



Basiskonzept für ein integratives Hotel ***

– Standort HafenCity –

(Kurzfassung)

www.hotel-hafencity.de



Gesamtperspektive HafenCity © Korol, Schiebel, HafenCity Hamburg GmbH

1. Win to win – Für Behinderte von Behinderten

In einer Periode technischer und organisatorischer Umbrüche und Innovationen hat sich die Schere zwischen den wachsenden Anforderungsprofilen von Unternehmen an ihre Mitarbeiter und dem Leistungspotenzial von Menschen, die Arbeit suchen, weiter auseinander entwickelt. Flexibilität, Selbstmanagement sowie der Umgang mit den Neuen Technologien sind heute zu Selbstverständlichkeiten geworden. Vor diesem Hintergrund ist allerdings einem Teil der erwerbsfähigen Bevölkerung der Zugang zur Erwerbsarbeit verwehrt. Dies betrifft im besonderen Maße geistig behinderte und Menschen mit sonstigen Handicaps. Daher stellt sich als bedeutsames gesellschaftliches Problem die Frage nach der beruflichen und sozialen Integration von Menschen, die diesen Anforderungen nicht gerecht werden können. Durch die beiden Projekte **Stadthaushotel** und **Café Max B** konnte der Träger **jugend hilft jugend e.V.** in den letzten Jahren umfangreiche Erfahrungen sammeln, die auch eine Antwort auf die oben gestellte Frage ermöglichen. Innerhalb der beiden Projekte werden geistig, körperlich und psychisch Behinderte sowie Drogenabhängige beschäftigt. Dieser zielgruppenübergreifende Ansatz erwies sich als besonders zukunftsfähig.

Die Entscheidung, Mitarbeiter nicht nach ihrem Handicap auszusuchen, sondern – wie allgemein üblich – nach dem Stellenanforderungsprofil, ist ein zentraler Ansatz in unserem

Konzept. Ein weiterer wichtiger – wenn nicht sogar der entscheidende – Aspekt ist die weitestgehend Ausrichtung der Arbeitsabläufe innerhalb der Betriebe auf die Möglichkeiten der Mitarbeiter. Technologischer Fortschritt und die Erfahrung, dass behinderte Mitarbeiter längere Zeiträume brauchen, um Arbeitsabläufe zu erlernen, ergeben zusammen die Arbeitsbedingungen. Das Hotel wird für die behinderten Mitarbeiter betrieben, also steht für die Unternehmensphilosophie, möglichst gute Arbeitsbedingungen für das Personal zu schaffen. Dies ist nicht gleichbedeutend mit geringen Arbeitsanforderungen. Die Erfahrung mit den MitarbeiterInnen ist positiv. Alle sind leistungsbereit, willig und erfüllen die ihnen übertragene Arbeiten in der Regel zur Zufriedenheit. Was sich aber deutlich feststellen lässt, ist, dass sich ein Hotelbetrieb offensichtlich in besonderer Weise für die Beschäftigung von behinderten Menschen eignet. Dabei führt die erforderliche barrierefreie Gestaltung für die Mitarbeiter eines Integrationshotels darüber hinaus dazu, dass Gäste mit Handicap und/oder Mobilitätseinschränkung auf besondere Weise willkommen sind.

2. Ziele, Akzeptanz und Beschäftigungsmöglichkeiten eines integrativen Hotels

Ein Integrationskonzept ist mit folgenden Zielen verbunden:

- Schaffung von Beschäftigungsmöglichkeiten im Dienstleistungssektor für Menschen mit Handicap, die auf dem regulären Arbeitsmarkt keine Anstellung finden,
- Eröffnung beruflicher und persönlicher Perspektiven für behinderte Menschen,
- Förderung der Integration (Angleichung und Normalisierung der Lebenswelten von behinderten und nicht behinderten Menschen).

