

# Inklusion – so bunt wie das Leben

Ob Catering, Hotel, Cafeteria und Altenhilfe – überall werden schon seit einigen Jahren Menschen mit Behinderungen nicht nur integriert, sondern Inklusion ermöglicht. Rund 70 Teilnehmer wollten beim 5. rhw-Erfolgstag am 31. März 2011 in Köln erfahren, wie man den von der UN-Konvention geforderten Gedanken zur Inklusion von Menschen mit Behinderungen in der Hauswirtschaft mit Leben erfüllen kann.



Axel Pulm, Geschäftsfeldleiter der Beschäftigungshilfe bei der Caritas in Köln, gliederte seinen Vortrag nach den zehn größten Herausforderungen, die Hauswirtschaft und Behindertenhilfe gemeinsam meistern müssten. Diese Gedanken sind in unserem Interview auf Seite 5 zusammengefasst. Sein Credo: „Dienstleistungen sind eine der wenigen Chancen, wo wir noch wachsen können, eine Sättigung dieses Marktes ist nicht in Sicht.“ Das Besondere ist, dass der Kunde immer Teil der erbrachten Dienstleistung ist. „Trainieren Sie deshalb mit Ihren behinderten Beschäftigten zunächst im Trockenen extreme Situationen, bevor es vor dem Kunden passiert“, empfahl Pulm.

„Die Integrationsabteilung im Altenheim ermöglicht Menschen mit Behinderungen neue Arbeitsplätze“, so Astrid Ühlein, Auxilio Dienstleistungen GmbH der Diakonie Michaelshoven



Beim 5. rhw-Erfolgstag in Köln zeigten besonders erfolgreiche Institutionen, wie und warum die Inklusion in der Hauswirtschaft gelang. Moderiert wurde die Veranstaltung von M. Christine Klöber vom Unternehmen KlöberKASSEL, die zusammen mit Christa Fischer von der Caritas Köln auch das Programm des 5. rhw-Erfolgstages maßgeblich gestaltete.

## Culinaria Buffetservice

Frank Ziegert, Küchenleiter und Verpflegungsbetriebswirt im Alexianer Krankenhaus Köln, beschäftigt bei seinem Culinaria Buffetservice in der Großküche Jugendliche mit Lernbehinderung. Für Ziegert ist das Wichtigste, auf jeden Mitarbeiter ganz besonders einzugehen. „Wir haben Leute, die kommen morgens nicht aus dem Bett, aber sie arbeiten sehr gern bis spät am Abend – da bringt es nichts, sie in Schichten zu zwingen, die nicht zu ihrem Rhythmus passen.“ Jeder Mitarbeiter der Großküche wird beim Culinaria Buf-

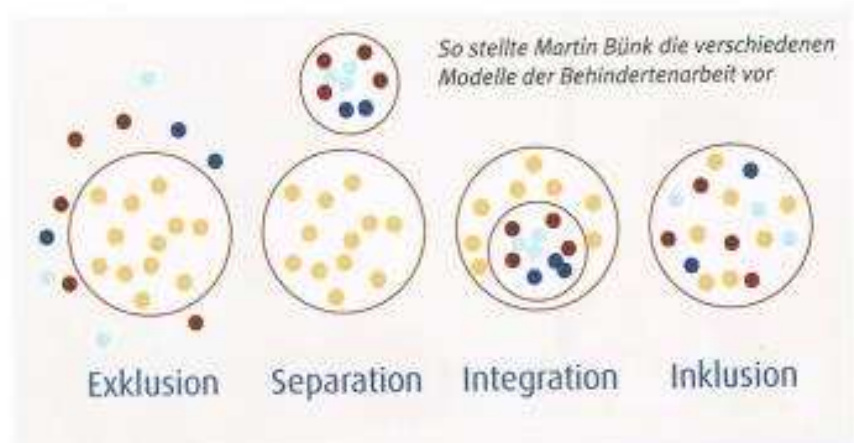
„Klare Anweisungen und Konsequenzen sind gerade in der Großküche wichtig“, sagte Frank Ziegert, Küchenleiter, Alexianer Krankenhaus Köln



fetservice automatisch zum Anleiter, es wird nichts weg-delegiert. Eine der behinderten Mitarbeiterinnen war zum Beispiel vorher Raumdekorateurin, sie kann wunderbare Buffets kreieren. Wie spektakulär die Kreationen des Culinaria Buffetservice aussehen können, beweist die Bilderstrecke auf Seite 18.

