

Best Western in TV-Dokumentation: Von der Straße in den Job (Nachbericht)

Best Western hat im Rahmen der TV-Dokumentation „Von der Straße in den Job“ ein außergewöhnliches Projekt unterstützt, das Wohnungslosen eine Chance zur Rückkehr in die Gesellschaft gibt. Drei Bewerber konnten ein Praktikum in einem Berliner Hotel der Gruppe absolvieren und so die ersten Schritte in ein geregeltes Leben beschreiten. SAT.1 hat die zweistündige Dokumentation am 31. Januar ausgestrahlt. Auch wenn keiner der drei weiterhin bei Best Western tätig ist, hat sich für die Marke der zweite Blick auf die Bewerber gelohnt.

Eschborn, 1. Februar 2016. Best Western hat im Rahmen einer TV-Sendung ein außergewöhnliches Projekt begleitet: Anlässlich der SAT.1-Dokumentation „Von der Straße in den Job“ hat die Gruppe individueller Hotels Sozialarbeiter dabei unterstützt, Wohnungslosen Perspektiven und Chancen auf Rückkehr in ein geregeltes Leben aufzuzeigen. So konnten sich drei Menschen von der Straße in einem zweiwöchigen Praktikum in verschiedenen Bereichen eines Berliner Best Western Hotels beweisen. Vor, während und nach dieser Zeit sind die Wohnungslosen intensiv von den Sozialarbeitern bei allen Schritten wie Wohnungssuche, Behördengängen und Arztbesuchen betreut und begleitet worden. Gemeinsam mit dem Vier-Sterne-Hotel und Marcus Smola, Geschäftsführer Best Western Hotels Central Europe GmbH in Eschborn, entschieden alle Beteiligten am Ende der Praktikumszeit, wer mit seiner Motivation und Einstellung eine Chance auf Ausbildung oder Festanstellung im Hotel erhalten soll. SAT.1 hat die zweistündige TV-Dokumentation mit dem Titel „Von der Straße in den Job“ am 31. Januar 2016 ausgestrahlt.

„Für unsere gesamte Branche ist es heute schwierig, geeignete Mitarbeiter zu finden, da sich immer weniger Menschen für einen Job in der Hotellerie bewerben. Dabei bietet sie durch vielfältige Tätigkeiten und Ausbildungsberufe zahlreiche Chancen sich beruflich zu verwirklichen, auch für Seiteneinsteiger. Fest steht, dass wir mutig sein und uns Gedanken zu neuen Wegen machen müssen, die wir in der Mitarbeitergewinnung gehen können. Die TV-Dokumentation hat uns hierfür eine gute Möglichkeit gegeben“, sagt Best Western Hotels Central Europe-Chef Smola. Er fügt hinzu: „Denn es kommt nicht nur auf fachliche Qualifikationen an, sondern auch darauf, ob ein Mitarbeiter die richtige Einstellung und die Lust an Service und Dienstleistung mitbringt. So lohnt es sich, auch bei Menschen mit unterbrochenem Lebenslauf – nicht nur auf Wohnungslose bezogen – ein weiteres Mal hinzuschauen und damit engagierte Mitarbeiter zu finden. Im Rahmen des TV-Projekts waren wir neugierig, diesen Weg zu gehen und konnten außerdem soziale Verantwortung übernehmen und Menschen eine zweite Chance geben.“