Dabei sollte durch eine **marktwirtschaftliche** Orientierung die Schaffung nachhaltiger, sicherer und dauerhafter Arbeitsplätze erreicht werden, so dass das Hotel langfristig Menschen mit Handicap Perspektiven für die Integration und Akzeptanz ermöglicht. Voraussetzungen dafür sind:

- die Ausrichtung des geplanten Konzeptes an einer Integrationsfirma und nicht am Leitbild eines „Wirtschaftsunternehmens“ der »normalen« Hotelbetriebe,
- ein professionelles, marktorientiertes Management (Entwicklung strategischer Marketingziele, Konzeption eines geeigneten Marketing Mix und effizientes Controlling),
- eine genaue und sensible Marktbeobachtung (Markt-, Standort- und Konkurrenzanalyse, Analyse der Umweltfaktoren und Entwicklungsprognosen, Bestimmung der Markt- und Marktsegmentstrategie) und

- eine kritische Überprüfung externer Investoren, da v.a. sozialpolitisch eigenverantwortliches Engagement und eine persönliche Identifikation Voraussetzungen für eine Führung auf Dauer darstellen.

Die Akzeptanz eines Integrationshotels und damit die Akquisition von Gästen ist entscheidend abhängig von

- der Qualität der erbrachten Leistung,
- einem professionellen Management und gut qualifizierten MitarbeiterInnen, die koordinatorische Aufgaben übernehmen und bei auftretenden Schwierigkeiten schnell reagieren können, sowie
- der „richtigen Kommunikationsstrategie“.

Ein gutes Angebot und ein entsprechender Service lassen dabei durchaus Positionierungsvorteile gegenüber anderen Hotels erwarten. Denn Integrationshotels zeichnen sich erfahrungsgemäß v. a. durch eine besondere familiäre Atmosphäre, ein hohes Engagement und Freundlichkeit der Mitarbeiter aus. Dies ist ein deutlicher Vorteil für einen Gastbetrieb.

Die bisherigen Erfahrungen in den Integrationshotels und verwandten Betrieben sind v.a. in Bezug auf Sozialverhalten, Auswirkungen auf das allgemeine Betriebsklima, Motivation und Sorgfältigkeit der Arbeit positiv. Ausschlaggebend für den Erfolg eines Integrationsprojektes sind v.a. personelle Faktoren wie:

- eine sorgfältige Auswahl sowohl der behinderten als auch der nicht-behinderten MitarbeiterInnen (Stärken-Schwächen-Analyse) und
- eine kontinuierliche strategische Personalentwicklung (Qualifikationspotenzial- und Bedarfsanalysen sowie ein flexibles Betreuungskonzept (Unterstützungs- und Qualifikationskonzepte)).



Simulation Magellan-Terrassen © Korol, Schiebel, HafenCity Hamburg GmbH

3. Markt- und Wettbewerbsanalyse des Standortes HafenCity (Akquisitionspotenzial)

Der Standort profitiert von den Angeboten, die Hamburg aus- und inländischen Touristen offeriert, wie:

- Shopping, Gastronomie mit großem Abwechslungsreichtum und eine angesehene Hotellerie,
- Events (Musicals, Live-Konzerte, St. Pauli, Tierpark Hagenbeck, Schlager- und G-Move, Filmfest, Ballett-Tage, etc.),
- Sportveranstaltungen (Olympus Marathon, Fußballweltmeisterschaft 2006 etc.),
- große Kulturvielfalt (Museen, staatliche und private Theater, Staatsoper, Kunsthalle, Galerien, etc.),
- Volksfeste (Hafengeburtstag, Dom, Stuttgarter Weinfest, Alstervergnügen, etc.),
- Messen und Kongresse,
- eine gute Infrastruktur (Hauptbahnhof, Flughafen, öff. Nahverkehr, Hamburger Cruise Center, Parkleitsystem, etc.),
- eine Sightseeing-Infrastruktur zu Land und zu Wasser sowie
- zukünftige Entwicklungen und Bauten (Arena, Alsterinsel, Belebung des maritimen Bereichs, Großaquarium, etc.).

