„Mein Entschleuniger im Alltag!“

Inklusion als Ergebnis einer gemeinschaftsorientierten Dienstleistungsqualität

Acht süddeutsche Dienstleistungsbetriebe,
in denen Menschen mit Assistenzbedarf arbeiten
im Vergleich

Bachelor-Thesis
vorgelegt von
Anselm König
im Januar 2013

Mentor: Professor Dr. Maximilian Buchka
Alanus Hochschule & Freie Hochschule Mannheim

Some say Love is not the answer,
but for those us who love...
Don’t you think it’s time
we became love warriors?
Patti Cathcart: Love Warriors | Tuck & Patti

Gedruckt auf 100% Recyclingpapier

Inhalt

1 Danksagung ... 4
2 Vorwort | „Behinderung“: Verbale Diskriminierung oder "Ein Hoch auf die Andersartigkeit"? ... 5
3 Einleitung | Normalisierung einer überzüchteten Zivilisation ... 6
3.1 Kurzer Überblick zu dieser Arbeit ... 9
4 Arbeitsbegriffe ... 9
4.1 „Inklusion...“ ... 9
4.2 „Gemeinschaftsorientierte Dienstleistung“ ... 10
4.3 „Dienstleistungsqualität“ ... 10
5 Entwicklung der Integration hin zur (totalen) Inklusions-Utopie ... 11
5.1 UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen und deren Umsetzung in Deutschland ... 12
5.2 Wert und Wertung des „Anders-Sein“ ... 16
6 Beschreibung der Praxisforschung ... 17
6.1 Ziel der Befragung: Wert der gemeinschaftsorientierten Dienstleistung von Menschen mit Behinderungen ... 18
6.1.1 Bewertung durch die Betriebsleitung ... 18
6.1.2 Fremdeinschätzung der Dienstleistung von Menschen mit Behinderungen ... 18
6.1.3 Selbsteinschätzung der Menschen mit Behinderungen ... 19
6.2 Auswahl: Betriebe mit direkter Dienstleistung ... 19
6.2.1 Zielgruppe Bistros und Läden ... 19
6.2.2 ... unabhängig von der Bezuschussung ... 19
6.3 Ausschlusskriterium: „Indirekte“ Dienstleistungen ... 19
6.4 Adressaten der Befragung ... 20
7 Methoden und Instrumente der Befragung ... 20
7.1 Befragung als Forschungsmethode ... 20
7.2 Auswahl und Begründung der Befragungsmethoden und -Instrumente ... 20
7.2.1 Qualitative Methoden ... 21
7.2.2 Quantitative Methode ... 21
7.3 Setting der Befragung ... 21
7.4 Fragenkatalog 1 für verantwortliche Betreuer der Inklusions-Betriebe ... 22
7.4.1 Kanonisierte Fragestellung des Fragenkatalogs 1 ... 23
7.5 Fragebogen 2 für Kunden (Kundenbarometer) ... 24
7.6 Narrative Interviews mit betreuten MitarbeiterInnen ... 26
8 Befragungsergebnisse der Einzel-Betriebe und deren Interpretation ... 27
8.1 Lagerhäusle in Frickingen-Altheim ... 28
8.1.1 Kurzbeschreibung & Streiflicht Lagerhäusle ... 28
8.1.2 Ergebnis Kundenbarometer Lagerhäusle ... 33
8.1.3 Ergebnisse + Interpretation narrative Interviews | Lagerhäusle ... 36
8.2 SKID-Bio-Bistro in Überlingen ... 38
8.2.1 Auswertung Fragenkatalog 1 | SKIDs Bistro in Überlingen ... 38
8.2.2 Ergebnis Kundenbarometer | SKID-Bio-Bistro ... 41
8.2.3 Ergebnis und Interpretation des narrativen Interviews | Bio-Bistro ... 44
8.3 SKID-Nudelladen | Bio-Lebensmittel in der Überlinger Altstadt ... 45
8.3.1 Auswertung Fragenkatalog 1 | SKIDs Nudelladen in Überlingen ... 45
8.3.2 Kundenbarometer Ergebnisse | SKID-Nudelladen Überlingen ... 48
8.3.3 Ergebnis und Interpretation des narrativen Interviews | SKID-Nudelladen Überlingen ... 50
8.4 „Nudel“ - Manufaktur & Laden der Karl-Schubert-Werkstätten in Filderstadt-Bonlanden ... 52
8.4.1 Auswertung Fragenkatalog 1 | „Die Nudel“ ... 52
8.4.2 Auswertung Kundenbarometer | KSG-„Nudel“-Laden ... 56

8.4.3 Ergebnis und Interpretation des narrativen Interviews | KSG-Nudel Bonlanden . 58
8.5 WIR — Restaurant „Lamm“ in Albbruck 60
8.5.1 Auswertung Fragenkatalog 1 | WIR-Restaurant Lamm in Albbruck 60
8.5.2 Auswertung Kundenbarometer | WIR-Restaurant „Lamm“ in Albbruck 64
8.5.3 Ergebnis und Interpretation Narratives Interview | WIR-Restaurant „Lamm“..... 66
8.6 Café Zwischen, Waldshut-Tiengen 68
8.6.1 Auswertung Fragenkatalog 1 | Café Zwischen, Waldshut-Tiengen 68
8.6.2 Ergebnis Kundenbarometer | Café Zwischen Tiengen 72
8.6.3 Ergebnis + Interpretation Narrative Interviews | Café Zwischen WT 76
8.7 Café Zwischen Bad Säckingen 78
8.7.1 Auswertung Fragenkatalog 1 | Café Zwischen, Bad Säckingen 78
8.7.2 Ergebnis Kundenbarometer | Café Zwischen Bad Säckingen 81
8.7.3 Ergebnis + Interpretation Narrative Interviews | Café Zwischen BS 84
8.8 Glashaus in Lörrach 87
8.8.1 Auswertung Fragenkatalog 1 | GLASHAUS in Lörrach 87
8.8.2 Auswertung Kundenbarometer | Glashaus 91
8.8.3 Ergebnis + Interpretation Narrative Interviews | Glashaus 94
8.9 Ergebnisse Alle Betriebe 96
8.9.1 Ergebnisse Betriebsstrukturen | Fragenkatalog 1 96
8.9.2 Ergebnisse Kundenbarometer — *Alle* Betriebe 97
8.9.3 Ergebnis narrative Interviews — *Alle* Betriebe 102
9 Vergleich der Ergebnisse und Interpretation (*alle* Betriebe) 102
9.1 Gemeinsamkeiten 103
9.1.1 Gesellschaftliche Wertschätzung der Inklusions-Dienstleistung 103
9.1.2 Selbstwert der Menschen mit Assistenzbedarf 103
9.1.3 Sehr gutes Arbeitsklima 104
9.2 Unterschiede 104
9.3 Annäherung (Schnittmenge) 105
9.4 Interpretation der Ergebnisse 105
9.4.1 Zum Ziel der Befragung: Inklusion? (4.1) 106
9.4.2 Zur „gemeinschaftsorientierten Dienstleistung“ (4.2) 106
9.4.3 Zur „Dienstleistungsqualität“ (4.3) 106
10 Zusammenfassung und Ausblick 108
10.1 Ergebnisse der Bachelor-Thesis 108
10.2 Ausblick auf die zukünftige Entwicklung: „Sinnvolle Inklusion“ 109
10.3 Ausblick auf die zu verändernde Ausbildung (Heilpädagogik und Handwerk) 110
10.4 Ausblick Qualitäts-Bewusstsein 111
10.5 Persönlicher Lerngewinn 113
11 Schlusswort 113
12 Quellen-Angaben 114
12.1 Literatur 114
12.2 Zeitungen 115
12.3 Internet 116
12.4 Bildnachweis: 118
13 Glossar — „keywords“ 119
14 Anhang 121
14.1 Narrative Interviews 121
14.2 Statistik 146
14.3 Fragebögen 151
14.4 Bestätigung: 151

Danksagung

Viele Menschen haben sich viel Zeit genommen, damit ich die „Daten“ für diese kleine Studie zum riesengroßen Thema Inklusion „sammeln“ konnte. Viele der acht befragten Betriebe wurden mehrmals besucht und natürlich musste viel telefoniert und gemailt werden, damit nichts Falsches geschrieben wurde. Für die Geduld und die Bereitschaft mitzumachen, danke ich recht herzlich allen BetriebsleiterInnen, KollegInnen und insbesondere jenen MitarbeiterInnen, deren Behinderungen unsere Arbeitswelt bereichern.

Herzlichen Dank

an den SKID-Nudelladen in Überlingen: Frau *Elke Dachauer* und ihrem *Nudelladen-Team* und natürlich den SKID-Turbinen Herrn *Klaus Hold* und *Familie Wein!*

ans SKID-Bio-Bistro in Überlingen: Herrn *Alexander Metzler* und seinem *Bio-Bistro-Team* — auch für die oberleckeren Frischnudeln der SKID-Nudelmanufaktur und an Betriebsleiter Herrn *Rocco Plaul* und seinem *Nudelmanufaktur-Team!*

ans Lagerhäusle in Frickingen-Altheim: Herrn *Philippe Hermle*, Herrn *Markus Seefried*, Frau *Ursula Bauer*, Frau *Daniela Furze*, Herrn *Patrick Keller* und dem gesamten *Service- & Küchen-Team vom Altheimer Lagerhäusle!*

an die „Nudel“ in Filderstadt-Bolanden: Frau *Kathrin Dieterle*, Herrn *Sebald-Ernst Rilli*, Herrn *Christof Mellinghaus* und dem ganzen *Nudel-Team* der Karl-Schubert-Werkstätten!

ans WIR-Restaurant in Albbruck: Frau *Sabine Scholle* und Herrn *Reiner Hagemann* von Christiani e.V. und dem gesamten *Lamm-Team!*

ans Café Zwischen in Waldshut Tiengen: Frau *Janine Falk*, Herrn *Gunter Kelsch*, Frau *Doro Luig* und dem gesamten, großen *Café-Zwischen-Team* in Tiengen!

ans Café Zwischen in Bad Säckingen: Frau *Simone Strittmatter*, Frau *Anita Knoop*, Frau *Rosi Faist* und dem ganzen *Café-Zwischen-Team* in Bad Säckingen!

ans Glashaus in Lörrach: Herrn *Helmut Ressel*, Herrn *Thomas Bossert*, *Ute, Martin* und dem gesamten *Glashaus-Team!*

Danke auch an Herrn *Jürgen Moser*, Herrn *Peter Bartels*, Herrn *Klaus Weißenberger* und Herrn *Bernhard Wuchner* von den Caritaswerkstätten Hochrhein, Herrn *Rudolf Kohlbrenner* vom Möbelmarkt Dogern, Herrn *Indlekofer* vom Sozialverband VdK Bayern, Herrn *Dr. Halfen* vom Dornacher Rudolf Steiner Archiv. Vielen Dank an *Dr. Christiane Drechsler*, die uns „Normalisierung“ lehrte und an *Dr. Maximilian Buchka*, der uns „Exkursion“ beibrachte...! „Späschel sänks“ auch an meinen Kollegen *Michael Jourdan* von der WfbM-Druckerei Wallbach für diesen gelungenen Foto-Kalender, dank dem ich zum BA-unüblichen Deckblattfoto kam: Ein besonderer Dank den beiden Café Zwischen Mitarbeitern für die „freundliche Genehmigung“ zum Abdruck ihres Cover-Fotos! — Dankeschön an *Werner S.* fürs Einrichten der Kundenbarometer-Pivot-Tables! — Ebenso ein „Dankeschön!“ an die *Caritaswerkstätten Hochrhein* für die 10-tägige Freistellung, ohne die ich nicht durchgängig an dieser Studie hätte arbeiten können. Und ganz zum Schluss – und doch vor allen Dingen – ein dickes Dankeschön an all *„unsri Lüt“*, deren abenteuerliches Leben ich in den letzten zehn Jahren begleiten durfte...

Anselm König

1 Vorwort | „Behinderung“: Verbale Diskriminierung oder "Ein Hoch auf die Andersartigkeit"? [1]

> „Es bleibt die schwierige Frage, wie man Menschen am besten bezeichnen kann, welche ein gewisses Maß an funktionalen Einschränkungen oder Begrenzung erfahren. Die ICF verwendet den Begriff "Behinderung", um das mehrdimensionale Phänomen zu bezeichnen, das aus der Interaktion zwischen Menschen und ihrer materiellen und sozialen Umwelt resultiert. Aus vielen verschiedenen Gründen bevorzugen einige, den Begriff "Menschen mit Behinderungen", andere "behinderte Menschen" zu verwenden. Unter Berücksichtigung dieser verschiedenen Meinungen, steht es der WHO nicht zu, hier die eine oder andere Sprachform zu wählen. Stattdessen bestärkt die WHO den wichtigen Grundsatz, dass Menschen ein Recht darauf haben, so genannt zu werden wie sie es wünschen.“
>
> (ICF-Endfassung 2005, Anhang 5, S. 171)

„Mitarbeiter“ nennen wir in unseren „WfbM“ wertschätzend die Kolleginnen und Kollegen, die wir im Arbeitsalltag und in den Wohnheimen oder ambulanten Wohnformen begleiten. Wobei kaum jemand in der Öffentlichkeit die Abkürzung „WfbM“ unabgekürzt ausspricht: Niemand wagt heutzutage mehr, „Werkstatt für behinderte Menschen“ zu sagen, weil sich da ein ungutes Gefühl der verbalen Diskriminierung bemerkbar macht. Also sagen wir „die Mitarbeiter unserer Werkstätten“ oder „die Teilnehmer des betreuten Wohnens“. Oft kommt es in den Team-Besprechungen zu Verwechslungen, wenn von „Mitarbeitern“ die Rede ist, denn das sind ja auch wir Betreuer... Ebenso in der aktuellen Fachliteratur: Während in den 90er Jahren noch ganz selbstverständlich von „Behinderten Menschen“ die Rede war, wandelte sich dieser Terminus Anfang des neuen Jahrtausends hin zu „Menschen mit Behinderungen“. Aber auch diese Umschreibung war unzureichend und eben herabsetzend, weshalb heute eher von „Menschen mit Assistenzbedarf“ gesprochen wird. Das erinnert schon fast an den Arzt, dem die Assistenzschwester zu arbeitet. Allerdings: Der Arzt hat selbstverständlich nicht nur „Assistenz-Bedarf“ sondern vor allem auch den Assistenz-*Anspruch*! Also muss auch den Menschen, deren lebenspraktische Fähigkeiten eingeschränkt sind, weil diese nicht den genormten Arbeits- und Lebensbedingungen entsprechen oder weil die Arbeits- und Lebens-Bedingungen schlichtweg zu einseitig normiert wurden, ebenso ein *Assistenz-Anspruch*[2] zuerkannt werden, wenn der UN-Gleichstellungs-Auftrag umgesetzt wird. Auf alle Fälle haben wir hier ein Sprachproblem: Wir wissen nicht, wie wir unsere behinderten Mitbürger beschreiben sollen, was wir sagen dürfen, weil wir uns beständig in der Gefahr wähnen, mit dem Wort „Behinderung“ eine verbale Diskriminierung zu begehen. — Weil ich im „Kundenbarometer“ von „besonderen“

---

[1] Aachener Zeitung in der Buchkritik zu *„Rico, Oscar und die Tieferschatten“* von Andreas Steinhöfel

[2] Zitat aus der Info-Website zum Assistenzantrag *„Mit dem SGB IX gibt es zum ersten mal einen gesetzlichen Anspruch auf Arbeitsassistenz. Die Assistenz am Arbeitsplatz hilft, Ihre behinderungsbedingten Einschränkungen auszugleichen, um Ihnen eine gleichberechtigte Teilhabe im Beruf zu ermöglichen.“* http://www.assistenzantrag.de/assistenz.html (Zugriff 29.11.2012, 21:15)

Menschen sprach, wurde mir prompt von einer Kundin, die empörte Rückmeldung gegeben, ob ich noch nie was von Diversität gehört habe. Und die „fitten“ Mitarbeiter der Jugendhilfeeinrichtung Christiani schrieben mir auf ein Kundenbarometer: „Wir sind keine besonderen Menschen!“ – Womit sie natürlich auch recht haben.