Rund anderthalb Jahre nach Beginn der Dreharbeiten und des Projekts ist keiner der drei Wohnungslosen mehr bei Best Western tätig. „Wir bedauern, dass es bei keinem der Bewerber mit einer langfristigen Anstellung im Hotel geklappt hat. Wir mussten lernen, dass die Herausforderungen für die wohnungslosen Menschen enorm groß und komplex sind. Die Umstellung auf ein Leben mit Verantwortungen, Regeln und Pflichten ist trotz umfassender Betreuung durch Sozialarbeiter schwieriger als gedacht“, erklärt Smola. „Dennoch ziehen wir positive Lehren aus unserem Engagement bei der TV-Dokumentation. Wir haben Menschen kennengelernt, die während ihres Praktikums im Hotel regelrecht aufgeblüht sind, sich toll gemacht und ihre Chance ergriffen haben. Wir haben festgestellt, dass sich auch bei unregelmäßigen Lebensläufen ein zweiter Blick lohnt und dass es wichtig ist, Menschen eine zweite Chance zu geben. Auch wenn wir leider keinen der drei Bewerber langfristig beschäftigen konnten, sind wir überzeugt, dass dieser Weg auch funktionieren kann – wenn dieser von vielfältigen sozialen Hilfen begleitet wird.“

Best Western Hotels engagieren sich

Außerhalb der einmaligen TV-Dokumentation sind die Best Western Hotels seit vielen Jahren sozial engagiert: So unterstützen die individuellen Hotels der Gruppe unter anderem lokale Tafeln, Obdachlosenhilfe, Flüchtlingshilfe oder weitere Organisationen vor Ort mit Lebensmittel- und Sachspenden. Mehr als 150 Best Western Hotels in Europa sowie die Unternehmenszentrale in Eschborn nutzen den „Guten Bären“, den Spendenbären der Gruppe, um jeweils für lokale Organisationen und überregionale Hilfsprojekte Spenden zu sammeln und diese zu unterstützen. Der gute Bär kann in den Hotels direkt gekauft oder online bestellt werden. Von jedem verkauften Bären gehen fünf Euro als direkte Spende an eine gemeinnützige Aktion. Seit vergangenem Jahr engagieren sich Best Western Hotels angesichts der Flüchtlingskrise deutschlandweit gemeinsam mit Gästen und Mitarbeitern außerdem für die Flüchtlingshilfe im eigenen Land. So werden gemeinsam Spenden gesammelt für das Nothilfebündnis „Aktion Deutschland Hilft“: Dieses vereint 13 renommierte Hilfsorganisationen und bündelt Maßnahmen zur schnellen und effektiven Hilfe. Weitere Informationen unter www.bestwestern.de/der-gute-baer und www.bestwestern.de/fluechtlingshilfe.

Informationen zur SAT.1-Dokumentation sind unter www.bestwestern.de/bw_tv zu finden sowie unter <http://www.sat1.de/tv/von-der-strasse-in-den-job>.

Bildmaterial steht zum Download bereit unter:

www.bestwestern.de/Bildmaterial

Best Western Hotels & Resorts ist eine qualitätsorientierte, internationale Hotelkette, die unternehmerisch unabhängige Hotels unter einem Dach vereint. Mit über 4.000 Hotels in mehr als 90 Ländern ist Best Western Hotels & Resorts die größte Hotelkette der Welt. Seit Anfang 2016 betreut die Best Western Hotels Central Europe GmbH insgesamt rund 230 Hotels in den zehn Ländern Deutschland, Kroatien, Liechtenstein, Luxemburg, Österreich, Slowakei, Slowenien, Schweiz, Tschechien und Ungarn unter einem gemeinsamen Unternehmensdach. Neben dem deutschen Hauptsitz in Eschborn werden regionale Länderbüros in Wien und Bern geführt. Alle Tagungs-, Stadt- und Ferienhotels der Marke garantieren weltweit einheitliche Qualitätsstandards und behalten gleichzeitig ihren individuellen Stil und ihre unternehmerische Eigenständigkeit. Best Western Hotels & Resorts präsentiert unter seinem Markendach insgesamt sieben Einzelmarken: Best Western, Best Western Plus, Best Western Premier, Best Western Plus Executive Residency, Vib, Glo sowie den Softbrand BW Premier Collection.