Die HafenCity stellt eine rund 40%ige Erweiterung des Stadtzentrums mit Hafenambiente und Wasserlagen für gemischte Nutzung dar. Wohnen, Arbeiten und Freizeitgestaltung werden miteinander verbunden ohne die wirtschaftlichen Interessen des Hafens zu vernachlässigen. Möglichkeiten zur Ausgestaltung des eigenen Konzeptes sowie zur Profilierung der HafenCity.

Das Nachfragepotential dieses Standortes ist geprägt von:

- seiner Lage im Herzen einer touristischen Attraktion,
- der Nähe zur Innenstadt (Einkaufspassagen, etc.),
- der Nähe zu vielen touristischen Anziehungspunkten Hamburgs (Hafen, Reeperbahn, Michel, Dom, Alster, etc.),
- dem Anschluss an die Infrastruktur zu Wasser (Kreuzfahrtterminal, zwei Marinas, Überseequartier) und
- der Nachbarschaft zu Dienstleistungsunternehmen (Mediencityport, P & T Technology, Pantaenius, SAP Geschäftsstelle inkl. Schulungszentrum, SPS Bürogebäude, etc.).

Daraus ergeben sich als Gästepotenziale bzw. Kerngruppen:

- Individual- und Gruppenreisende (Schwerpunkt),
- Tagungsgäste und Geschäftsreisende sowie
- Laufkundschaft (Anteil von ca. 20 % bei vorsichtiger Schätzung und trotz der Nähe zu Mitbewerbern).

4. Konzeption und Marketingkonzepte eines integrativen Hotels mit dem Standort HafenCity

Vorgesehen ist ein integratives Hotel in der ***-Kategorie mit folgenden Merkmalen:

- ca. 80 Zimmer und 15 Boardingrooms
- ein Restaurant mit ca. 140 Sitzplätzen,
- ein Konferenz- und Festsaal,
- Zimmerausstattung entsprechend der **DEHOGA**-Zertifizierung eines Drei-Sterne-Hotels,
- Anschlüsse für moderne Technik und
- hoher Komfort für Personen mit Handicap und/oder Mobilitätseinschränkungen in den Zimmern und allen anderen Bereichen des Hotels (Eingangsbereich, Flure, Restaurant, Tagungsräume etc.).

Folgende Marketingkonzeptionen sind angedacht:

- Nischenprodukt» barrierefreies Hotel unter besonderer Beachtung der Bedürfnisse ge- handicapter und mobilitätseingeschränkter Menschen« und dem Ziel der Integration behinderter Menschen in »normale« Lebensbereiche,
- Tagungshotel im maritimen Herzen der Stadt
- Boardingroomkonzept (z.B. für SAP und sein Schulungszentrum).
- ein »Sozial-Tourismus-Konzept«,
- ein »Senioren-Konzept« (»altersfreundlich«), das den barrierefreien Komfort sowie Ta- gesausflüge, Wochenendfahrten oder Kurzreisen berücksichtigt,
- »behindertengerechte Pakete« (dieser Service wird bereits in Wien, München und Berlin angeboten),
- Angebote für Kurzreisende bzw. Kontaktaufnahme mit Veranstaltern
- „Erlebnis-“, „Begegnungs-“ oder „Integrationsgastronomie“ (Nähe zu „Hamburger Dun- geon“, „Dialog im Dunkeln“, etc.),

5. Trägerschaft

Die Trägerschaft des Projektes würde der eingetragene Verein **jugend hilft jugend** über- nehmen (Rechtsform ist zu prüfen).