Dieses Begriffs-Dilemma scheint sehr gut den derzeitigen „Paradigmen-Wechsel“ (Rohrmann 2008, S. 277ff[3]) wiederzuspiegeln. Wir wissen noch nicht, wohin uns - schon allein sprachlich - die Umsetzung der UN-Konvention führen wird...

Uns „Normale“, also Menschen ohne direkt bemerkbare Behinderung plagt das schlechte Gewissen, klar im Vorteil zu sein in einer Umwelt voller Barrieren — und unsere, durch Barrieren behinderte Mitmenschen plagt verständlicherweise oft der Neid auf die „normalen“ Menschen ohne Behinderungen. Beide Emotionen, schlechtes Gewissen und Neid führen in die Sackgasse der Tabuisierung, des Wegsehens, der Nischenbildung und Segration (Absonderung, Trennung). Inklusion sollte aber die Sektkorken knallen lassen und den Trinkspruch ausgeben “Ein Hoch auf Deine Behinderung!“ Denn die bringt uns auf den Teppich des Lebens zurück, der bunt und vielfältig ist! Und so steht diese Arbeit unter dem Motto: Willkommen im Land des Anders-Seins. Willkommen bei UNS ALLEN!

2 Einleitung | Normalisierung einer überzüchteten Zivilisation

„Kinder und Narren sprechen die Wahrheit“ sagt der Volksmund. – Welche Wahrheit wollen Kinder, wollen Narren uns sagen? Bei den Kindern fallen uns sogleich die Wahrheitswerte wie „Liebe“, „Gesundheit“ „Gerechtigkeit“, „Verantwortung“ oder erfüllendes Familienglück ein. Was für eine Wahrheit aber vermitteln uns die „Narren“, die Menschen mit Behinderungen, mit körperlichen und „geistigen“ Einschränkungen in ihrem Anders-Sein? Rudolf Steiner[4] war einer der ersten neuzeitlichen Pädagogen, der das Wort „geistige Behinderung“ ausschloss für Menschen, die nicht so bildungsfähig waren wie ihre gleichaltrigen Schul- oder Arbeitskollegen. Steiner sprach von *„Seelenpflege bedürftigen Kindern“* [5], weil er erkannt hatte, dass der den Menschen beseelende Geist niemals behin-

---

[3] Rohrmann zitiert u. a. im sehr lesenswerten Abschnitt über Defragmentierung und Diversifikation des Behinderten-Begriffs auf S. 278 aus dem Anhang 5 der WHO - ICF-Endfassung von 2005 (ICF=International Classification of Functioning, Disability and Health) *„dass die ICF keine Klassifikation von Menschen ist. Sie ist eine Klassifikation der Gesundheitscharakteristiken von Menschen im Kontext ihrer individuellen Lebenssituation und den Einflüssen der Umwelt. ... Deshalb dürfen Personen nicht auf ihre Schädigungen ... reduziert oder nur mittels dieser beschrieben werden. Zum Beispiel verwendet die Klassifikation statt ‚geistig behinderte Person' die Umschreibung ‚Person mit einem Problem im Lernen.'“* (siehe auch Internet-Links WHO & ICF im Quellen-Nachweis Pkt. 12.2)

[4] R. Steiner 1861-1925

[5] Rudolf Steiner hatte in anderen Zusammenhängen von „Seelenpflege“ gesprochen und im Gespräch mit Heilpädagogen geäußert: *„Seelenpflege groß geschrieben, bedürftige klein . . ."* Und hinzugefügt: *„Wir müssen schon einen Namen wählen, der die Kinder nicht gleich abstempelt." Nun erst ging mir langsam auf, daß Seelenpflege etwas war, was zu jeder Erziehung gehörte und was jeder Mensch zu treiben in die Lage kam;*

dert sein kann, sehr wohl aber die physische und psychische Konstitution: Hirnorganische Schäden können fatale Auswirkungen auf die „Begeisterung", auf die normale Lern- und Lebensfähigkeit haben. Viele „Narren" können weder rechnen noch schreiben oder lesen, aber sie können sehr genau wahrnehmen und spüren, wie ihre Mitmenschen auf ihr Handicap reagieren, kurzum, wie sie in ihrem So-Sein, in ihrem Anderssein auf ihre normalen Mitmenschen wirken.

Wird der „behinderte" Mitmensch subtil oder offen abgelehnt oder mit einbezogen ins gesellschaftliche Leben? Und falls wir „Normalen" inzwischen zivilisiert genug sind, unsere behinderten Mitmenschen anzunehmen, aufzunehmen ins Gesellschaftsboot, was „bringt" uns dies dann außer einer verfeinerten Gesellschaftsordnung, in der pluralistisch jede noch so exotische Gruppe ihren – institutionell begrenzten – Raum hat? Es sollte hier nicht ums gesellschaftliche Image gehen, auch nicht um *„eine Anpassung des Menschen mit Behinderung an irgendeine Norm, sondern* {um} *die Normalisierung der Lebensbedingungen."* (Drechsler 2004, S.85) Erst wenn wir die Lebensbedingungen für behinderte Menschen normalisieren, dann normalisieren wir wieder unsere eigenen Lebensräume.

Wenn ich als „Trompeter von Säckingen"[6] eine Touristen-Gruppe vor dem Münster empfing und sie nach den ersten Szenen über den Marktplatz zum eigentlichen Schauplatz der berühmten Liebesgeschichte, dem Schlosspark führte, wurden wir oft ausgebremst vom stadtbekannten „Narren", Herrn Schwab. Überlaut schrie er uns entgegen: „Halt, halt, wart, blib stoh' Trompäter, wart jetzt, AHALTE!" Dabei zerrte er so heftig an der Leine seines kleinen weißen Mops-Dackels, dass dieses arme Tier schier erstickte. Also hielt ich mit der straff organisierten Touristengruppe, die pünktlich im ersten Hotel am Rhein beim Mittagessen sein musste, bei Herrn Schwab an, wobei sich eine gewisse Unruhe unter den teilnehmenden Zuhörern bemerkbar machte, war es doch offenkundig, dass dieser „Irre" nicht zum städtischen Bespaßungsprogramm gehörte... Jetzt beruhigte sich Schwab allmählich und er raunte: „Spiel Trompäter, spiele, spiele!" Und obwohl das berühmte „Behüt dich Gott" erst zum Abschluss der historischen Stadtführung am Schloss vorgesehen war, spielte ich im Hier und Jetzt zum Erstaunen aller auf der offenen Bühne des Bad Säckinger Marktplatzes für den Stadtnarren Schwab ganz allein das Trompeterlied. Schwab sank bei den ersten drei Trompetenklängen ganz in sich zusammen, die Hundeleine entspannte sich, der gute alte Mann wurde sehr still, alle Unruhe war wie fortgebla-

---

es war also nichts, was unsere Kinder abtrennte von den anderen. Und damit hatten die künftigen Stätten unserer Heilpädagogik ihren Namen erhalten. (Strohschein in Krück v. Poturczyn, 1980, S.217)

Und Siegfried Pickert notierte in „Von Rudolf Steiners Arbeit bei der Begründung der heilpädagogischen Arbeit": *„An dem strahlend schönen Sommermorgen des nächsten Tages kam Rudolf Steiner mit seinen Begleitern auf den „Lauenstein" gefahren, zu dem kleinen Haus am Bergeshang über der Saale, inmitten eines Gartens gelegen. Dort warteten wir mit neun Kindern. „Seelenpflegebedürftige" Kinder hatte sie Rudolf Steiner genannt (statt der lieblosen Bezeichnung „abnorm, psychopathisch" und dergleichen.)"* (Beltle/Vierl, 2001, S. 449)

[6] Joseph Viktor von Scheffel „Der Trompeter von Säckingen", Vers-Epos aus dem 19 Jahrhundert

sen und während ich dort für ihn spielte und somit ihm zuliebe das ganze Programm geändert hatte, breitete sich auch Ruhe und Erleichterung in meiner Gruppe aus. Nach dem letzten Ton und meiner Verneigung sagte Schwab stets gerührt: „dank'schön Herr Trompäter, dank'schön!" und lief davon, irgendwohin, traumverloren, Spiegelbild einer anderen Wirklichkeit... – Natürlich musste ich danach „Gas geben", um den Zeitplan nicht durcheinander zu bringen aber dennoch hatte diese unplanmäßige Sequenz jeder Tour, in die Herr Schwab „einbrach", einen unwirklichen Glanz und Zauber verliehen, der unvergesslich blieb.

Diese irrationale Stimmung gilt es zu kultivieren in unserer Zeit, deren Hektik, Hypermobilität und Wachstumsdruck psychische Erkrankungen inzwischen an die zweite Stelle nach Krebs-Erkrankungen gerückt hat, wobei sich ja immer mehr Untersuchungen auch mit den psychischen Begünstigungen für Karzinome befassen. „Seelenpflege bedürftig" galt Steiner der eingeschränkte Mensch, dessen Geist nicht so „durchscheinen" kann wie beim normal Intelligenten, denn die Seele leidet, wenn das Wesen, der ureigene Geist nicht entfaltet werden kann. Und „seelenpflegebedürftig" erscheint mir durchaus auch diese „normale" Gesellschaft, die auf dem besten Wege ist, sich selbst zu zerstören aufgrund rationalistischer „Entgeisterung": So kann die Wahrheit der „Narren" heute beispielsweise „Entschleunigung"[7] heißen oder „Offenheit" oder „Ehrlichkeit" oder schlicht „Menschlichkeit". Diese Wahrheiten und Grundwerte lassen sich in alltäglichen Begegnungen finden, in denen Menschen sich echte Zuwendung zollen statt den etablierten ellenbogenfreien Kampf ums Dasein führen.

Und das eben ist die Intention dieser kleinen Studie zum großen Inklusions-Themenkomplex: Eine emanzipierte Gesellschaft sollte ihre behinderten Mitbürger nicht mehr ausgrenzen und sie in Heimen und Werkstätten „verstecken", weil uns Zivilisierten sonst ein weiteres wichtiges Lernfeld verloren ginge, in dem wir unsere soziale und „emotionale" Kompetenz (Claude Steiner 1999) üben können. Gleichzeitig geht es hier um das Selbstwertbewusstsein der Menschen mit Assistenzbedarf: Die gesellschaftliche Anerkennung und Wertschätzung ihres Anders-Seins ist Grundbedingung für gelingende heilpädagogische Begleitung.

---

[7] »„Nadolny hat mit seinem Roman ‚Die Entdeckung der Langsamkeit' in den Jahren der immer rasanter werdenden Veränderung ein Monument der Entschleunigung errichtet", beschrieb es Laudator Volker Weidermann, Chef des Feuilletons der Frankfurter Allgemeinen Sonntagszeitung« (Quelle: Kreisbote Weilheim am 29.1.2010 anlässlich der Verleihung des Weilheimer Literaturpreises an Sten Nadolny und seinem Bestseller-Roman „Die Entdeckung der Langsamkeit", Piper 1983) — Das Wort „Entschleunigung wurde auch von einem Café-Gast im persönlichen Feedback unters „Kundenbarometer" geschrieben: *„Mein „Entschleuniger" im Alltag!"* (CS-BS37, S. 84)

2.1 Kurzer Überblick zu dieser Arbeit

Die Studie gliedert sich in drei Abschnitte: Im ersten Teil (Kapitel 4 + 5) werden die Arbeitsbegriffe und der aktuelle Stand der Inklusions-Debatte und –Praxis geklärt. Im Zweiten Teil (6. - 8.) beschreibe ich die befragten Betriebe und stelle die Ergebnisse und die Auswertung der Befragung vor. Im dritten Tel schließlich werden die Ergebnisse ausgewertet und interpretiert (8.9. + 9.). Im Anhang habe ich die narrativen Interviews transkribiert und die Excel-Tabelle der Kundenbefragungsbögen abgedruckt. Die 281 Multiple-Choice-Kundenbarometer selbst werden bei meiner Hochschule hinterlegt. Zitiert wurde nach der amerikanischen Zitierweise, Internet-Links und Zugriffszeitpunkte werden in den Fußnoten und in der Internet-Quellenangabe (12.2) angegeben. Vor dem Anhang habe ich ein Glossar eingefügt, was das „Einlesen“ erleichtern kann.