„Wir sprechen alles direkt an, auch die Körperhygiene und vor allem die Pünktlichkeit – wer nach zwei Verwarnungen nicht pünktlich kommt, kann wieder nach Hause gehen“, so Ziegert. Eine klare Tätigkeitsliste ermöglicht den Menschen mit Lernbehinderungen, alles Stück für Stück abzuarbeiten.

„Zu schnell wird gesagt: Juchhu, einige der Mitarbeiter haben es in den ersten Arbeitsmarkt geschafft – doch der Weg zurück geht oft schneller als man meint und hofft. Ich halte es für wichtiger, stabile Ar-



beitsbereiche für unterschiedliche Belastungsstufen zu schaffen.“ Doch klar ist auch: ohne Vorbild geht es nicht. „Ich habe überhaupt kein Problem damit, mir spontan in der Spülküche einen Klittel überzuwerfen und mit dem behinderten Mitarbeiter zusammen zu arbeiten – denn es prägt sich sehr bei allen ein, wenn der Chef einfach mal mitarbeitet!“, so Ziegert.

**„Wir sind ein Hotel – keine Einrichtung!“**

Martin Bünk ist seit 2003 Betriebsleiter im FIT Hotel und Erlebnishaus in Much im Bergischen Land und seit 2005 Präsident der Embrace-Hotels, einem Verbund von 26 Hotels in Deutschland, Südtirol und der Schweiz. Insgesamt haben hier 287 Menschen mit Behinderungen Arbeit gefunden, beispielsweise im Service, Stewarding oder Housekeeping.

Im FIT Hotel Much sind sieben der 16 Mitarbeiter behindert und erhalten den Tariflohn nach DEHOGA NRW. Die Arbeitslöhne werden mit 30 Prozent Ausgleichsabgabe vom Integrationsdienst gefördert. „Wir sind ein Hotel, keine Einrichtung“, so Bünk, „was uns verbindet, ist die Idee, die Welt nicht in Gewinner und Verlierer einzuteilen.“ Es gibt im FIT Hotel sogar einen rollstuhlgerechten Klettergarten mit einer 80 Meter langen Rolli-Seilrutsche!

„Doch nicht wir sind die Pioniere, sondern die Gäste, die ganz bewusst bei uns buchen. Es kommt niemand zu uns, um behinderten Menschen bei der Arbeit zuzusehen – das ist für den Gast eher der Zusatznutzen. Vorher muss alles andere stimmen“, sagte Bünk, der mit seinen Angeboten einen so genannten öko-sozialen Mehrwert schaffen möchte.

In der Praxis wird die Arbeit der Menschen mit Behinderungen stets in etwa sechs bis acht Schritte aufgeteilt. Sind diese erledigt, holen sich die Mitarbeiter wieder neue Aufgaben. „Diese Vorgehensweise führt zu vielen, über den Tag ver-



Im Hochseilgarten im FIT-Hotel Much können sich Rollstuhlfahrer in acht Metern Höhe erproben

teilten Erfolgserlebnissen, erleichtert die Struktur und motiviert die Mitarbeiter viel stärker, als wenn alle Aufgaben auf einmal ausgeteilt würden“, so Bünk. Jeder neue behinderte Mitarbeiter absolviert zunächst ein vierwöchiges Praktikum, um seine Eignung für bestimmte Aufgaben herauszufinden. Fachanleiter sind nicht die Pädagogen, sondern die Fachmitarbeiter. Das Einstellungskriterium ist ein Behinderungsgrad von mehr als 50 Prozent. „Gerade auf dem Etagenservice müssen die Mitarbeiter körperlich sehr fit sein, in der Küche wiederum verletzungsfrei mit einem Messer umgehen können. Ob sie lesen und schreiben können, ist hingegen egal, da finden wir Mittel und Wege.“

**Cafeteria als Karrieresprungbrett**

Christa Fischer, Caritas, Köln, berichtete, wie sie einen Cafeteriabetrieb als Außenarbeitsgruppe (AAG) mit Bewirtungsservice eingerichtet hat. Insgesamt arbeiten bei der Caritas in Köln über 800 Mitarbeiter. Einige von ihnen sollen im Café des neu gebauten Caritas Altenzentrums