Er ist seit 1970 als Träger Bestandteil des Hamburger Drogenhilfesystems und steht in der Tradition engagierter und parteilicher Drogenarbeit und –politik. Im Laufe der Jahre hat er ein sozialtherapeutisch orientiertes, differenziertes Hilfesystem aufgebaut, zu dem auch das **Stadthaushotel** und das **Café Max-B** gehört. Demzufolge hat sich **jugend hilft jugend e.V.** von einem reinen Drogenhilfeträger zu einem Verein entwickelt, der auch im Bereich Be- schäftigung eine nicht unerhebliche Bedeutung für die berufliche Reintegration von Men- schen mit Handicap erlangt hat.

Angedacht ist zudem die Beteiligung zusätzlicher Institutionen an der Trägerschaft wie bspw. das **Berufsförderungswerk Hamburg**.

6. Personalstruktur

Die Personalstruktur in dem Hotel soll in besonderer Weise auf WfbM-fähigen Mitarbeitern ausgerichtet sein. Geplant sind ca. 40 Arbeitsplätze einzurichten. Hinzu kommen noch weite- re Arbeitsplätze für Menschen mit Beeinträchtigungen aus den Bereichen körper-, sinnes- und psychische Beeinträchtigungen sowie Drogenabhängige. Geplant sind insgesamt ca. 90 Ar- beitsplätze in dem Hotel. Angedacht sind ca. 60 % behinderte und 40 % nicht behinderte Mitarbeiter zu beschäftigen. Der besondere Förderungsbedarf der WfbM-fähigen Mitarbeiter

wird sich sowohl in den räumlichen wie auch in den Personalentwicklungs-Plänen in besonderer Weise wiederfinden.

Erstmalig soll durch eine Modellförderung mit Mitteln der Eingliederungshilfe (persönliches Budget) innovative Förderungspraxis mit wegweisenden Anstellungsverhältnissen verbunden werden.

7. Zusammenfassung und Schlussbemerkung

Studien zur betriebswirtschaftlichen Eignung eines Integrationshotels (Markt- und Machbarkeitsstudie der **BBG-Consult** (1999) für ein Hotelprojekt in Gelsenkirchen des Sozialwerks St. Georg e.V.) und zur Beschäftigung und Integration von Behinderten in einem Hotelbetrieb (Machbarkeitsstudie der **Sozialforschungsstelle Dortmund** (2001) zum Betrieb eines Mittelklassehotels durch Menschen mit Behinderungen) angewandt auf die Hamburger Verhältnisse sowie die positiven Erfahrungen des **Stadthaushotels** und dem **Café Max-B** führen zu dem Ergebnis, dass die Einrichtung eines weiteren Integrationshotels inkl. Restauration in Hamburg sowohl unter sozialen, politischen wie auch wirtschaftlichen Gesichtspunkten lohnenswert ist. Erste Diskussionen haben durchweg positive Resonanz zur Folge gehabt, was mit den überaus positiven 10-jährigen Erfahrungen im **Stadthaushotel** korrespondiert.

Der Standort HafenCity bietet insbesondere die Chance eines »wirklichen« Integrationsprojektes im Herzen einer touristischen Attraktion Hamburgs. Dieses Projekt könnte und sollte zur Profilierung der HafenCity und der **Freien und Hansestadt Hamburg** als ausgesprochen behindertenfreundliche und –engagierte Stadt beitragen.

Hamburg, im Oktober 2004

Kai Wiese (kai.wiese@jhj.de) | **Axel Graßmann** {axel.grassmann@jhj.de}



Holstenstraße 118
22767 Hamburg

Telefon: (040) 38 99 20-0
Telefax: (040) 38 99 20-20

E-Mail: zufrieden@stadthaushotel.com
Internet: www.stadthaushotel.com



Max-Brauer-Allee 116
22765 Hamburg

Telefon: (040) 30 68 82-0
Telefax: (040) 30 68 82-10

E-Mail: verein@jugend-hilft-jugend.de
Internet: www.jugend-hilft-jugend.de