3 Arbeitsbegriffe

3.1 „Inklusion...“

Mit „Inklusion“ wird in dieser Studie durchgängig die „partielle Inklusion“ (s.u. 5.1) als *Einbeziehung* von Menschen mit Assistenzbedarf in das nach außen geöffnete Arbeitsleben bezeichnet. Es wurden Integrations-Betriebe ausgewählt, deren Mitarbeiterschaft sich zusammensetzt aus Betreuungs-Fachkräften mit pädagogischen oder betriebswirtschaftlichen Berufsausbildungen[8] und beeinträchtigten Betriebs-Helferinnen und Helfer, ohne Berufsabschluss. Die Umsetzung der Inklusion ist in den ausgewählten Betrieben insofern verwirklicht, weil die betreuten MitarbeiterInnen *selbständig* und *eigenverantwortlich* Gäste und Kunden bedienen, also *den direktem persönlichen Kontakt zur öffentlichen Kundschaft* haben. Dieses Kriterium ist für die gesamte Studie von Bedeutung, weil es den Unterschied zwischen dem passiven Anspruch auf Teilnahme und dem aktiven Teilhaben am gesellschaftlichen Leben deutlich macht. Die Sozialwissenschftlerin Marianne Gronemeyer stellt in Ihrem Buch „Die Macht der Bedürfnisse“ fest: *„Teilgabe meint, dass jedes Mitglied einer Gesellschaft seinen Beitrag zur Gestaltung des gesellschaftlichen Miteinanders in allen Fragen, die sein Leben betreffen, leisten kann. Teilnahme ist dagegen der Anspruch, bei der Verteilung des sogenannten großen Kuchens seinen Teil abzukriegen“.*[9] (Gimesi/Hanselitsch, 2010, S.230) Inklusion in Reinform bedeutet also, dass Menschen mit Behinderungen aktiv und selbständig am öffentlichen Leben teilhaben und dass ihre Art zu arbeiten und zu leben ein selbstverständlicher Bestandteil der pluralistischen

---

[8] Im Betreuungsbereich der Integrations-Betriebe sind Einzelhandelsfachkräfte, Hotelfachkräfte, Betriebswirte, Eventmanager, Ökotrophologinnen u.v.a.m angestellt.

[9] Marianne Gronemeyer zit. von Simone Wörer in „Teil-Gabe und Teil-Nahme“, S. 230 in „Geben, nehmen, tauschen“, Gimesi + Hanselitsch (Hrg.) 2010.

Gesellschaft ist. Natürlich muss auch die Gesellschaft ihrerseits „Teilgabe“ leisten, und das nicht nur durch politische Gesetzgebung sondern vor allem auch durch die Annahme der Dienstleitungen, die von ihren beeinträchtigten Mitgliedern erbracht werden. Diese Annahme und Teilgabe der Gesellschaft als notwendige Voraussetzung für die Entwicklung einer partiellen Inklusion wird in dieser Studie durch die Befragung der Kunden beforscht. (7.5 „Kundenbarometer“)

3.2 „Gemeinschaftsorientierte Dienstleistung“

Eine Dienstleistung die gemeinschaftsorientiert ist, wird stets die Bedürfnisse der regionalen Bevölkerung im Blick haben. So können beispielsweise die Angebote Brennholz-Stapeln, Rasenpflege, Entrümpelung, Fahr- & Botendienste der SozialKulturellen Integrationsdienste (SKID) der Camphill-Schulgemeinschaften Überlingen nur dann „verkauft“ werden, wenn sie auch tatsächlich gebraucht, also nachgefragt werden. Ebenso können sich Bistros, Cafés und Bioläden, in denen Menschen mit Assistenzbedarf arbeiten, nur dann am Markt positionieren, wenn deren Angebote auch Absatz in der Öffentlichkeit und dort eine positive Resonanz finden, also einen „guten Ruf“ etablieren können. Durch die fortwährende Orientierung am Bedarf eines regionalen Gemeinwesen wie der kleinen Stadt Tiengen (Café Zwischen) oder des Dorfes Altheim (Bistro Lagerhäusle) entwickeln die einzelnen Betriebe, in denen Menschen mit Beeinträchtigungen arbeiten, ihr Angebot, das für die Gemeinschaft nützlich und sinnvoll ist: Diese Dienstleistungsangebote sind deshalb „gemeinschaftsorientiert“.

3.3 „Dienstleistungsqualität“

Ein preiswert aufgesetzter Brennholzstapel ist nur dann seinen Preis wert, wenn er nicht nach zwei Monaten plötzlich umstürzt und womöglich noch meinen treuen Haushund „Waldi“ unter sich begräbt. Das heißt, Brennholzstapeln ist eine Kunst, verlangt fachliche Kompetenz, weil frisch aufgesetztes Holz schrumpft und somit ins Wanken geraten kann. Das Gleiche gilt für die Lebensmittel-Angebote: Der Kaffee sollte wenige Minuten nach Bestellungseingang heiß serviert werden und nicht übergeschwappt sein, der Kuchen muss appetitlich aussehen und auch so gut schmecken wie er aussieht und die Nudelzutaten sollen möglichst aus biologischem Anbau stammen. Kurzum: Die Waren und Dienstleitungen der Inklusions-Betriebe sollten zumindest den Qualitäts-Standard der Mitbewerber (und des Wirtschaftkontrolldienstes) vor Ort erfüllen oder besser noch: überbieten. Man braucht jetzt gar nicht die berühmte Formel der Leistungsgesellschaft bemühen (höher, schneller, besser), es geht vielmehr um das sogenannte *Alleinstellungsmerkmal* besonderer Angebote. Je mehr Qualitäts-Parameter den Inklusions-Betrieb von anderen ortsansässigen Firmen mit ähnlichem Angebot unterscheiden, desto weniger bedarf es

der Akzentuierung „Integrations-Betrieb“ oder der Herkunftsbezeichnung „WfbM-Außenstelle“[10]. Denn das will ja keiner der Inklusions-willigen Mitarbeiter und Betreuer. Und das wollen auch die gemeinnützigen Träger nicht, weil ihnen die Inklusion der UN-Konvention ein echtes Anliegen ist, schon allein aus ökonomischen Gründen! Und welcher WfbM- und Wohnheim-Träger hat je Lust gehabt, *die Außenwelt* vor „seinen“ Betreuten zu *schützen,* sprich, hatte Interesse an der Isolation seiner beschützten Mitarbeiter? Trotzdem bedeutete *Integration* der *Betriebsgruppe* „Beschützende Werkstatt“ im großen Wirtschaftsleben jahrzehntelang die gesellschaftliche Isolation der dort Arbeitenden. Stichwort: der Bosch-Laster liefert hinten die Klemmen und Stifte an und holt die montierten Bauteile dort drei Wochen später wieder an der Rampe ab. Nur der Fahrer sah ab und zu die „armen Behinderten“ winken, wanken und lautieren...

Emanzipierte Behinderte hingegen wollen sich zeigen, wollen wahrgenommen werden in Ihrem Anders-Sein und Besser-Können. Das ist der Qualitätsanspruch, der von innen kommt, der Inklusion nicht nur einfordert sondern diese selbständig und selbstverständlich etabliert.

4 Entwicklung der Integration hin zur (totalen) Inklusions-Utopie

> Das Viertel war schmucklos und staubig, aber kein Bild des Elends. Im Gegensatz zu den großen Geschäftsstraßen gab es hier keine Bettler, wohl aber Behinderte, sie saßen in alten Wunderwerken von Rollstühlen, die mit Handkurbeln in Brusthöhe versehen waren und bei denen jedes drehbare Teil zum Erbarmen quietschte. Es fiel auf, daß diese Gelähmten oder Amputierten fast immer mit Gesunden im Gespräch waren; einer spielte temperamentvoll Tavla mit einem Halbwüchsigen, der sich dazu einen Stuhl herangeholt hatte, das Spielbrett lag auf den Schenkelstümpfen des Rollstuhlfahrers. Und immer war jemand mit Tee unterwegs, die schlanken Gläser im Hängetablett. Alexander fühlte sich wohl hier. Niemand starrte ihn an, aber es starrte auch niemand absichtlich an ihm vorbei. Es schien ihm die richtige Mischung von Beachtung und Unaufdringlichkeit zu sein, er kannte sie bisher weder aus Deutschland noch aus der Türkei.
>
> (Sten Nadolny: *Selim oder die Gabe der Rede* S. 442 / Piper 1990)

Was Sten Nadolny 1988 hier im orientalischen Viertel Adanas im tiefen Süden der Türkei entdeckte, trifft unsere hochempfindlichen Inklusionsantennen heute wie eine Überspannung, deren blitzartige Entladung erst mal alle Gleichstellungs-Geräte abstürzen und alt aussehen lässt. Hier, in der – aus unserer Sicht – „strukturschwachen“ Gegend eines großstädtischen Armenviertels wird ein Zusammenleben von Menschen mit und ohne Behinderungen beschrieben, wie es vorbildlicher kaum sein kann, wie wir es uns in unseren kühnsten Inklusions-Träumen kaum ausmalen können, denn dazu müssten wir ja unsere Gesellschaft, ja also: müssten wir *uns ja selbst* ändern!

[10] „WfbM“ = Abkürzung der „Werkstatt für behinderte Menschen“

Blitzschnell und -gescheit mögen wir einwenden, es handele sich aber dort in Adana um körperliche Gebrechen, die Nadolny beschreibt, womöglich um Kriegsversehrte, die ohnehin hohes Ansehen genießen. Aber gerade dieser Einwand entlarvt unser gesellschaftliches Gesamtbewusstsein, denn dann wäre es doch jederzeit denk- und machbar, dass wir Mitreisende es uns erlaubten, einen Rollstuhlfahrer aus dem ICE zu tragen, anstatt auf die kostenpflichtige Hotline der Deutschen Bahn[11] zu verweisen... Allein diese Vorstellung, den Rollifahrer huckepack rauszutragen, berührt uns peinlich, hat doch beinahe schon was Perverses: Wenn der nun z. B. noch eine spastische Lähmung hat und mir den Boss-Anzug voll sabbert, wie käme ich dann ins Meeting? – Zudem hätte ich von seinen Angehörigen womöglich eine Klage am Hals von wegen Übergriffigkeit... Nein, wenn die das verpeilt haben, die Einstiegshilfe zu ordern, dann könnte, klar, dann würde ich das sicher per Handy regeln, den Hubwagen für den nächsten Bahnhof anfordern, aber den Spasti auf jeden Fall erst mal weiterfahren lassen, weil alles andere überzogener Aktionismus und pathologisches „Helfersyndrom“ (Charlier 2001, S.101f) wär'! — Könnte diese sarkastische Vision ein Körnchen Wahrheit unserer bitteren Entfremdungs-Realität enthalten?

4.1 UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen und deren Umsetzung in Deutschland

Herr Hold, Leiter der „Sozial-Kulturell-Integrativen Dienste“ Überlingens (SKID) stellte bei unserer Studien-Exkursion im Juni 2012 fest, „Inklusion“ sei eine Utopie, die nur schwer in in *allen* Bereichen der Gesellschaft verwirklicht werden könne, „man denke beispielsweise nur an Menschen, die aufgrund ihrer Auffälligkeiten keinen freien Ausgang haben (Forensik, Psychiatrie, Knast etc.)“. Er sehe in der Inklusion eher einen Prozess, der nur fortschreiten kann, wenn sich auch fortlaufend die gesamte Gesellschaft verändere.[12] Aufgrund dieser gesellschaftlichen Veränderung gibt es deshalb seit der Ratifizierung der UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen[13] auch hierzulande einen teils sehr *emotional* [14] geführten Diskurs verschiedener Interessenvertreter zum

---

[11] 0180 5 512 512 (14 ct/Min. aus dem Festnetz, Tarif bei Mobilfunk max. 42 ct/Min.) oder per Mailanfrage an msz@deutschebahn.com / Stand: Januar 2012

[12] Korrekturmail vom 26.11.12: *„Hallo, ich habe nicht gesagt, dass Inklusion grundsätzlich nicht überall möglich ist, aber dazu muß die gesamte Gesellschaft verändert werden, dazu braucht es sehr viel Zeit und beständiges arbeiten an diesem Thema. / Grundsätzlich gibt es Menschen, die aufgrund ihrer Auffälligkeiten (insbesondere Forensik, Psychiatrie, Knast, etc) nicht freier Ausgang haben. Sei es sie müssen geschützt werden oder man muß sie vor der Menschheit schützen. / Wie sieht da Inklusion aus? Das war meine Frage!!! / Grüße Klaus Hold / Sozialdienst und Bereichsleitung Arbeit“*

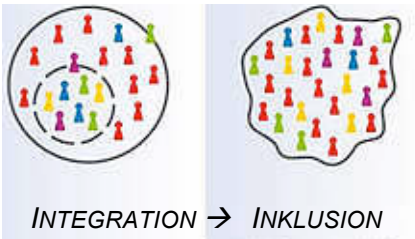
[13] PDF der UN-Konvention Behindertenrechte dreisprachig unter http://www.hf.uni-koeln.de/data/gbd/File/UN-KonventionDreisprachig.pdf und in leichter Sprache unter http://www.hf.uni-koeln.de/data/gbd/File/UN-Konvention_Leichte_Sprache[1].pdf (Zugriff am 24.11.12, 16:15)

[14] „*Inclusion* sei eines der am stärksten *emotional* belasteten Diskussionsthemen und zugleich durch eine extreme Verschiedenheit der Positionen gekennzeichnet“ fasst O. Speck einen Bericht der University of Miami von Vaughn u. Schumm über *„Responsible Inclusion for Students with Learning Disabilites“* aus dem Jahr

Thema Inklusion. Regierungsvertreter meinen, die meisten Forderungen der UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK) seien in Deutschland erfüllt[15], wohingegen die Opposition in Ihrem Antrag an die Bundesregierung *„UN-Konvention jetzt umsetzen“* am 29.11.2011 auf 16 Seiten mit 133 Antragspunkten und 11 Unterpunkten eine schwindelerregende „To-do“-Liste vorlegte, in der die unerledigten UN-Umsetzungsaufgaben ‚fest geschrieben' sind. [16]

Und Behindertenverbände kritisieren zu Recht vor allem die fehlende Barrierefreiheit im Lebensumfeld (z. B. Bahnhöfe, Bürgersteige, Ampel-Phasen) und die Bewusstseins-Barrieren der Gesellschaft gegenüber Menschen mit Behinderungen, auf die weiter unten lebensnah eingegangen wird. Missstände in der Gesetzgebung (Stichwort SGB IX-Hilfeleistungen anstelle der SGB XII-Sozialhilfe für Behinderte[17]) oder in der Umsetzung des WfbM-Auftrags (Leistungstabellen der WfbM, Vorbereitung fürs Arbeitsleben ‚draußen' – Speck 2008, S.491ff) sollen hier nur als Beispiele der Diskrepanz zwischen der UN-„Inclusion“ und der deutschen Integrations-Umsetzung genannt werden.