„Im Ende 2010 neu eröffneten Café Schösser's Garten arbeiten Menschen mit Behinderungen im Haus- und Bewirtungsservice“, sagte Christa Fischer, Caritas, Köln



„Barrierefreiheit, Gelassenheit, Wertschätzung, Geborgenheit und Mission sind die Führungsgrundsätze bei den Embrace-Hotels“, so Martin Bünk, Betriebsleiter im FIT Hotel und Erlebnishaus, Much

Kardinal-Frings-Haus ihren Arbeitsplatz finden. Das Altenzentrum hat sich mit teilweise italienisch sprechendem Personal auch auf alternde Gastarbeiter aus Italien eingestellt.

Es ging, wie bei vielen Bauvorhaben, nicht alles so glatt wie erwünscht. Die Küche war mit nur zwei Herdplatten, einem Kombidämpfer und einer ein Meter breiten Arbeitsfläche nicht gerade üppig ausgestattet. An einen Anschluss für einen PC in der Küche wurde zunächst nicht gedacht, aber dies bis zur Eröffnung am 1. Oktober 2010 nachgeholt. Ein ursprünglich bei der Planung vergessener Raum für Reinigungsmittel und -geräte konnte dann im dritten Stock nachträglich eingerichtet werden.

„Für unsere bis zu zehn geplanten Beschäftigten ist die Arbeit im Café ein Karrieresprung. Der Job ist so nah am ersten Arbeitsmarkt wie möglich – denn bei uns wird bis 18.00 Uhr gearbeitet und bei Be-





M. Christine Klöber von KlöberKASSEL moderierte die Tagung

darf auch am Wochenende“, sagte Christa Fischer. Zwei Integrations-Coaches helfen bei der Suche und Auswahl der geeigneten Mitarbeiter – auch hier ist ein mehrwöchiges Praktikum der beste Weg, um die zukünftigen Mitarbeiter kennenzulernen. „Die Mitarbeiter, die bei uns arbeiten, kommen sehr gern zur Arbeit, es ist für sie wirklich die Höchststrafe, wenn sie *nicht* arbeiten dürfen“.

Derzeit sind die Dienstleistungen, wie Cafébetrieb, das Regenerieren und Verteilen von 20 Mittagessen; Blumenservice sowie ein Bewirtungsservice für die sieben Besprechungsräume im Altenzentrum, noch nicht kostendeckend zu erbringen. Der Caritas-Landesverband refinanziert noch einige der Leistungen. „Ich glaube, wir könnten finanziell noch besser dastehen, wenn wir genauer unsere Dienstleistungen aufschlüsseln nach dem, was sie kosten. Denn auch ‚mal eben schnell einen



Günther Köthke und HWL Elvira Wiegel aus Kassel warben in einem „Dienstgespräch“ für mehr Verständnis zwischen Hauswirtschaft und Pädagogik

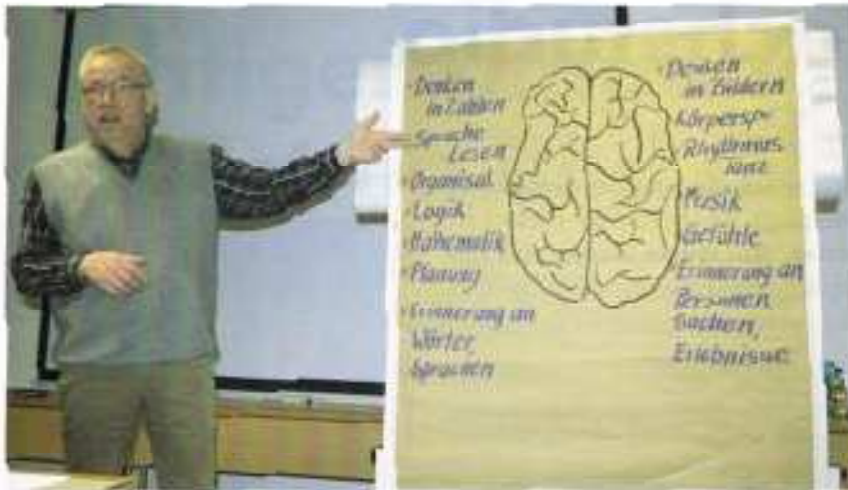
Raum durchwischen“ ist eine erbrachte, kostenpflichtige Dienstleistung“, sagte Fischer.