Als Dienstleistungspartner verfolgt Best Western das Ziel, den wirtschaftlichen Erfolg und die Wettbewerbsfähigkeit der Partnerhotels zu steigern. Über den Markenanschluss profitieren die einzelnen Hotels von den umfassenden Marketing- und Verkaufsaktivitäten für alle relevanten Marktsegmente und Zielgruppen. Neben zielgruppenspezifischen Katalogen in Millionenaufage stellt Best Western für alle Marktsegmente modernste Vertriebs- und Kommunikationswege bereit. Alle Hotels sind über elektronische Distributionssysteme in den weltweiten Reservierungssystemen sowie im Internet optimal präsentiert und buchbar. Zudem verfügt Best Western über eigene Reservierungszentralen. Know-how Transfer ist eine der weiteren Aufgaben von Best Western: In der eigenen Best Western Akademie werden wichtige Fachkenntnisse vermittelt und geschult. Das Loyalitätsprogramm für Vielreisende heißt Best Western Rewards mit weltweit mehr als 25 Millionen Mitgliedern. Weitere Informationen: www.bestwestern.de und www.bestwestern.com.

Weitere Informationen und Pressekontakt:

Best Western Hotels Central Europe GmbH, Eschborn

Anke Cimal, Tel. +49 (61 96) 47 24 -301,

Tina Weik -302, Fax +49 (61 96) 47 24 78

E-Mail: presse@bestwestern.de

Internet: www.bestwestern.de/presse

Fragen & Antworten zu der TV-Dokumentation „Von der Straße in den Job“ (SAT.1)

Marcus Smola

Geschäftsführer Best Western Hotels Central Europe GmbH, Eschborn

Warum hat Best Western sich bei der Dokumentation beteiligt?

Für unsere gesamte Branche ist es heute schwierig, geeignete Mitarbeiter zu finden, da sich immer weniger Menschen für einen Job in der Hotellerie bewerben. Dabei bietet sie durch vielfältige Tätigkeiten und Ausbildungsberufe zahlreiche Chancen sich beruflich zu verwirklichen, auch für Seiteneinsteiger. Fest steht, dass wir mutig sein und uns Gedanken zu neuen Wegen machen müssen, die wir in der Mitarbeitergewinnung gehen können. Die TV-Dokumentation „Von der Straße in den Job“ hat uns hierfür eine gute Möglichkeit gegeben. Denn es kommt nicht nur auf fachliche Qualifikationen an, sondern auch darauf, ob ein Mitarbeiter die richtige Einstellung und die Lust an Service und Dienstleistung mitbringt. So lohnt es sich, auch bei Menschen mit unterbrochenem Lebenslauf – nicht nur auf Wohnungslose bezogen – ein weiteres Mal hinzuschauen und damit engagierte Mitarbeiter zu finden. Im Rahmen des TV-Projekts waren wir neugierig, diesen Weg zu gehen und konnten außerdem soziale Verantwortung übernehmen und Menschen eine zweite Chance geben.

Welches Ziel haben Sie verfolgt, als Sie sich für die Teilnahme an der TV-Dokumentation entschieden haben?

Wir haben uns entschieden die TV-Dokumentation zu unterstützen, da wir zum einen eine gute Möglichkeit darin sahen, unser soziales Engagement als Arbeitgeber wahrzunehmen. Mindestens genauso wichtig war uns die Chance, den Fachkräftemangel zu thematisieren, der die gesamte Hotellerie beschäftigt, und über die Herausforderungen unserer Branche zu sprechen und zu reflektieren. Wir wollten wissen, ob dies ein neuer Weg sein kann, gute und qualifizierte Mitarbeiter und Fachkräfte zu finden, die mit Leidenschaft zurück ins Arbeitsleben wollen. Denn es ist nicht nur die rein fachliche Qualifikation entscheidend für die Mitarbeiterauswahl - vielmehr kommt es in vielen Bereichen der Hotellerie auf die Einstellung der Mitarbeiter und ihre Lust an Dienstleistung und Service an.

Ist denn die Teilnahme an dieser TV-Sendung ein Weg, um neue Mitarbeiter zu finden?