Bezeichnend für den Inklusions-Streit ist auch die deutsche „Schattenübersetzung“[18] der englischen UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK): Der Verein für Menschenrechte und Gleichstellung Behinderter e.V.[18], das Ressort für Gleichstellung der IG-Metall[19], „People first“[20] und viele andere Organisation bemängeln eine fehlerhafte Übersetzung des englischen Textes der Konvention. Sie halten es für skandalverdächtig, dass sich in die deutsche Übersetzung der UN-Konvention für die Gleichstellung behinderter Menschen durchgängig der „Übersetzungsfehler“ vom englischen „inclusion“ zum deutschen Begriff der „Integration“ eingeschlichen hat. „Inklusion“ wäre die richtige Übersetzung gewesen, denn Inklusion meint das *Einbeziehen* von *jedem einzelnen Menschen* mit Assistenzbedarf in alle gesellschaftliche Bereiche, wohingegen „Integration“ eher die



1995(!) zusammen, in dem scharf unterschieden wird zwischen verantwortungsbewusster und unverantwortlicher Inklusion. (Speck 2008, S.442)

[15] Denkschrift Bundesreg. 11/2008 SGB IX Sozialgesetzbuch: dip21.bundestag.de/dip21/btd/16/108/1610841.pdf

[16] Drucksache 17/7942: http://dip21.bundestag.de/dip21/btd/17/079/1707942.pdf Zugriff am 24.11.12, 11:40

[17] „Die Eingliederungshilfe aus dem SGB XII soll im SGB IX verankert werden – zunächst bei unveränderter Kostenträgerschaft. Dies nimmt die Betroffenen und ihre Bedarfe in den Blick und führt weg vom Fürsorgesystem der Sozialhilfe zu sozialer Teilhabe und Inklusion. Die Grundsätze der Sozialhilfe auf die soziale Teilhabe anzuwenden ist nicht angemessen, denn Teilhabe ist ein Menschenrecht. Die Forderungen des SGB IX, welche die UN- BRK in Teilen schon vorweggenommen hat, werden so mit Leben und Inhalt gefüllt und laufen nicht mehr ins Leere.“ (aus dem SPD-Antrag a. d. Bundesregierung vom 29.11.2011 „UN-Konvention jetzt umsetzen“, Drucksache 17/7942, Seite 3 unter http://dip21.bundestag.de/dip21/btd/17/079/1707942.pdf)

[18] Verein für Menschenrechte und Gleichstellung Behinderter e.V.: http://www.netzwerk-artikel-3.de

[19] IG Metall, Ressort Teilhabepolitik http://www.inklusive-menschenrechte.de/typ/mensch/blog/wp-content/uploads/2010/05/broschre_der_ig_metall_zur_behindertenrechtskonvention.pdf

[20] Mensch zuerst – Netzwerk People First Deutschland e.V. http://www.people1.de

Akzeptanz *einer Gruppe von Menschen* mit Behinderungen bedeutet. (siehe Wikipedia-Graphik) – Bei diesem Hin- und Her-Diskutieren und Abwerten der „Integration“ wird vor allem die semantische Unkenntnis der identischen Bedeutung des englischen Wortes „Inclusion“ und dem deutschen Wort „Integration“ deutlich. Zudem muss den offiziellen UN-BRK-Übersetzern unbedingt sorgfältiges Arbeiten bescheinigt werden, weil sie tatsächlich „Inclusion“ fast durchgängig mit „Einbeziehen“ oder „Teilhabe“ übersetzt haben. Dort, wo tatsächlich das Wort „Integration“ verwendet wird, ist die Übersetzung meiner Meinung nach deutschsprachig richtig. (Art.24, 1 / Art.24, 2b / Art.24, 2e / Art.27, 1)

Dennoch sind die Veröffentlichungen der Behinderten-Verbände wichtige Beiträge für die sozialpolitische Umsetzung der UN-BRK. Der Sozialverband Deutschland betont in seinem „Sozial-Info“[21]: *„Die Konvention verfolgt ein grundsätzlich neues Leitbild: die Inklusion. Sie ist klar zu unterscheiden von der in Deutschland bekannten Integration: Nicht (mehr) der behinderte Mensch muss sich anpassen, damit er in der Gesellschaft dabei sein kann. Stattdessen muss sich die Gesellschaft mit ihren Strukturen anpassen. Eine inklusive Gesellschaft bezieht behinderte Menschen mit ihren Bedürfnissen von Anfang an ein und grenzt gar nicht erst aus. Die Individualität und Vielfalt der Menschen wird anerkannt und wertgeschätzt.“* Und weiter unterscheidet der Sozialverband *„Der Unterschied liegt hauptsächlich darin, dass Integration das Hineinnehmen eines Menschen (z. B. Schüler mit einer Behinderung) in ein bereits existierendes System (z. B. Schule) beschreibt, die Schule ändert sich dabei nicht substantiell, sondern der integrierte Schüler muss sich anpassen. Die Inklusion hingegen will von Anfang an ein gemeinsames System für alle Menschen, ohne dass jemand ausgegrenzt oder stigmatisiert wird.“* – Das scheint doch dem sozialpolitischen „Mainstreaming“ (Speck, 2008, S.440f) zu entsprechen, denn selbst Hubert Hüppe, MdB und Beauftragter der Bundesregierung für die Belange behinderter Menschen betont im Vorwort der UN-Behindertenrechtskonventions-Broschüre[22] *„Die Konvention hat das Leitbild der sogenannten „Inklusion“. Das bedeutet: Nicht der Mensch mit Behinderung muss sich anpassen, um „dabei“ sein zu können, sondern wir müssen alle gesellschaftlichen Bereiche seinen Bedürfnissen entsprechend anpassen und öffnen. Niemand darf ausgegrenzt werden.“*

Otto Speck glättet die polemischen Schaumschlägereien, wenn er von einer *„partiellen Inklusion“* spricht (Speck 2008, S.267), da eine vollständige Inklusion aller Individuen in die Gesellschaft illusionär sei. „Die Teilnahme am sozialen Leben ist aus soziologischer

---

[21] Sozial-Info des Sozialverband Deutschland März 2009 PDF unter http://www.sovd.de/fileadmin/downloads/pdf/sonstiges/1_-_Sozial-Info_UN-Behindertenrechtskonvention_2009-04-20.pdf (Zugriff am 29.10.2012, 9:40)

[22] Broschüre der staatlichen Koordinierungsstelle nach Art. 33, UN-Behindertenrechtskonvention, http://www.behindertenbeauftragter.de/DE/Koordinierungsstelle/Koordinierungsstelle_node.html;jsessionid=E2CDA00D2285BCEFB97F7D9B4C39CD3F.2_cid356 (Zugriff am 22.11.2012, 9:30)

Sicht für den Einzelnen immer nur in sozialen Teilsystemen möglich. Die Verschiedenheit der Interessen und Fähigkeiten bedingt, dass niemand in allen gesellschaftlichen Segmenten „integriert“ sein kann und will.“ (Speck. 2008, ebenda) Vor allem muss den Verfechtern der vollständigen Inklusion, der „full inclusion“ (Theunissen 2007, S.216f.), besonders im schulischen Bereich, entgegen gehalten werden, dass eine fachlich dezidierte Assistenz spezieller Behinderungsformen im Trubel der „totalen“[23] Inklusion untergehen würde. Dies widerspräche auch der „Wahlfreiheit zwischen Inklusion und Sonderschule“ meint ein Lehrer der Mooswaldschule Freiburg.[24] - Als Negativ-Beispiel soll hier die radikale Auflösung sonderpädagogischer Schulen und Heime in Italien unter dem – kostensparenden – Deckmantel „Inklusion“ genannt werden (Speck 2008, S. 437f.). Eine italienische Studienkollegin berichtete, dass sehr viele Menschen mit Behinderungen durch dieses „Italienische Modell“ (Speck 2008, S.438) zu obdachlosen Bettlern gemacht wurden! Ungeheuer diskriminierend und zynisch mutet die Italienische Radikallösung an, sonderpädagogische Einrichtungen einfach aufzulösen unter dem viel bewunderten Deckmantel der „Inklusion“ behinderter Menschen, wenn gleichzeitig heilpädagogische Institute überhaupt keine staatlichen oder kommunalen Zuwendungen mehr erhalten! (Hohmann 1998, S.222ff)

So wünscht sich der Professor für Sonderpädagogik Otto Speck zurecht, dass „angesichts der gegenwärtig zunehmenden Selektionstendenzen der Gesellschaft“ die „Weiterentwicklung des Integrationsmodells“ nicht „noch mehr zurückgedrängt wird“ durch realitätsferne Inklusions-Ideologien. (Speck 2008, S.445ff) Denn politisch überhastete Inklusions-Aktionismus hat noch nie gut getan: Integrative Kindergärten für die nur vier Stunden Integrationshilfe pro Woche bezahlt werden, obwohl ein schwer beeinträchtigtes, sehr unruhiges Kind eine dauernde Begleitung braucht, Schulen in denen integrierte Behinderte nur Bahnhof verstehen, weil ihnen und ihrer Integrationshilfe Ruhe und Raum zum Lernen fehlen sind alarmierende „Inclusion“-Umsetzungsfehler, die nach viel eingespartem Geld stinken. Gleichzeitig sorgen aber auch Elterninitiativen, die ihre behinderte Kinder unbedingt in den Regel- und Ganzheitsschulen unterbringen wollen für einen Gleichmacher- und Weichspüler-Effekt, der die individuelle Förderung einschränkt und solange zurückdrängt, bis das Besondere einer Behinderung weggeredet ist und der Mensch mit Behinderung normenkonform verkleidet und versteckt „inkludiert“ ist. Gemäß dem Motto, mein

---

[23] O. Speck schreibt über das schulische Inklusionsmodell: „Es ist dies *ein totalisierendes Modell“*, ... in dem es u. a. keine sonderpädagogische Extraförderung mehr gibt.“ (Speck, 2008, S. 445)

[24] Badische Zeitung, 30.10.2012, Seite 3: „Die besonderen Schüler“ von Wulf Rüskamp: „Realschüler und Gymnasiasten kommen zu Praktika ins Haus {der Janusz-Korczak-Schule in Freiburg} - und danach immer wieder, weil ihnen der Kontakt zu den Behinderten wichtig ist.“ ... „Es müsse Wahlfreiheit zwischen Inklusion und Sonderschule geben. Das sei ja“, sagt Karl-Heinz Müller von der Mooswaldschule in Freiburg, „auch die Linie der UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen.“ Denn diese fordert, dass das Wohl des Kindes vorrangig zu berücksichtigen ist - „also Einzelfallentscheidung“ so Müllers energische Forderung.“

Kind soll Abitur machen, obwohl es eigentlich Handwerker werden will, soll der Mensch mit Behinderung tun, als ob er keine hätte? – Nein danke. Das würde gerade zum diskriminierenden Leistungszwang führen: Nur der Mensch mit Behinderung, der sich am freien Arbeitmarkt in nicht bezuschussten Betrieben behaupten kann, ist wirklich total inkludiert.

4.2 Wert und Wertung des „Anders-Sein“

Seit 10 Jahren arbeite ich als Betreuer der Caritaswerkstätten Hochrhein für und mit Menschen, deren „Behinderung“, deren Beeinträchtigungen physischer und psychischer Art unsere Assistenz, unsere Begleitung in der alltäglichen Lebenspraxis erfordern. Und seit Anbeginn meiner professionellen Begleitung verging kaum ein Arbeitstag, an dem ich nicht positiv erfüllt, zufrieden heimkam, ja mitunter auch spürte: „Dieser Arbeitstag war sinnvoll, ist geglückt, hat dich in eine zufriedene Stimmung versetzt.“ – Das erstaunt. Und ich frage mich immer wieder, was es ist, das mich im Berufsalltag mit meinen Klienten froh und glücklich macht. Neben dem geforderten guten Arbeitsklima als Voraussetzung für eine dynamische und transparente Teamarbeit sind es die betreuten Klienten selbst, die unserer Assistenz Sinn und Wert verleihen. Wodurch geschieht diese Wertschätzung, die – und das ist auch schon ein wichtiger Schlüssel für die gelingende Betreuung – *wechselseitig* ist?

„Ihre Augen sind die Hände, / sie erkennt dich durchs Gehör, / in ihrer Welt sind viele Wände, / die sieht sie bloß nicht mehr.“ dichtete Klaus Hoffmann für sein Lied „Blinde Katharina“ 1975. (Hoffmann, 1977) Und dann zieht uns Hoffmanns Refrain beschleunigend in seinen Bann: *„ich bin doch der Blinde darum führe mich, / du kannst im Dunkeln gehn. Nur weil ich vermute, daß ich sehend bin, / brauch' ich doch nichts erkennen. / Komm wir schmeißen einfach alle Regeln hin, / du zeigst mir, wie man sieht.“* An diesem berühmten Lied wird deutlich, wie der vermeintlich Normale durch die besonderen Fähigkeiten des eingeschränkten Menschen „sehend“ wird – vorausgesetzt, wir Menschen ohne erkennbare Behinderung sind bereit, das „Anders-Sein“, diese Intuition der beeinträchtigten Mitmenschen als besondere Qualität wahrzunehmen.

Walter* sagt mir leise während des Aldi-Einkaufs: „Du hast da die Zähne.“ – Überrascht frage ich ihn, was er meine? Antwort: „Ich weiß nicht. Deine Zähne sind aber nicht in Ordnung...“ Tatsächlich hatte ich morgens eine große Zahnfleischbehandlung und seit die Spritze nachlässt, habe ich teils heftige Schmerzen. Das sagte ich aber niemanden. Doch Walter „sieht“ es einfach! - Oder Wilhelm* „spürt“ genau, wann ich gehen muss, obwohl ich beteure, noch Zeit zu haben: „Nein du musst jetzt gehen, sonst vergisst du wieder irgend etwas!“ Wenn ich dann überlege, was ich vergessen könnte, signalisiert mir Sekunden später mein Diensthandy einen Termin, den ich in einer halben Stunde wahrnehmen muss... Raphaela* behauptet „dir geht’s nicht gut“, obwohl ich professionell „gut

drauf“ und herzlich-zugewandt bin in der Kochgruppe. Ihre Feststellung hat Tiefgang, denn tatsächlich machte ich mir diese Woche Sorgen um eines unserer Kinder. Einmal warnte mich Andreas*, an „der Kreuzung da vorn langsam zu machen“, und prompt kündigte sich Augenblicke später ein Rettungswagen mit lautem Signal und Blaulicht an, der die Vorfahrtsstraße „enterte“. (*Namen geändert) Solche *hellsichtigen* Beispiele lassen sich täglich sammeln aber auch ganz „normale“ Fähigkeiten wie fotographisches Namens- und Geburtstagsgedächtnis eines autistischen Teilnehmers, extreme Geschicklichkeit beim Autorennfahren via Spielekonsole aber auch die umfassenden Literatur- und avantgardistischen Musik-Kenntnisse eines Klienten mit einem 100%- Behinderungs- „Diplomatenpass“, Merkzeichen „G“ mit „B“ [25] (für kostenlose Verkehrsmittel-Beförderung einer Begleitung) erstaunen sehr! *(* Namen geändert)*

„Hier ist mein Geheimnis. Es ist ganz einfach: Man sieht nur mit dem Herzen gut. Das Wesentliche ist für die Augen unsichtbar.“ lässt Antoine de Saint-Exupérie den kleinen Prinzen in seinem berühmten Meisterwerk sagen. (Saint-Exupérie, 2004, S.96) – Diese Chance, mit dem Herzen gut sehen *zu lernen*, habe ich in der Kommunikation mit „behinderten“ Menschen. Durch ihre Beeinträchtigung entwickelten sie „andere“ Fähigkeiten, die zwar weniger leistungskompatibel für den ersten Arbeitsmarkt sind, doch die dafür um so mehr menschliche Qualitäten wie Herzlichkeit, Vertrauen, Offenheit und ein feines Gespür für non-verbale Aussagen transportieren, vermitteln. Wer sind die Adressaten dieser Vermittlung, wer will, wer kann es sein? – Nur diejenigen, die im professionellen Assistenz- „Gewerbe“ stehen? Eben nicht, denn dann wäre die Inklusion bei der Integration institutionalisierter Behindertengruppen (Rohrmann 2001, S. 291[26]) stehen geblieben.