#### Reinigungsservice im Altenheim

Astrid Ühlein, Bereichsleitung Verpflegung & Service Senioren, Auxilio Dienstleistungen GmbH der Diakonie Michaelshoven referierte zum Thema „Die Abteilung Hauswirtschaft in einer Altenpflegeeinrichtung - Inklusion von Menschen mit Behinderung“. Sie hat für den Reinigungsservice Purus GmbH mit behinderten Menschen einen Businessplan für fünf Jahre nach einer SWOT-Analyse aufgestellt. „Wir haben die Unterhaltsreinigung im Seniorenheim Präses-Held-Haus, Wesseling, als Eigenleistung eingeführt, um einen guten Pool an hauswirtschaftlichen Mitarbeitern zu haben und bewohnernah arbeiten zu können.“

Die Integrationsabteilungen sind rechtlich unselbständige Abteilungen von Unternehmen, die selbst nicht Integrationsunternehmen sind. Gearbeitet wird fast ausschließlich mit Teilzeitkräften, die vorher ein vierwöchiges Praktikum absolvieren. Die Löhne werden durch den Landschaftsverband Rheinland auf Grundlage des SGB IX § 132ff gefördert. Je nach kommunikativen Fähigkeiten arbeiten die Menschen mit Behinderungen in den Bereichen Regenerationsküche, Unterhaltsreinigung, Wäscheservice, Wohngruppe oder Cafeteria.

Eine gehörlose Mitarbeiterin arbeitete zunächst im Wohnbereich, aber da fiel die Kommunikation mit den Senioren schwer. Jetzt arbeitet die Mitarbeiterin im Wäscheservice, hilft aber mit beim Verteilen der Wäsche in den Bewohnerzimmern. „Die Resonanz ist bei den Bewohnern und Angehörigen sehr gut. Einmal kamen die Angehörigen einer Bewohnerin mit ihrer gehör-



Ralf Klöber riss wohl jeden Teilnehmer mit – seine anschaulichen Beispiele zu optimal gestalteten Schulungen waren für viele der Höhepunkt des Nachmittags

losen Schwägerin zu uns zu Besuch. Sie können sich vorstellen, da war die Freude groß, als unsere Wäschemitarbeiterin dazu kam“, sagte Astrid Ühlein.

#### Weg mit dem Schwarzen Peter

Günther Köthke, bis 2008 Leiter der Sozialen und Schulischen Rehabilitation von Lichtenau e.V. und HWL Elvira Wiegel, ebenfalls von Lichtenau e.V., traten mit einer fingierten „Dienstbesprechung“ zwischen Hauswirtschaft und Pädagogik in den Dialog. Lichtenau e.V. ist eine orthopädische Klinik und ein Rehabilitationszentrum der Diakonie mit einem 260-Betten-Krankenhaus.

Köthke hat in seinem Berufsleben fast 400 Berufsberatungen für Menschen mit Behinderungen miterlebt und findet: „Inklusion ist für mich alter Wein in neuen Schläuchen.“ Am Ende gehe es darum, dass der Beruf zum Menschen passt. Es habe beispielsweise einen aggressiven Bewerber gegeben, der unbedingt Metzger werden wollte. Als er sich dann vom Berufsberater haarklein anhörte, wie ein Lamm geschächtet werden muss, entschied er sich (laut weinend) um. Es gab aber auch einen jungen Mann, der vom Hals abwärts gelähmt war und ein Rollstuhl sitzend und nur mittels Mundbewegungen.