Wir haben die Anfrage zur TV-Dokumentation zum Anlass genommen, um auszuprobieren ob dieser Weg ein sinnvoller in der Mitarbeitergewinnung sein kann. Gerade in Zeiten des Fachkräftemangels ist die Hotellerie durch vielfältige Ausbildungsberufe vielleicht sogar eine prädestinierte Branche, um auch Quereinsteigern oder Menschen mit einem nicht ganz stringenten Lebenslauf eine zweite Chance zu geben. Denn genauso wichtig wie fachliche Qualifikationen sind auch die Einstellung der Mitarbeiter und ihre Lust und Dienstleistung und

Service. So ist es wichtig, Mitarbeiter zu finden, die das Herz am rechten Fleck haben, und die gemeinsam mit uns die Gäste jeden Tag aufs Neue begeistern möchten. Auch wenn dieser einmalige Versuch im Rahmen der TV-Sendung keinen langfristigen Erfolg brachte, haben wir wichtige Erfahrungen sammeln können.

Indem Sie Wohnungslosen diese große Chance anbieten, tragen Sie eine ebenfalls große Verantwortung. Wie waren Sie sicher und konnten gewährleisten, dass Sie die richtige Unterstützung anbieten?

Mit der einmaligen Chance, die wir den Wohnungslosen gegeben haben, tragen wir eine große Verantwortung und treffen als Arbeitgeber eine weitreichende Entscheidung – gegenüber ihnen und unseren Gästen. Voraussetzung für uns war bei dieser Dokumentation, dass wir uns auf die intensive Hilfe und Begleitung der Streetworker verlassen konnten, auch über die Dreharbeiten hinaus. Denn diese Betreuung ist immens wichtig – so kommt es bei der Rückkehr in einen geregelten Alltag eben nicht nur auf den Job, sondern auf zahlreiche weitere Faktoren wie beispielsweise Wohnung, soziales Umfeld, Behördengänge, Arztbesuche und vieles mehr an.

Haben Sie Vorurteile gegenüber Wohnungslosen, ist jemand denn nicht selbst schuld an seiner Misere?

Jeder, der über Wohnungs- oder Obdachlose nachdenkt, hat sicherlich ein zugehöriges Bild im Kopf und wird mit Vorurteilen konfrontiert. Wir sind überzeugt, dass jeder Mensch durch unvorhersehbare Umstände in eine Notlage geraten kann und dass der Weg heraus aus dieser Situation kein leichter ist. So gibt es auch bei Wohnungslosen qualifizierte Menschen, die eine zweite Chance verdient haben. Und die einfach eine oder mehrere kleine Hilfestellungen benötigen, um im Leben wieder Fuß zu fassen – wenn sie dies auch selbst wollen. Im Rahmen der TV-Dokumentation stand das Engagement für genau diese Gruppe im Fokus.

Welche Anforderungen hatten Sie an die Bewerber? Welche Voraussetzungen sollte jemand erfüllen, um eine Chance auf Festanstellung im Hotel erhalten?

Im Zuge der TV-Dokumentation wollten wir Menschen von der Straße eine zweite Chance geben, hatten aber auch entsprechende Anforderungen und Vorstellungen an die Praktikanten im Hotel. So bieten die individuellen Hotels unserer Gruppe den Gästen tagtäglich einen herzlichen Service und erfüllen hohe Qualitätsstandards, die immer vom gesamten Team mitgetragen werden. Die Wohnungslosen haben durch die Sendung eine einmalige Möglichkeit erhalten, ihr Leben zu verändern. Dabei war es uns wichtig, dass wir von jedem einzelnen den Wunsch, den Willen und die Leidenschaft spüren konnten, mit der er diese Chance beim Schopf packt. Und jeder von ihnen sollte zeigen, dass er auf längere Sicht ein verlässlicher Bestandteil des Teams werden kann und will – wie alle anderen Mitarbeiter auch.

Warum hat es langfristig nicht geklappt mit einer Festanstellung im Hotel, waren die Anforderungen und Hürden doch zu groß?