In der Befragung der Inklusionsbetriebe sind es vor allem die „Kundenbarometer“, die eindeutige und damit signifikante Aussagen zum Wert der Menschen mit Assistenzbedarf zeigen. Hier wird von außen eine positive Wertung der Inklusion sichtbar, die alle dienstleistenden Integrationsbetriebe ermutigen wird, den begonnenen Weg öffentlicher Arbeitsplätze für „besondere“ Menschen fortzusetzen und auszubauen.

5 Beschreibung der Praxisforschung

Ausgehend von der eigenen einjährigen Erfahrung als „Küchenchef“ und Betreuer in einem Café der Caritaswerkstätten Hochrhein wollte ich ermitteln, wie hoch die öffentliche Akzeptanz von „besonderen“ Menschen im Dienstleistungsbereich integrativer Restaurants und Läden ist. Dazu wurden 281 „Kundenbarometer“ (7.5) ausgewertet. Natürlich

---

[25] Schwerbehindertenausweisverordnung des Bundesministerium der Justiz http://www.gesetze-im-internet.de/schwbawv/index.html

[26] siehe dazu „Perspektiven für eine De-Institutionalisierung“ in „Mythen und Realitäten des Anders-Seins“ von Eckhard Rohrmann, S. 291 ff.

sollte gleichermaßen das Arbeitsklima und die Mitarbeiterzufriedenheit ermittelt werden, weshalb ich in acht verschiedenen Betrieben Gespräche und Interviews mit BetreuerInnen und MitarbeiterInnen durchführte. (7.4 & 7.6) Ziel dieser persönlichen Gespräche war die Abbildung der heilpädagogischen Relevanz solcher Integrationsbetriebe, sprich die Entwicklungsmöglichkeiten der Professionalität und des Selbstwertgefühls der Menschen mit Assistenzbedarf.

5.1 Ziel der Befragung: Wert der gemeinschaftsorientierten Dienstleistung von Menschen mit Behinderungen

Allgemeines Ziel der Befragung ist die Abbildung des Wertes der Arbeit von Menschen mit Unterstützungsbedarf im Dienstleistungsgewerbe Gastronomie und Lebensmittelladen. „Ganz im Sinne der christlichen Soziallehre“ soll durch diese Studie „der einzelne Mensch nicht allein auf seine Leistungsfähigkeit reduziert, sondern in seinem Dasein geachtet und in seinen Verwirklichungsmöglichkeiten erschlossen, angeregt und unterstützt“ werden. (Theunissen, 2007, 321)

5.1.1 Bewertung durch die Betriebsleitung

Die Struktur und der Auftrag der einzelnen Dienstleistungsbetriebe wurde in sogenannten „Problemzentrierten Interviews“ (Mayring 1996, S.50f.) mit dem verantwortlichen Fachpersonal der befragten Betriebe ermittelt. Im Verlauf dieser ergebnisoffenen, halbstrukturierten Gespräche zeichneten sich grundsätzliche Schwerpunktthemen ab, die zur Erstellung eines Interviewleitfadens mit 20 gleichlautenden Fragen führte, die teilweise sehr unterschiedlich beantwortet wurden. Sämtliche Gespräche hatten dennoch eine Gemeinsamkeit: Die BetriebsleiterInnen waren alle gleichermaßen von der heilpädagogischen und gesellschaftlichen Bedeutung ihres Integrationprojektes überzeugt und — begeistert!

5.1.2 Fremdeinschätzung der Dienstleistung von Menschen mit Behinderungen

Zum Anderen wurde der Versuch unternommen, durch direkte Befragung der Kunden und durch die Kundenfrequenzzahl der Integrations-Betriebe die öffentliche Bewertung der „besonderen“ Fähigkeiten von Menschen mit Assistenzbedarf und deren Dienstleistungsqualität abzubilden. Da es sich hierbei um „harte Fakten“ handelt, weil diese Art der Befragung quantitative, statistisch verwertbare Daten liefert, können wichtige Ableitungen für die zukünftige Gestaltung und den weiteren Ausbau solcher Integrationsformen im Arbeitsleben erstellt werden.

5.1.3 Selbsteinschätzung der Menschen mit Behinderungen

Hier wird in „Narrativen Interviews“ (Mayring 1996, S. 54f.) die Selbstbewertung von Menschen mit Behinderungen wieder gespiegelt, ermöglicht durch „freies Erzählenlassen“ (Mayring 1996, S. 55) der Mitarbeiter (Klienten). Signifikante Aussagen zur Selbsteinschätzung und zum Selbstwertgefühl wurden protokolliert und unter „Ergebnisse der Narrativen Interviews“ extrahiert. Dieses Ziel kann ich nur aus der Ich-Perspektive der Menschen mit Assistenzbedarf formulieren: *„Aufwertung meines Selbstwertgefühls durch eigenes und öffentliches Wahrnehmen meiner spezifischen Fähigkeiten, die ich — trotz meiner Behinderung — oder gerade deshalb — hier entfalten kann.“*

5.2 Auswahl: Betriebe mit direkter Dienstleistung

5.2.1 Zielgruppe Bistros und Läden ...

Es gibt inzwischen eine Vielzahl von öffentlich zugänglichen Betrieben, in denen Menschen mit kognitiven, physischen oder psychischen Einschränkungen arbeiten: Ich entschied mich für die Befragung von integrativen Bistros und Läden, weil hier ein permanenter, direkter und *wechselseitiger* Kontakt von „normalen“ und „besonderen“ Menschen stattfindet — auf gleicher Augenhöhe.

5.2.2 ... unabhängig von der Bezuschussung

Die Auswahl der Integrations-Betriebe wurde *unabhängig* von der Bezuschussung der einzelnen Betriebe vorgenommen, um jedwede Wertung des erreichten Inklusions-Status’ zu vermeiden. Eine „totale Inklusion“, die nur selbständige Integrationsbetriebe einer „echten“ Gleichstellung zuordnete, würde eine *behindertenfeindliche*[27] Zielsetzung verfolgen, weil sie den spezifischen Assistenzbedarf langfristig „weg rationalisieren“ würde. (siehe auch 4.1)

5.3 Ausschlusskriterium: „Indirekte“ Dienstleistungen

In diesem Zusammenhang verwende ich das Wort „indirekte Dienstleistung“ wie folgt: Unternehmungen, in denen eher einseitig kommuniziert wird, weil die dort Arbeitenden zwar ihre besonderen Fähigkeiten zeigen, aber nicht direkt von Kunden angesprochen werden können, Betriebe also, die zwar im Rampenlicht der öffentlichen Wahrnehmung stehen aber dennoch die wechselseitige Kommunikation auf gleicher Augenhöhe (siehe 5.2.) eher selten ist, wurden nicht ausgewählt für diese Studie. Dazu zählen künstlerische Performance-Unternehmen wie Ballett, Musik, Kinofilme usw., in den Menschen mit Be-

[27] siehe auch „Behindertenfeindlichkeit / Ausgrenzungen und Vereinnahmungen“ | Lamuv TB 265, 1999

hinderungen auftreten und sich zeigen ebenso wie Behindertenzeitungen etc.. Selbstverständlich haben diese Unternehmungen einen unschätzbaren Wert für die Umsetzung der Inklusion von Menschen mit Behinderungen und es wäre eine heilpädagogisch äußerst sinnvolle Studie, die sich mit der Emanzipation von Menschen mit Behinderungen befasst, deren Selbstbewusstsein durch die von Film, Bühne und Massenmedien geleistete öffentliche Anerkennung gestärkt wird.

5.4 Adressaten der Befragung

Angesprochen und befragt wurden die verantwortlichen *Betriebs-Leiterinnen und Leiter*, die *betreuenden* und *betreuten MitarbeiterInnen* der einzelnen Inklusionsbetriebe - und zwar in dieser Reihenfolge, weil niemand „überrumpelt“ werden durfte. Es handelt sich zwar bei allen befragten Betrieben um flache Hierarchie-Strukturen, dennoch hätte der Interview-Mitschnitt mit einer betreuten Mitarbeiterin ohne vorherige Absprache mit den verantwortlichen BetreuerInnen das Kriterium des Hausfriedensbruches und der Missachtung der Privatsphäre erfüllt.

Zum Zweiten wurden die *Kunden* der einzelnen Betriebe mit Hilfe eines Fragebogens, der auf den Bistro-Tischen oder an der Ladentheke ausgelegt wurde, angesprochen. (siehe 7.5)

6 Methoden und Instrumente der Befragung

6.1 Befragung als Forschungsmethode

Um die Betriebsstrukturen, die Kundenzufriedenheit und das gesamte Arbeitsklima der beforschten Integrationsbetriebe zu ermitteln wurden „Problemzentrierte Interviews“ (Maring 1996, S.50f.) mit den Betriebsleiterinnen und –leitern, standardisierte Kundenbefragungen und mit den betreuten Mitarbeitern „narrative“ Interviews durchgeführt. (Mayring1996 / Bernart&Krapp 2005) Die Fragen an die Betriebsleitungen waren halbstrukturiert und wurden im Verlauf der Wiederholungs-Kommunikation kanonisiert (typisiert, vereinheitlicht). Die Fragen an die Kunden waren gleichlautend und standardisiert für alle acht Betriebe. Die Fragen an die Mitarbeiter mit Assistenzbedarf waren nicht festgelegt, sondern wurden vom ergebnisoffenen, „narrativen“ Interview-Verlauf bestimmt.

6.2 Auswahl und Begründung der Befragungsmethoden und -Instrumente

Damit die filigranen und stark ausdifferenzierten Betriebsstrukturen angemessen abgebildet werden konnten, so war es unumgänglich, in persönlichen Gesprächen die spezifi-

schen Produktions- und Arbeitsbedingungen zu erfragen. Dies geschah mittels Sondierungs- und Leitfaden-Fragen an die Betriebsleitung und das Fachpersonal in Form des problem- bzw. themenzentrierten Interviews[28]. Durch diese halbstrukturierten Gespräche entwickelte sich allmählich ein für alle Betriebe gültiger Themenkatalog, bestehend aus 20 gleichlautenden Fragen und den dazu passenden betriebsspezifischen Antworten, welche sich aus dem Erstgespräch ergeben hatten. Diese kanonisierte Fragen- & Antwort-Übersicht wurde in tabellarischer Form den einzelnen Betrieben per Mailanhang erneut vorgelegt und von den Betriebsleiterinnen und –Leitern korrigiert und für die Veröffentlichung freigegeben.

6.2.1 Qualitative Methoden

Wie bereits erwähnt, hatten die Befragungen der Betriebsleitung und der Klienten qualitativen Charakter, weil hier der Gesprächsverlauf subjektive und betriebsspezifische Themen generierte.

6.2.2 Quantitative Methode

Die Kundenbefragung war standardisiert durch das Multiple-Choice-Verfahren und konnten dementsprechend quantitativ ausgewertet werden.

6.3 Setting der Befragung

Die Studie wurde von Januar bis Dezember 2012 durchgeführt, wobei von Januar bis März 2012 vorrangig die Kontakte zu den einzelnen integrativen Einrichtungen geknüpft und die Auswahl von zunächst 7 der insgesamt 10 kontaktierten Betriebe getroffen wurde. Der Dezember diente ausschließlich der Rückkopplung mit den beteiligten Betrieben und ggf. der Korrektur und Freigabe der erhobenen Daten. Die Kundenbefragungen waren zeitlich auf einen Monat ab Auslage der sogenannten „Kundenbarometer“ begrenzt. Ausnahme: Im Nudel-Laden Bonlanden wurden die Kunden von Juni bis November 2012 befragt, weil die Ladenkunden grundsätzlich schwerer zum Ausfüllen der Fragebögen motivierbar sind, was sich auch in der geringen Rücklaufquote des Überlinger Nudelladen zeigte. Jeder Betrieb erhielt 50 Kundenbefragungsbögen. Ausnahme; Café Zwischen WT-Tiengen: dieser Betrieb kopierte die Befragungsbögen nach und kam so auf 62 Rückläufe. Der Rücklauf von somit 412 „Kundenbarometern“ lag bei 68% (281 St.), womit die erwar-

[28] Das problemzentierte/themenzentrierte Interview zeichnet sich dadurch aus, dass es im Unterschied zum narrativen Interview, durch Relevanzsetzungen den Informanten bis zu einem gewissen Grad leitet, indem bestimmte thematische Bereiche in Form von Leitfragen (vgl. Leitfaden-Interview link) vorgegeben werden. Erzählgenerierende Fragen und strukturierende Nachfragen werden kombiniert. Ein sensibler und akzeptierender Gesprächsstil sollte ein Vertrauensklima zwischen Interviewer und Interviewten schaffen. Damit bildet diese Kategorie einen Oberbegriff, in den sowohl das fokussierte Interview wie auch das problemzentrierte Interview gefasst werden können. (https://www.ph-freiburg.de/en/projekte/... | Zugriff am 30.12.2012, 15:00)

tete 75-prozentige Rücklaufquote (bei 300/400 St.) fast erreicht wurde. Die narrativen Interviews mit den betreuten Mitarbeitern wurden zu „passenden Gelegenheiten“ durchgeführt nach vorheriger Terminabsprache mit den BetreuerInnnen und den betreuten MitarbeiterInnnen selbst. Die Narrativen Interviews wurden in ihrer Länge auf maximal 8 Minuten begrenzt, weil es sich hier um themenspezifische Interviews und nicht um gesamthaft biographische Erzählungen handelte. Zudem sollte durch die Vielzahl dieser Gespräche mit den betreuten Mitarbeitern der Integrationsbetriebe eine signifikante und „verallgemeinernde“ Typenbildung (Bernart & Krapp 2005, S.51) erreicht werden. Insgesamt wurden 25 Kurz-Interviews narrativen *Charakters* durchgeführt, davon wurden 21 Interviews transkribiert und ausgewertet, wobei ein Interview mit der SKID-Projektleiterin E. Dachauer direkt im Anschluss ans Narrative Interview mit einer Klientin stattfand, wodurch das vorausgegangene Gespräch mit der betreuten Mitarbeiterin auf der Meta-Ebene im „Gespräch übers Interview“ vertieft werden konnte.[29] Die narrativen Interviews wurden in der chronologischen Reihenfolge ihrer Aufzeichnung mit dem Digitalrecorder nummeriert: Das Interview mit der Nummer „NI-001 wurde zuerst, das mit der Nummer „NI-025...“ zuletzt aufgenommen. Die Reihenfolge der themenzentrierten Interviews mit den BetriebsleiterInnen unterscheidet sich von den narrativen: Deshalb wurden die einzelnen Betriebe im Hauptteil anders geordnet als die Narrativen Interviews im Anhang.