„Oft reagiert die professionelle Hauswirtschaft gereizt, wenn es heißt, mach doch Hauswirtschaft, da hast du nebenbei noch etwas für das Leben gelernt. Das ist doch super – denn wie alltagstauglich ist denn im Gegensatz dazu der Beruf Technischer Zeichner?“, fragte Köthke pragmatisch in die Runde. Er weiß selbst, dass es in der Pädagogik immer wieder mal „pädagogische Visionen“ gibt, die wohl manchmal etwas diffus auf die Hauswirt-

schaft wirken mögen. „Doch muss denn gerade in der Behindertenhilfe alles bis ins letzte Detail funktionieren und damit so steril sein!“

Am Ende stimmen die Angehörigen über das richtige Augenmaß zwischen Pädagogik und Hauswirtschaft ab, wenn sie beispielsweise im angegliederten Gästehotel mit 20 Zimmern übernachten. „Wir sind Dienstleister, aber auch Menschen. Mit einer schon fast gnadenlosen Freundlichkeit konnten wir bisher jeden Gast, der sich über etwas aufregte, wieder besänftigen, und gerade diese Kunden kommen dann wieder“, sagte Hauswirtschaftsleiterin Elvira Wiegel.

Einig waren sich Köthke und Wiegel: den schwarzen Peter haben die Praktiker. Jede neue Idee landet hier auf dem Teppich und dann müssen es die Praktiker umsetzen.“ Nicht immer findet man dafür die passenden Mitarbeiter. „Die Eigenleistung ins Haus zurückzuholen und mit unseren Mitarbeitern die gleichen Erlöse zu erwirtschaften wie ein externer Dienstleister – das ist schon eine Herausforderung!“, so Wiegel.

#### Parkhaus? „Ich stehe auf Banane!“

Um Schulungswissen in der Behindertentherapie zu vermitteln, müsse man einfach das tun, was bei allen Menschen den Lernfortschritt erleichtert – mit Bildern arbeiten. Davon ist Ralf Klöber vom Unternehmen KlöberKASSEL fest überzeugt; er ist schon seit 30 Jahren in der Erwachsenenbildung tätig.

„Alles was als Bild dargestellt wird, bleibt länger in Erinnerung. Es gibt in Kassel ein Parkhaus, dessen Decks haben keine Nummern, sondern Früchtebilder zur Wiedereerkennung, also eine riesige Ananas oder eine Banane, selbst im Fahrstuhl

so vermerkt. Das Ding ist immer voll, weil die Leute ihr Auto so einfach besser wiederfinden“, sagte Ralf Klöber.

Und weiter: „Machen Sie Fotos, wie ein Frühstückbuffet oder auch nur das Toilettenpapier-Dreieck aussehen soll und verzieren Sie stattdessen auf Tabellen oder Flussdiagramme in der Schulung. Wir brauchen Aha-Ergebnisse, wenn wir anderen etwas beibringen möchten. Ich finde zum Beispiel die Plüschtiere von 'Riesennikroben.de' klasse, da kann man sogar Gehirnzellen kaufen – Ich meine, die kann man doch immer mal gebrauchen, oder?“

Mit vielen Bildern arbeitet auch die neue rhw-CD-ROM „Schulen ohne Schranken“, die von Diplom-Ökotochologin Sabine Ebert entwickelt und ebenfalls in Köln vorgestellt wurde. Viele Bilder, Kartenspiele oder auch Mitmach-Aktionen sind darin enthalten. Zusammenfassend gab Ralf Klöber einen wichtigen Tipp, nicht nur für die Arbeit in der Behindertenhilfe: „Wir sollten lieber an unseren Stärken arbeiten, nicht an den Schwächen. Denn wenn wir nur an unseren Schwächen arbeiten, werden wir alle durchschnittlich bleiben.“

ROBERT SCHWABE



Das Video zur Veranstaltung unter [www.rhw-management.de](http://www.rhw-management.de)

#### Links zu den Erfolgskonzepten

Internetadressen zu den Einrichtungen und Referenten (in Reihenfolge der Nennung im Text)

Caritas Köln  
[www.caritas-koeln.de](http://www.caritas-koeln.de)

Beratungsunternehmen KlöberKASSEL  
[www.kloeber-kassel.de](http://www.kloeber-kassel.de)

Alexianer Dienstleistungen im Gesundheitswesen  
[www.alexianer.de/koeln/](http://www.alexianer.de/koeln/)

Verband der Embrace-Hotels  
[www.embrace-hotels.de](http://www.embrace-hotels.de)  
[www.hotel-flt.de](http://www.hotel-flt.de)

Diakonie Michaelshoven  
[www.diakonie-michaelshoven.de](http://www.diakonie-michaelshoven.de)

Lichtenau e.V. Orthopädische Klinik und Rehabilitationszentrum  
[www.lichtenau-ev.de](http://www.lichtenau-ev.de)