Wir bedauern, dass es bei keinem der Bewerber mit einer langfristigen Anstellung im Hotel geklappt hat. Die Gründe analysieren wir im Einzelfall natürlich genau, viele Dinge haben hier zusammengespielt. Wir mussten lernen, dass die Herausforderungen für die wohnungslosen Menschen enorm groß sind. Die Umstellung auf ein Leben mit Verantwortungen, Regeln und Pflichten ist trotz umfassender Betreuung durch Sozialarbeiter offenbar schwieriger als gedacht. So spielten zum Beispiel Überforderung, mangelnde Zuverlässigkeit und fehlende Abstimmungen seitens der Bewerber eine entscheidende Rolle in der Zusammenarbeit mit dem Hotel. Am Ende mussten wir beziehungsweise das Hotel als Arbeitgeber entscheiden – wie gegenüber allen anderen Mitarbeitern auch – und das Vertragsverhältnis beenden. Doch auch wenn es in den konkreten Fällen nicht erfolgreich war, heißt dies sicherlich nicht, dass es generell nicht funktionieren kann, Wohnungslose in einen geregelten Alltag samt Job zu vermitteln. Entscheidend ist dabei immer die intensive Betreuung und

Begleitung der Wohnungslosen durch professionelle Sozialarbeiter in allen Bereichen – was bei diesem Projekt nicht nur während der Dreharbeiten sondern auch darüber hinaus stets gegeben war.

Welche persönlichen Erfahrungen haben Sie bei dem Projekt gemacht?

Mit der Teilnahme an der Dokumentation und durch die zahlreichen Gespräche mit Wohnungslosen und Sozialarbeitern ist es mir deutlich geworden, dass Menschen in diesen schwierigen Situationen nicht einfach wieder in ein normales Leben einzugliedern sind. Auch wenn der nötige Wille, die professionelle Begleitung und eine reelle Chance – also wichtige Rahmenbedingungen – gegeben sind, stehen sie psychisch vor einer riesengroßen Aufgabe. Die Distanz zwischen dem Obdachlosendasein und einem geregelten Leben ist größer, als ich dachte.

Wenn Sie nun auf Ihre Erfahrungen zurückblicken: Welche Lehren ziehen Sie aus Ihrem Engagement bei der TV-Doku?

Auch wenn es langfristig bei keinem der Bewerber mit einer Festanstellung im Hotel geklappt hat – was wir sehr bedauern –, ziehen wir positive Lehren aus unserem Engagement bei der TV-Dokumentation. Wir haben Menschen kennengelernt, die während ihres Praktikums im Hotel regelrecht aufgeblüht sind, sich toll gemacht haben und ihre Chance ergriffen haben. Sie waren engagiert und voll ins Team integriert, auch außerhalb der Dreharbeiten. Wir haben festgestellt, dass sich auch bei unregelmäßigen Lebensläufen ein zweiter Blick lohnt und dass es wichtig ist, Menschen eine zweite Chance zu geben. Schließlich sollte die Beurteilung neben Zeugnissen und Abschlüssen auch in unserer Dienstleistungsbranche – gerade unter der aktuellen Herausforderung des Fachkräftemangels – immer über weitere Faktoren erfolgen: Die Sendung gab die Möglichkeit zu zeigen, dass es nicht nur um Fachliches geht, sondern dass es zudem auf Leidenschaft, Service und das Herz am rechten Fleck im Job ankommt. Dieser Rahmen hat uns außerdem die gute Möglichkeit gegeben, unser soziales Engagement und unsere Verantwortung als Arbeitgeber zu zeigen und uns über neue Wege in der Mitarbeiterfindung Gedanken zu machen.

Wagen wir einen Blick in die Zukunft: Wie geht es weiter, wie wird die Arbeit mit Wohnungslosen fortgesetzt?