Es musste viel telefoniert, gemailt und gereist werden: Die erforderliche Korrespondenz lag bei ca. 50 Telefongesprächen und 70 Mails. Gefahrene Kilometer ca. 2000, weshalb ich mein ökologisches Gewissen durch beidseitigen Ausdruck dieser Studie zu beruhigen versuche...

6.4 Fragenkatalog 1 für verantwortliche Betreuer der Inklusions-Betriebe

Mit den verantwortlichen Abteilungs- und Betriebsleiterinnen und Leitern führte ich ein „Problemzentriertes Interview“ (Mayring 1996 ab S.50) durch; ca. 80 Korrektur-Mails *und* Telefonate ergänzten und korrigierten diese Interviews vor Ort. *Die Ergebnisse dieser problem- oder themenzentrierten Befragung wurden in einer tabellarischen Leitfragen-Übersicht geordnet.* Bevor diese „Kurzbeschreibung“ der einzelnen Betriebe „in den Druck ging“, wurde sie den jeweiligen Betriebsleitern per Mailanhang vorgelegt und von diesen ggf. korrigiert und dann freigegeben. Dabei wurden eine Unmenge von Daten zum Betriebsablauf, zur wirtschaftlichen Lage, zu Fördergeldern, Betreuungssituationen und so

[29] siehe Anhang 14.1 | NI-007_SKID_Interview mit Projektleiterin E. Dachauer

viele weitere organisatorische, pädagogische und ökotrophologische[30] Details erörtert, dass ich aus der Fülle jahrelanger Arbeitserfahrungen der dort arbeitenden Fachkräfte nur die wichtigsten Merkmale der einzelnen Dienstleistungsbetriebe abbilden konnte. Zu den wichtigsten „Ingredienzien“ ihres Betriebes zählten *alle* der befragten BetriebsleiterInnen die Kundenzufriedenheit und –Frequenz, zwar dicht gefolgt, aber damit auch gleichwertig *vor* der Zufriedenheit, Motivation und Arbeitsfreude der betreuten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, weil – so der Tenor aller Verantwortlichen – „unsere Kundenzahlen und die Kundenzufriedenheit stimmen müssen, damit die ‚Chemie’ im Team stimmt!“

Überfordert war ich eindeutig bei der exakten Abbildung der jeweils unterschiedlichen Förder- und Pflegegelder der Betriebe. Das hängt mit meiner eigenen Berufserfahrung als schlichter „street worker“, Betreuer im ambulanten Dienst zusammen, denn um die vielfältigen Fördergelder- und Eingliederungsmaßnahmen, deren Bewilligungsdauer und Verlängerungsmöglichkeiten zu „checken“, muss man mit der Materie durch jahrelanges Sozial-Management schon fast „verheiratet“ sein. Ich denke aber, dass die Betriebsbeihilfen und Pflegesätze zwar eine grundlegende Voraussetzung für die Entstehung solcher integrativen Arbeitsfelder, aber für die Fragestellung dieser Studie hier weniger von Belang sind. Ebenso wurde von den meisten Betrieben die Frage nach dem Umsatz sehr schleppend und dann unscharf beantwortet, obwohl ich klar machte, dass es mir vor allem um die Realisierung des Integrationsprojektes ging.[31]

6.4.1 Kanonisierte Fragestellung des Fragenkatalogs 1

Allen Betriebsleiterinnen und –Leitern wurden die gleichen Fragen gestellt:

1. Art der Dienstleistungen, was wird angeboten und verkauft?
2. Art des Assistenzbedarfs der betreuten MitarbeiterInnen? (Frage nach den vorkommenden Behinderungsformen)
3. Ø Betreuungsschlüssel?
4. Art und Häufigkeit des direkten Kundenkontakts, der Kommunikation mit den Kunden seitens der betreuten MitarbeiterInnen?
5. Wie viele betreute MitarbeiterInnen arbeiten hier? Wie viele pro Schicht und WO? (Wie viele im Service, in der Küche, im Laden, in der Produktion?)
6. Wie viele verantwortliche Fachkräfte leisten Assistenz (Arbeits-Betreuung, -Begleitung)?

---

[30] Der Studiengang "Oecotrophologie/Ökotrophologie" beinhaltet die Bereiche der Ernährungswissenschaften, Haushaltswissenschaften und Ernährungsökonomie. (http://www.ernaehrung.de/lexikon/ernaehrung/o/Oecotrophologie.php Zugriff am 28.11.2012, 9:00)

[31] Das mag darin liegen, dass die deutsche Rentabilitäts-Mentalität den eigentlichen WfbM-Auftrag immer noch zu behindern scheint: *Allen* Menschen mit Behinderungen einen sinnvollen und ihren Möglichkeiten entsprechenden Arbeitsplatz zu bieten — unabhängig von der Produktivität. Hier haben andere Länder wie z. B. Schweden, Dänemark, Niederlande oder Österreich eine reifere Einstellung: „Menschliche Arbeit gilt in diesen Einrichtungen als ein wesentliches Mittel zur Selbstverwirklichung in sozialer Bezogenheit.“ (Theunissen, 2007, 321)

7. Qualifikation und Berufserfahrung der betreuenden Fachkräfte?
8. Team-Struktur („flache Hierarchie“, „gleiche Augenhöhe“ etc.)?
9. Wo und wann, in welchen Situationen gibt es Schwierigkeiten im Betriebsablauf?
10. WfbM-Abteilung oder eigenständiger Betrieb?
11. Fördergelder, Pflegesätze?
12. Ausbildungsplätze? | a) für Teilnehmer der Maßnahme = TN b) für Fachpersonal
13. Vernetzung mit anderen Einrichtungen und Firmen?
14. Öffnungszeiten?
15. Ø Anzahl der Kunden pro Tag?
16. Besonderheiten der jeweiligen Betriebe?
17. Standort & Alleinstellungsmerkmale?
18. Betriebsleitung?
19. Gründungsjahr & Impuls?
20. Wirtschaftlichkeit, Konkurrenzfähigkeit?

Die Auswertung dieser Datenerhebungen wurde in Form einer tabellarischen Übersicht der jeweiligen Dienstleistungs-Beschreibung vorangestellt, um die Les- und Vergleichbarkeit der einzelnen Integrations-Betriebe zu erleichtern.

6.5 Fragebogen 2 für Kunden (Kundenbarometer)

In jedem Betrieb wurden für den Zeitraum von max. einem Monat jeweils 50 „Kundenbarometer“ ausgelegt oder den Kunden mit gegeben. Hierbei handelte es sich um einen Multiple-Choice[32]-Fragebogen im handlichen DIN-A-5-Format, in welchem die Studie im „Kleingedruckten“ zunächst kurz vorgestellt wurde und dann bei 6 Fragen jeweils drei vorgegebenen Antworten angekreuzt werden konnten. Es konnte also insgesamt unter 18 Antworten gewählt werden. Zusätzlich bestand die Möglichkeit, eine persönliche Antwort handschriftlich zu formulieren in den letzten zwei Zeilen oder auf der Rückseite des Fragebogens. Die Befragungsbögen waren standardisiert, d. h. die Fragen waren für jeden Betrieb identisch; allerdings wurde für jedes Fragebogenset à 50 Stück in der grau gedruckten Dachzeile der jeweilige Firmenname eingefügt, damit nicht nur die Gesamtheit aller acht Betriebe sondern auch jeder einzelne Betrieb ausgewertet werden konnte. Nachfolgend der Abdruck eines Kunden-Befragungsbogens:

[32] Multiple-Choice bezeichnet ein Testverfahren, bei dem zu bestimmten Fragen eine oder mehrere vorgefertigte Antworten angekreuzt werden können. (siehe auch: http://de.wikipedia.org/wiki/Multiple_Choice / Zugriff am 29.11.2012, 10:30) Bei dem hier eingesetzten Kundenbarometer waren jedoch die Fragen und Antworten so einfach gestellt und formuliert, dass — zum Glück für die Auswertung!! — durchgängig bei allen Fragebögen nur eine Antwort angekreuzt wurde, was dem „Single-Choice“-Verfahren entspricht.

Kundenbarometer Glashaus LÖ | BA-Inklusions-Studie A. König

Liebe Kunden!

Für meine Bachelor-Studie *„Inklusion als kundenorientierte Dienstleistung"* versuche ich zu ermitteln, welche Bedingungen erfüllt sein müssen, damit sich Cafés, Restaurants, Hotels und Läden, in denen Menschen mit Betreuungsbedarf arbeiten, erfolgreich am „ersten Arbeitsmarkt" positionieren können. Dazu erstelle ich ein sogenanntes „Kundenbarometer": Die Auswertung von ca. 300 Kunden-Fragebögen von süddeutschen Inklusions-Betrieben soll dazu beitragen, die Kundenzufriedenheit, die Produkt-Vielfalt & Qualität und natürlich die Arbeitsfreude der Menschen mit Behinderungen wieder zu spiegeln. — Wenn Sie sich ca. fünf Minuten Zeit nehmen können, um diesen Fragebogen hier auszufüllen, ist dies für meine Studie ein wertvoller Beitrag! Bitte äußern Sie auch gerne und unbefangen Kritik, die vor allem uns Heilpädagogen hilft, die Betreuungs-Standards fortlaufend zu verbessern. Selbstverständlich ist die Befragung anonymisiert. Bitte geben Sie den Fragebogen einfach beim Service-Personal ab.

Recht herzlichen Dank dafür sagt Ihnen Anselm König.

Mehrfach-Ankreuzung ist möglich!

Ich komme als Kunde hierher
❑ zufällig ❑ regelmäßig ❑ manchmal

Ich bin mit der Qualität des Angebots
❑ sehr zufrieden ❑ zufrieden ❑ weniger zufrieden

Ich bin mit dem Service-Personal
❑ sehr zufrieden ❑ zufrieden ❑ weniger zufrieden

Von „besonderen" Menschen bedient zu werden gefällt mir
❑ sehr ❑ weniger ❑ eher nicht

Ich kann hier entspannen, gut Pause vom Alltag machen
❑ JA ❑ nur zum Teil ❑ eher nicht

Ich werde öfter hierherkommen, Freunde einladen
❑ JA ❑ gelegentlich ❑ eher nicht

Falls Sie ein persönliches Feedback geben wollen, können Sie das gerne in der letzten Zeile oder umseitig!
Vielen Dank fürs Mitmachen!

❑ : _____

_____

Die rückgelaufenen und ausgefüllten Fragebögen wurden in eine Excel-Tabelle übertragen und mit der Pivot Table – Funktion prozentual ausgewertet und in Kuchengraphiken abgebildet. Es wurden die Kunden-Feedbacks zu jedem *einzelnen* Betrieb ausgewertet und auch die Auswertung *aller* Betriebe vorgenommen. Die Excel-Liste wird im Anhang ausgedruckt. Die ausgefüllten Kundenbefragungsbögen/„Kundenbarometer"[33] sind nach Betrieben sortiert und für jeden Betrieb durchnummeriert, so dass die eindeutige Excellisten-Zuordnung gegeben ist.

[33] Die 281 Original-„Kundenbarometer" werden per Einschreiben der Hochschule zugestellt

6.6 Narrative Interviews mit betreuten MitarbeiterInnen

Um die heilpädagogische Relevanz und Sinnhaftigkeit der integrativen Arbeit von Menschen mit Assistenzbedarf (MmA) abzubilden, wurden in jedem Betrieb mit den dort arbeitenden MmA ergebnisoffene, sogenannte „Narrative“ Interviews durchgeführt. Methodisch verwendete ich die im Studium erörterte Form der Narrativen Interviews nach Bernart & Krapp (Bernart & Krapp, 2005). Die Interviews wurden mit einem Digitalrekorder aufgenommen und später verschriftlicht. Den einzelnen Transkriptionen wurden die Datei-Titel der MP3-Aufnahmen vorangestellt, damit die Schriftform eindeutig und schnell dem beigefügten MP3-Datenträger-Titeln zugeordnet werden kann. Um den Arbeitsaufwand zu verringern, wurden die Minuten-Sekunden-Ziffern nur punktuell an signifikanten Text-Stellen in der schriftlichen Übertragung vermerkt. Ebenfalls „abgespeckt“ wurde die Nummerierungsmethode innerhalb der Transkription: Nicht jede Zeile wurde nummeriert sondern jede Aussage; sobald eine andere GesprächsteilnehmerIn das Wort ergreift, wechselt die Nummerierung, wodurch auch Unterbrechungen des Vorredners sehr deutlich werden. Bei manchen Interviews wurden nur Auszüge transkribiert, was in den Überschriften dieser Transkriptionen vermerkt wurde.

Grundsätzlich sind die narrativen Interviews ein echtes “life“-Erlebnis und spiegeln am besten die Gesamtatmosphäre der je befragten Inklusions-Betriebe wieder, weil in dem aufrichtigen Bemühen, ihre Arbeit, ihre Motivation und ihr Anerkannt-Sein zu schildern, die betreuten MitarbeiterInnen den Wert „ihres“ Betriebes am schönsten wiedergeben. So sei jedem Leser dieser Studie das Anhören der einzelnen Interviews mit den MmA wärmstens empfohlen!

7 Befragungsergebnisse der Einzel-Betriebe und deren Interpretation

Die Befragungsergebnisse der einzelnen Betriebe gliedern sich in drei Abschnitte:

1. Ergebnis des Themenzentrierten Interviews mit der Betriebsleitung in Form der tabellarischen 20-Punkte-Übersicht. Dieser Übersicht wird ein prosaisches „Streiflicht“ angefügt, das meinen persönlichen Eindruck als Gast und Kunde wieder gibt. Dieses „Streiflicht“ *interpretiert* gleichzeitig Betriebsstrukturen, Arbeitsklima, Kundenfrequenz und andere Besonderheiten des jeweiligen Betriebes.

