blaupause für viele andere Integrationshotels und auch die Gründung eines Dachverbands der Integrationshotels, des Verbunds der Embrace-Hotels, ging 2004 auf Hamburger Initiative zurück.

Die Gäste „Die Auslastung liegt heute mit 70 Prozent in einem guten Bereich“, findet Kai Wiese. Da wirke vor allem die Mund-zu-Mund-Propaganda der Gäste. Das Hauptgeschäft läuft über Buchungsportale im Internet. Typische Gäste? Hamburg-Kurzurlauber, die meist am Wochenende kommen, Geschäftsreisende trifft man eher unter der Woche an. Zwei Drittel der Gäste sind Menschen ohne, ein Drittel Menschen mit Handicap, ein gutes Verhältnis, man will keine Enklave für Menschen mit Behinderung sein. Dass das Konzept aufgeht, bestätigt der Blick ins Gästebuch: Menschen mit Behinderung fühlen sich hier weniger beobachtet als in anderen Hotels, andere schreiben von der freundlichen Atmosphäre.

Für Kai Wiese schaffen die Mitarbeiter diese Atmosphäre, weil sie ihre Arbeit nicht nur machen, um entlohnt zu werden, sondern weil sie Freude daran haben: „Sie merken, dass sie mit ihrer Arbeit etwas für andere tun, und das hat eine große Bedeutung. Das spüren die Gäste: Die meisten sind beeindruckt, fühlen sich wohl und kommen wieder.“

Das neue Hotel-Projekt „Mit unserer Größe können wir eine Belegungsbeule nicht besonders gut ausgleichen. Wir sind zu klein, deshalb müssen wir wachsen“, erklärt Kai Wiese. „Unser neues Projekt entsteht in der HafenCity. Mit ihm beschreiben wir der Hansestadt ein Prestigeobjekt, mit dem sie als Stadt im internationalen Wettbewerb besonders werben kann.“ Das neue Hotel wird voraussichtlich 2015 seine Tore öffnen: 80 Zimmer sind im HafenCity-Hotel geplant, und 60 Mitarbeiter, davon 40 mit einer Behinderung, werden hier arbeiten. Noch aber ist nicht alles rund: „Wir haben zehn Jahre dafür gekämpft, haben ein Grundstück, den Architekturwettbewerb Anfang 2011 gewonnen, seit Herbst 2011 eine Baugenehmigung, eine städtische Zusage über eine Beteiligung an den Investitionskosten und könnten jetzt loslegen. Aber die Gelder sind nicht freigegeben.“ Denn noch diskutiert man, ob die Zusage mit dem europäischem Wettbewerbsrecht vereinbar ist. „Eine paradoxe Situation“, findet Kai Wiese. „Dabei geht es doch um das selbstverständliche Zusammenleben von Menschen mit und ohne Handicap! Wir verhandeln zurzeit mit einer großen Bauentwicklungsfirma. Wenn sie bei uns einsteigt, kann sich auch die Stadt Hamburg nicht mehr zieren. Ich bin da optimistisch.“

Fazit Nach 20 Jahren kann man getrost von der Erfolgsgeschichte des Stadthaushotels sprechen: Das Konzept ist rund und funktioniert. Als Gast spürt man die herzliche Atmosphäre und trifft auf gutgelaunte, serviceorientierte Mitarbeiter, die die Freude an ihrer Arbeit deutlich zeigen. Das macht sie selbstbewusst. „Anders und gut“ lautet das selbstgewählte Motto. So anders, dass man nach kurzer Zeit nicht mehr merkt, wer behindert ist und wer nicht. Aber das ist doch normal, oder? GG ■



KONTAKT

Kai Wiese
jugend hilft jugend
e.V.
Stadthaushotel
Hamburg Altona
Hohenesch 13-17
22765 Hamburg
Tel: 040 39 90 27 29
kai.wiese@jhj.de
www.stadthaus-
hotel.com
www.jugend-hilft-
jugend.de