Unser Engagement für Wohnungslose war in diesem Fall in die TV-Dokumentation eingebunden und im Rahmen dieser als einmaliges Projekt angelegt. Auch wenn wir leider keinen der drei Bewerber langfristig beschäftigen konnten, sind wir überzeugt, dass dieser Weg auch funktionieren kann – wenn dieser von vielfältigen sozialen Hilfen begleitet wird. Die Situation von Wohnungslosen ist sehr komplex, da geht es nicht nur um einen Arbeitsplatz, sondern um viele andere Dinge, die von Fachkräften und Sozialarbeitern professionell, intensiv und sensibel begleitet werden müssen. Wir stehen wie das Hotel weiterhin in Gesprächen mit den Beteiligten und prüfen, wie wir unsere Verantwortung auch weiterhin wahrnehmen können.

Warum hat der jüngste der Runde, Martin, kein Jobangebot oder Ausbildungsvertrag aus dem Hotel erhalten?

Zum Abschluss des Praktikums im Hotel konnten wir leider nicht allen Bewerbern eine feste Anstellung vermitteln. So hat der jüngste der Runde, Martin, vorerst keinen Ausbildungsvertrag erhalten. Martin ist schon während der Praktikumszeit von sich aus zu dem Entschluss gelangt, dass er seinen Fokus erst einmal auf eine betreute Wohnung und seine Behördengänge legen möchte, um den Schritt zurück ins Leben zu finden. Das Hotel hat ihm die Möglichkeit eröffnet, im Anschluss und wenn er sich gefestigt hat nochmals zu einem Praktikum anzutreten, um den Kopf dann auch dafür frei zu haben. Leider hat Martin diese Chance nicht genutzt und wahrgenommen. Grundsätzlich behandeln wir und das Hotel als Arbeitgeber alle Mitarbeiter gleich und geben jedem die gleiche Chance, egal welchen Hintergrund oder welche Herkunft jemand hat. Jobs

werden in unserer Branche aber auch nicht verschenkt: Alle Mitarbeiter haben im Betrieb die gleichen Voraussetzungen, aber auch die gleichen Pflichten und sie müssen die Leistung bringen, die wir von ihnen erwarten. Nur so funktionieren ein Team und ein Betrieb, und wenn Unzuverlässigkeiten auftreten, müssen daraus Konsequenzen gezogen werden. Denn letztlich stehen wir nicht nur gegenüber unseren Gästen in der Verantwortung, ihnen hohe Qualitätsanforderungen und einen rundum guten Aufenthalt zu bereiten, sondern auch gegenüber unseren Mitarbeitern und Teams, die gemeinsam tagtäglich dafür arbeiten.

Wie engagiert sich Best Western sozial?

Auch außerhalb der einmaligen TV-Dokumentation sind die Best Western Hotels seit vielen Jahren sozial engagiert: Regelmäßig unterstützen die individuellen Hotels unserer Gruppe beispielsweise lokale Tafeln, die Obdachlosenhilfe oder weitere Organisationen vor Ort. Zudem nutzt eine Vielzahl der Hotels unserer Gruppe unseren Spendenbären, den „Guten Bären“ von Best Western – mit diesem werden jeweils vor Ort lokale Organisationen von Hotelmitarbeitern und Gästen unterstützt. Eine Übersicht über die vielfältigen sozialen Projekte, die von unseren Hotels unterstützt werden, finden Interessierte online unter www.bestwestern.de/der-gute-baer. Seit vergangenem Jahr engagieren sich Best Western Hotels angesichts der Flüchtlingskrise deutschlandweit gemeinsam mit Gästen und Mitarbeitern außerdem für die Flüchtlingshilfe im eigenen Land. Es werden Spenden gesammelt für das Nothilfebündnis „Aktion Deutschland Hilft“, das 13 renommierte Hilfsorganisationen vereint und Maßnahmen zur schnellen und effektiven Hilfe bündelt. Zudem beteiligen sich Best Western Hotels vor Ort an vielen weiteren Aktionen und Projekten für die direkte Flüchtlingshilfe.