2. Ergebnisse der „Kundenbarometer“-Auswertung: Die Antworten der Kunden auf sechs standardisierte Fragen werden numerisch und prozentual in Tabellen- und Kuchengraphik-Form wiedergegeben. Den „Kundenbarometer“-Ergebnissen werden die persönlichen „Einzelaussagen“ (= persönliche Feedbacks der Kunden unterhalb der sechs standardisierten Multiple-Choice-Fragen) angefügt. Signifikante Kundenbarometer-Ergebnisse wurden zur Vertiefung und Interpretation der Kundenbefragungsergebnisse herangezogen.

3. Ergebnisse der „Narrativen Interviews“ mit den Klienten-Mitarbeitern: Bezeichnende Einzel-Aussagen werden extrahiert und abgedruckt. Bei mehreren Interviews werden durch Vergleich der einzeltypischen Aussagen Gemeinsamkeiten (Typen) und Eigenheiten ermittelt und interpretiert. Die vollständigen Transkriptionen der Interviews können im Anhang eingesehen und die Aufzeichnungen auf dem beiliegenden Datenträger angehört werden.

7.1 Lagerhäusle in Frickingen-Altheim

Das Lagerhäusle-Restaurant in Altheim ist das älteste Integrations-Projekt der acht untersuchten Betriebe. Es liegt ca. 10 Kilometer nördlich von Überlingen und wurde 1995 gegründet. | Internet: http://lagerhaeusle.de

7.1.1 Kurzbeschreibung & Streiflicht Lagerhäusle

Auswertung Fragenkatalog 1 | Lagerhäusle in Altheim

Allen Betriebsleiterinnen und –Leitern wurden die gleichen Fragen gestellt!

1. Art der Dienstleistungen, was wird angeboten und verkauft?	*Café & Bistro mit täglich wechselndem Mittagsmenue „LagerLunch“*
2. Art des Assistenzbedarfs der betreuten MitarbeiterInnen?	*Entwicklungsverzögerungen, kognitive Einschränkungen*
3. Ø Betreuungsschlüssel?	*1,7*
4. Art und Häufigkeit des direkten Kundenkontakts seitens der betreuten MitarbeiterInnen?	*Im Service täglich Ø 60 Kundenkontakte | übrige Bereiche ca. 10 Kontakte täglich*
5. Wie viele betreute MitarbeiterInnen arbeiten hier? Wie viele pro Schicht und WO?	*Insgesamt 10 TN | im Service pro Schicht max. 4 TN | 2-3 TN im hauswirtschaftlichen Bereich (Küche, WC, Abwasch)*
6. Wie viele verantwortliche Fachkräfte leisten Assistenz?	*Service: Pro Schicht zwei Fachkräfte im Service | Küche: Koch*
7. Qualifikation und Berufserfahrung der betreuenden Fachkräfte?	*Betriebsablauf & Servicebereich: 1 Sozialpädagogin + 1 Restaurantfachfrau | Küche 1 Koch | Azubis + PraktikantInnen*
8. Team-Struktur ?	*Demokratisch, flache Hierarchie, gut strukturiert, hohe Eigenverantwortlichkeit & Motivation*
9. Wo und wann, in welchen Situationen Schwierigkeiten im Betriebsablauf?	*in der heilpädagogischen Assistenz, wenn TN überfordert ist | Anlernen neuer TN, Assistenz braucht Zeit...*
10. WfbM-Abteilung oder eigenständiger Betrieb?	*Außenstelle der Camphill Schulgemeinschaften e.V. |“Lokalkultur“ als Pächter des Lagerhäusles = GbR*
11. Fördergelder, Pflegesätze?	„keine“ | Spenden | Pflegesätze

Auswertung Fragenkatalog 1 | Lagerhäusle in Altheim

12. Ausbildungsplätze für TN? a) für TN b) für Fachpersonal	*JA: a) Köchin, Koch, Küchengehilfe derzeit nicht belegt | b) nein*
13. Vernetzung mit anderen Einrichtungen und Firmen?	*SKID Überlingen, Camphill Schulgemeinschaften & Werkstätten | Dorfladen | Kommune Frickingen*
14. Öffnungszeiten?	*Mo. bis Fr. 11:30 - 15:00 | Mi. zusätzl. 18:00 - 23:00 | Fr. zusätzl. 18:00 – 24:00 / So. 9:30 – 17:00 | *** 1x monatl. Sa.-Abend-Kultur & 1x monatl. So.-Kinder-Kino ****
15. Ø Anzahl der Kunden pro Tag?	*Ø 60*
16. Besonderheiten Lagerhäusle?	*Bekannte kulturelle Begegnungsstätte im Bodenseeraum seit Jahrzehnten * Großer Veranstaltungsraum * Großer Gartenwirtschaftsbereich mit 60 Sitzplätzen * 1xmonatl.: Frickinger Filmauslese, Kinderkino * kulturelle Veranstaltungen **
17. Standort & Alleinstellungsmerkmale?	*Nördlich von Überlingen: Restaurant im Dorf mit Einzug Bodenseeraum | ** Mi.abend: Pasta-time „All you can eat“ für nur 6,-€! ** | ** In den Speisen überwiegend keine Zusatzstoffe ** | * Produkte saisonal + regional **
18. Betriebsleitung	*Zwei Bereiche: Unter der Woche wird das Lokal von den Camphill-Schulgemeinschaften als integratives Restaurant und WfbM-Außenstelle geführt. Alle übrigen kulturellen und kulinarischen Events werden von der 2012 gegründeten Firma „Lokalkultur“ GbR selbständig angeboten und durchgeführt. „Lokalkultur“ pachtet seither von den Camphill-Schulgemeinschaften das Lagerhäusle . Die Camphill-Bereichsleitung hat der Eventmanager und Betriebswirt Philippe Hermle inne; gemeinsam mit seinem geschäftsführenden Partner Markus Seefried (Veranstaltungskaufmann) betreibt er zusätzlich die „Lokalkultur“. Die beiden Jungunternehmer sind seit vielen Jahren dem „Lagerhäusle“ beruflich verbunden.*
19. Gründungsjahr & Impuls?	März 1995 | Öffnung der Camphill-Werkstatt Bruckfelden nach außen
20. Wirtschaftlichkeit, Konkurrenzfähigkeit?	Der integrative WfbM-Teilbereich „Lagerhäusle“ ist — trotz gutem Umsatz — auf Fördergelder angewiesen, um den erhöhten Betreuungsbedarf der Klienten zu gewährleisten | Die neugegründete Fa. „Lokalkultur“ hingegen arbeitet selbständig.

Lagerhäusle-Streiflicht:

Dienstagnachmittag im Oktober 2012, 15:00 Uhr: Wir sitzen an einem langen Tisch, alle sind „gut“ erschöpft nachdem ca. 60 „Lager-Lunchs“ gekocht und serviert wurden. „Wir“ sind: zwei Köche, fünf Service-Frauen und ich mit meinem Recorder, weil ich jetzt mit dem Lagerhäusle-Team „Narrative Interviews“ durchführen darf. Ersteindruck: Die haben’s gut miteinander. Es wird gelacht und getratscht, alle sind auf meine Fragen gespannt, die mir hier gar nicht so leicht „von der Hand gehen“, weil ich erst mal für mich sortieren muss, wer ist Praktikantin, wer ist anleitende und begleitende Fachkraft... die „gleiche Augenhöhe“ aller hier arbeitenden Menschen ist so gleich, dass ich noch nach einer halben Stunde den Praktikanten-Koch mit seinem Meister verwechsle. — bei Lili* ist es einfacher, weil sie viel lacht und auf all meine Fragen „Ja“ sagt, selbst wenn ich sie frage, ob sie auch Bier zapfen muss. Mit diesem fröhlichen „Ja-ah!“ bringt sie die ganze ohnehin frohe Team-Runde zum Grölen, denn Bierzapfen-Ausschank ist im „Lagerhäusle“ werktags tabu. Aber alle möglichen Saft-Schorles kann Lili zubereiten und auch servieren, wenn’s drauf ankommt. „Ahelahohe“, „Hahehohe“ sagt sie und wie aus dem „off“, ganz selbstverständlich kommt das leise Übersetzugs-Echo Ursulas: „Apfelsaftschorle“ und „Johannesbeerschorle“...

Carlo* hat’s da sprachlich viel leichter: Er kann aus dem FF sagen, dass sie letztes Mal 90 „LagerLunchs“ zubereitet und verkauft haben, als es Zigeunerschnitzel gab. Aber auch bei den Salaten kennt er sich bestens aus: „ Ja-ja, in so ’ner Salabirte drin, frisch geputzt, dann mit Tomaten, Weißkohl, im Sommer Rettich und dann – Gurken, halb geschnitten und durch die Maschine gelassen...“. Stress hätten sie in der Küche aber auch bei 90 Essen nicht, wenn’s „bei denen oben“ nicht „stockt“. — „Oben“, das ist der Service-Bereich und der ist wahrhaft weitläufig, vor allem im Sommer, wenn sich’s die Gäste noch im Lagerhäusle-Garten an bis zu 40 Plätzen bequem gemacht haben, dann kann es schon mal vorkommen, dass es ein wenig „stockt“. „Was wir aber meistens im Vorfeld ausgleichen durch mehr Personal“ sagt Ursula Bauer, die seit 1995 (!) hier als Heilpädagogin arbeitet und für den gesamten Integrations-Betrieb unverzichtbare „gute Seele“ ist.

1995 wurde das Raiffeisen-Lagerhaus von der Camphill Schulgemeinschaft Bruckfelden und der Gemeinde Frickingen zum Lagerhäusle umgebaut. „Anfangs war hier nur ganz wenig los“ sagt Frau Bauer. „Da waren wir eher ein Werkstattraum und es gab nur manchmal Brunch und hin und wieder Konzerte.“ Aber dann sei die Nachfrage für eine gute Gaststätte im Dorf immer mehr gestiegen und seit ca. 10 Jahren ist der Name „Lagerhäusle“ im ganzen Bodenseeraum Inbegriff für feine und preiswerte Gastronomie, für vielfältige kulturelle Events, für Begegnung und — Integration. Lili würde „Ihehahon“ sagen. Und all ihre KollegInnen verstehen sie – fast sofort. Und wenn nicht, dann wird solange übersetzt, bis Lili einverstanden ist. Das dauert nicht lang, denn Lili ist meist gleich

einverstanden, weil es ihr gut geht, weil ihr das Arbeitsleben hier soviel Spaß macht und sie gebraucht wird, vor allem auch von den Gästen, die begeistert sind von ihrem Charme...

Neben dem LagerLunch und anderen kulinarischen Köstlichkeiten wie z. B. die Mittwochabend-„Pasta-time“ oder das Sonntags-Brunch, bietet das Lagerhäusle Musik- und Theaterveranstaltungen, die „Frickinger Filmauslese“, Fußballübertragungen und Seminare an — kurzum wird hier ganzjährig sehr gute „Lokalkultur“ geboten. Das genau ist der Firmenname des 2012 gegründeten Unternehmens: Als die Camphill-Schulgemeinschaften sich entschließen mussten, das „Lagerhäusle“ nur noch wochentags als Tages-Bistro zu betreiben, gründeten Phillippe Hermle und Markus Seefried, der hier schon als Zivi gearbeitet hatte, eine eigenständige Betreiberfirma, die das Bistro und Büroräume nun von der Schulgemeinschaft pachtet und auf eigene Rechnung arbeitet. Jetzt können auch Familien und Unternehmen die „Lagerhäusle“-Dienstleitung bei der „Lokalkultur“ einkaufen, um ihre Feiern mit Lager-Flair zu genießen.

Werktags aber sind nach wie vor die Berufsschulstufenschüler der Camphill Schulgemeinschaften fleißige Dienstleister im „Lagerhäusle“. Für sie bedeutet das Lagerhäusle, Kontakt mit Menschen aufnehmen, Barrieren abbauen, Teil des Gemeindelebens zu sein - "mitten drin, statt nur dabei". Sie kochen, servieren, erweitern Kompetenzen und feilen an ihrer Persönlichkeit, um in der Zukunft ein möglichst selbst bestimmtes, für sie sinnvolles Leben führen zu können. Als anerkannter Ausbildungsbetrieb ist hier auch eine Ausbildung möglich in den Tätigkeitsfeldern der Gastronomie. Diese Möglichkeit wird derzeit aber nicht genutzt, weil zu viele junge Menschen mit zu hohem Assistenzbedarf hier einen Berufsbildungs-Platz beanspruchen. Und gebraucht werden mit dem, was sie können. Wieviel die können, setzt selbst Frau Bauer und ihre malaysische Kollegin und Restaurant-Fachfrau Daniela Furze in Erstaunen. Am Anfang brauchen die beiden Service-Anleiterinnen auf alle Fälle Geduld, Ruhe und Intuition mit den neuen Praktikantinnen und Praktikanten. Und dann ist es manchmal schon schwer, wenn nach zwei Jahren die meisten „Jungen“ weitere Berufsfelder erkunden und das Lagerhäusle wieder verlassen.

Philippe Hermle huscht lächelnd an unserer Runde vorbei die Treppe hoch ins Headquarter-Büro unterm Dach des Lagerhäusles. Wenn ich ihn nicht schon kennen würde vom letzten Besuch im April, würde ich denken, das ist vielleicht der Postbote, der geschwind was abgibt oben. Er will uns nicht stören, er braucht keinen Chef raushängen bei diesem Team, das seit Jahren eingespielt ist trotz der stetig fluktuierenden Teilnehmer der Berufsbildungsmaßnahme. Wie sagt man da? – Der Mann ist bescheiden. Vielleicht, weil er weiß, was er kann, was sein Team kann. Nein, er habe keine pädagogische Ausbildung, aber das bräuchte er hier auch nicht, solange er zu den Mitarbeitern ob mit oder ohne Assistenzbedarf ein normales menschliches Verhältnis pflege. Für ihn gäbe es eh keine

„Behinderten“. Die einen können mehr, die andren weniger. Wichtig sei die menschlich-soziale Qualität in solchen Integrationsbetrieben. Aber auch in allen andren Betrieben, in denen er schon gearbeitet habe, war das der Schlüssel zum Erfolg. Als gelernter Schreiner hat Herr Hermle berufsbegleitend Betriebswirtschaft studiert und noch den Eventmanager drauf gesetzt. Ob das Lagerhäusle deshalb noch besser läuft als vor fünf Jahren? – Die Werbung ist jedenfalls einfach und auflagenstark: In den Gemeindeblättern sind regelmäßig unübersehbar die Angebote des Dorfladens und des Lagerhäusles. Die Lagerhäusle-Flyer mit Menü-Monatsübersicht und Kulturevents liegen in fast allen Geschäften ringsum, vor allem im nahen Überlingen aus – und natürlich in den zahlreichen Schulen und Einrichtungen der Camphiller.

Während die Altheimer Bevölkerung sich freut, dass der Dorfladen von der Camphill Schulgemeinschaft übernommen wurde – das geschah auch auf Initiative Herrn Hermles und der Camphill Schulgemeinschaft Bruckfelden vor 3 Jahren. Auch in dem Lebensmittelladen mit Post- und Lotto-Annahme arbeiten junge Menschen mit Beeinträchtigungen.

Zum „LagerLunch“ zieht es aber jeden Mittag viele Gäste aus dem nahen Überlingen ins Lagerhäusle. Die Einnahmen tragen den Betrieb dennoch nur teilweise. Denn ohne Pflegegelder könnten hier nicht so viele Menschen mit Einschränkungen arbeiten. Und ohne den so freundlichen Service und ohne diese feine Küche und dem unermüdlichen Eventmanagement der bescheidenen Betriebsleiter Phillip Hermle und Markus Seefried gäb es nicht so viele Gäste täglich. Altheim würde was fehlen, nicht nur der Dorfladen, vor allem die „netten Behinderten“. Die stille Ramona* bringt es am Schluss unserer Interview-Runde auf den Punkt: „Hier ist es schön. Sehr schön!“ — Und alle stimmen ihr zu. Ich auch. (siehe Narratives Interview im Anhang NI-012_Lagerhäusle) (* Namen geändert)

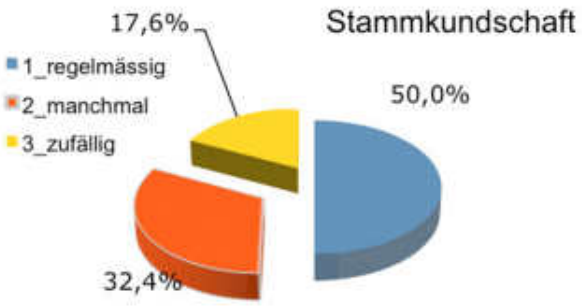
7.1.2 Ergebnis Kundenbarometer Lagerhäusle

Einzelauswertung Kundenbarometer Lagerhäusle | 34 beantwortete Kundenbarometer = 100%

Ich komme als Kunde hierher
❑ zufällig ❑ regelmäßig ❑ manchmal

Frage 1 nach **Stammkundschaft**

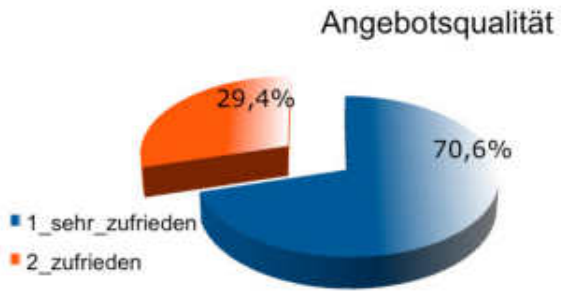
Firma	LA	
Häufigkeit	Ergebnis	%
1_regelmässig	17	50,0%
2_manchmal	11	32,4%
3_zufällig	6	17,6%
Gesamtergebnis	34	100,0%



Ich bin mit der Qualität des Angebots
❑ sehr zufrieden ❑ zufrieden ❑ weniger zufrieden

Frage 2 nach **Angebotsqualität**

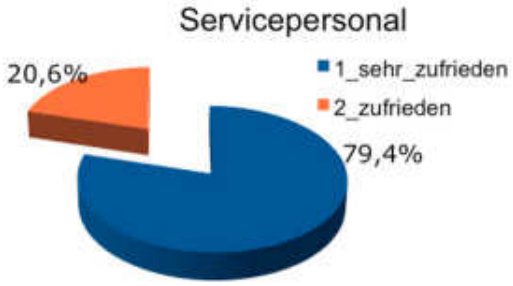
Firma	LA	
Qualität	Ergebnis	%
1_sehr_zufrieden	24	70,6%
2_zufrieden	10	29,4%
Gesamtergebnis	34	100,0%



Ich bin mit dem Service-Personal
❑ sehr zufrieden ❑ zufrieden ❑ weniger zufrieden

Frage 3 Frage **Servicepersonal**

Firma	LA	
Service	Ergebnis	%
1_sehr_zufrieden	27	79,4%
2_zufrieden	7	20,6%
Gesamtergebnis	34	100,0%



Einzelauswertung Kundenbarometer Lagerhäusle | Seite 2

Von „besonderen" Menschen bedient zu werden gefällt mir
❑ sehr ❑ weniger ❑ eher nicht

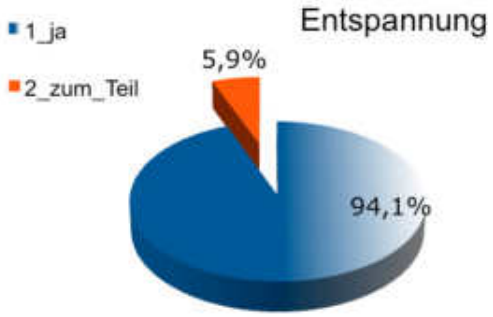
Frage 4 Frage von **„besonderen" Menschen** bedient zu werden

Firma	LA	
Beso_Mensch	Ergebnis	%
1_sehr	29	85,3%
x	5	14,7%
Gesamtergebnis	34	100,0%

Ich kann hier entspannen, gut Pause vom Alltag machen
❑ JA ❑ nur zum Teil ❑ eher nicht

Frage 5 Frage nach **Entspannung**

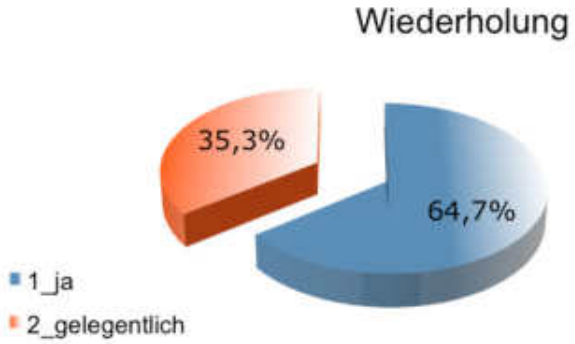
Firma	LA	
Entspannung	Ergebnis	
1_ja	32	94,1%
2_zum_Teil	2	5,9%
Gesamtergebnis	34	100,0%



Ich werde öfter hierherkommen, Freunde einladen
❑ JA ❑ gelegentlich ❑ eher nicht

Frage 6 nach **Wiederholungsbesuch**, Freunde einladen

Firma	LA	
Wiederholung	Ergebnis	%
1_ja	22	64,7%
2_gelegentlich	12	35,3%
Gesamtergebnis	34	100,0%



7.1.2.1 Interpretation der LA-Kundenbarometer-Ergebnisse:

Die Hälfte der „Kundenbarometer" wurde von der Stammkundschaft ausgefüllt, die andere Hälfte der antwortenden Gäste setzte sich aus zu rund 2/3 aus „manchmal"-Besuchern und zu ca. 1/3 aus gelegentlich hier einkehrenden Kunden zusammen: Dadurch wird eine sehr ausgewogene, objektive Kundenbewertung gezeichnet.

Hier die Schnittmenge Besuchs-Häufigkeit und Zufriedenheit mit der angebotenen Qualität:

Firma:	Lagerhäusle

	Mit der **Qualität** des Angebots		
Besuchs-**Häufigkeit**	1_sehr_zufrieden	2_zufrieden	Gesamtergebnis
1_regelmässig	11	6	17
2_manchmal	8	3	11
3_zufällig	5	1	6
Gesamtergebnis	24	10	34

Stammkunden sind die „kritischsten“ Gäste, was sich in der ersten Zeile ausdrückt. Am meisten beeindruckt von der angebotenen Qualität sind die zufällig „vorbei geschneiten“ Gäste. (letzte Zeile) — Mit dem Angebot ist rund 1/3 der Gäste „nur“ zufrieden: Das scheint aber nicht an der Qualität des Essens, sondern daran zu liegen, dass die sehr beliebten „LagerLunches“ zu viele Gäste anziehen, von denen manche in der Mittagspause zu wenig Zeit haben für die Branchen-üblichen 10 bis 15-Minuten-Wartezeiten, wenn viel los ist. Dies spiegeln auch die widersprüchlichen Einzelfeedback (LA23 + LA33 s.u.) wieder: Es kommt wohl darauf an, zu welchem Zeitpunkt die schnelle Bedienung gebraucht wird... Dass über 2/3 (70,6%) der Kunden aber „sehr zufrieden“ mit der Qualität des Lagehäusle-Angebotes ist, bedeutet eindeutige Anerkennung für Küche und Service.

Auffallend ist der hohe Anteil der Gäste, die sich hier gut entspannen können; nur 2 von 34 Kunden kommen hier nur „zum Teil“ Ruhe und niemand hat das „eher nicht“-Entspannungs-Kästchen angekreuzt. Die Stammkunden stellen den höchsten Anteil der „entschleunigten“ Gäste. Das scheint auf gute Diskretion der Bedienung und auch auf eine gelungene Gastraum- und Außenbereich-Verteilung hinzuweisen und die Wertschätzung der gesamthaft gemütlichen Atmosphäre wieder zu spiegeln.

Firma:	Lagerhäusle

	Entspannung möglich?		
Besuchs-**Häufigkeit**	1_ja	2_zum_Teil	Gesamtergebnis
1_regelmässig	16	1	17
2_manchmal	10	1	11
3_zufällig	6		6
Gesamtergebnis	32	2	34

Dass der Service, die Diskretion und Freundlichkeit hier stimmen, zeigt der hohe Anteil derjenigen, die mit dem Service „sehr zufrieden“ sind (80%) und die sehr gerne von „besonderen Menschen“ bedient werden (85%).

→ Interpretations-*Möglichkeit* fürs Lagerhäusle: »*WIE können wir in den Stoßzeiten die Wartezeiten unserer Kunden verkürzen?«*

7.1.2.2 Einzel-Feedbacks Restaurant Lagerhäusle

— alle Einzelaussagen werden inhaltlich und orthographisch original wieder gegeben. | Konstruktive Aussagen in Fettdruck —

LA1: „Ein solches Restaurant sollte auch im Ruhrpott Schule machen **– vegetarisches Essen wird selbstverständlich mit angeboten“**

LA2: (zu Frage 4) waren leider nicht im Service...“ „...aber an der Theke und auch sonst wahrnehmbar: gute Leute!“

LA5: „Es ist doch sehr abhängig davon wie freundlich das Nicht-behinderte-Personal ist und wie kompetent der Umgang mit Behinderung ist!! (vom „Normalo-Personal“)

LA7,8,9: (zu Frage 4 extra Ankreuz-Kästchen angefertigt) **„macht keinen Unterschied“**

LA11: „Super Service und immer freundlich!“

LA13: „Den Monatsspeiseplan finde ich gut.“

LA1: „Bin gerne hier und nutze die Gelegenheit, hierher zukommen, wenn ich unterwegs bin! Kenne viele der Betreuten hier noch aus Föhrenbühler Zeiten“

LA18: „Das Essen ist immer sehr lecker. Und Matthias ist cool! ☺ “

LA23: „Manches dauert es ein bischen zu lange!“

LA27: „sehr aufmerksame Bedienung guter Service, gutes Essen zu guten Preisen“

LA31: „BITTE! Über Kinderbetreuung würde ich mich freuen!“

LA32: „besonders die Qualität und Vielfalt des Speiseplans gefällt sehr. Abenteuerwochen wie „Asiatisch“, „Indisch“, „Griechisch“, „Spanisch“, “Französisch“ lockern unheimlich auf und machen Spaß. Service und Freundlichkeit des Personals sind positiv hervorzuheben. Danke und weiter so!“

LA33: „ganz schneller, guter Service“

LA34: „ * * * * * * “ (sechs-Sterne-Qualität!!)

7.1.3 Ergebnisse + Interpretation narrative Interviews | Lagerhäusle

Die Ergebnisse der narrativen Interviews wurden durch mehrfache Paraphrasen (Zusammenfassung einzelner Sequenzen) der transkribierten Gespräche abgeleitet. Typenbildung: In allen vier Gruppen-Gesprächen können typische Merkmale erkannt werden: Erstens das gute Arbeitsklima des gesamten Teams — unabhängig vom Grad der Behinderung, der Qualifizierung, des Betreuungsstatus’ usw. So erkannte ich erst im Verlauf des ersten Interviews, wer der nicht behinderte Koch und wer der Beikoch mit Assistenzbedarf ist. Zum zweiten wird durch Artikulationsschwierigkeiten (L.) und Mutismus (R.) der Interviewpartnerinnen die Art der Beeinträchtigung deutlich. Drittens – und das ist ein sehr wichtiges Ergebnis — wird in der Art der Gespräche die gegenseitige Rücksichtnahme und Achtsamkeit füreinander deutlich. Aus diesen drei Typologien ergibt sich folgerichtig die wertvollste Gesamtaussage am Schluss der Interviews: „Wie schön es hier ist!“

Die Narrativen Interviews im Lagerhäusle wurden als „Gruppen-Diskussion“ (Mayring 1996, 58 ff.) kurz vor Feierabend des Teams durchgeführt. Alle 4 Interview-Sequenzen spiegeln das angenehm erschöpfte Arbeitsklima des Teams wieder.

NI-008_Lagerhäusle: Im ersten Lagerhäusle-Interview wird deutlich, wie viele Essen an einem gewöhnlichen Werktag (Dienstag) mittags gekocht und serviert werden. Während der Koch und Küchenleiter die Zahlen eher am unteren Durchschnitt festmacht, erinnert E. an die „Schnitzeltag“, an denen bis zu 90 Essen gekocht werden... Eindeutig wahrnehmbar wird hier die Begeisterung, als Team so viel lesiten zu können.

NI-010_Lagerhäusle: In dieser Interviewrunde wurde viel gelacht, weil die neue Praktikantin Lili* auf alle Fragen mit „Ja“ antwortete und dazu ihren Charme versprühte... Ihre KollegInnen wissen aber, dass sie zu allem „ja“ sagt, auch wenn es sich um nicht schaffbare Aufgaben dreht: Jemand alleine kann nicht den Thekendienst für 50 Gäste stemmen und eine Zapfanlage fürs Bier gibt’s im Lagerhäusle auch nicht... Aber Lilis Kollegen amüsieren sich nur und lassen Lili „ausreden“. Im weiteren Gesprächsverlauf wird deutlich, wie stark L. durch ihre Artikulationsschwierigkeiten und kognitive Einschränkung im Arbeitsalltag beeinträchtigt ist. — Es berührt, wie achtsam das gesamte Team mit dieser Einschränkung der lustigen Lili umgeht.

NI-011_Lagerhäusle: Hier machen sich die Interviewpartner Gedanken über den Umgang mit Personalmangel, z. B. wie viel Leute hinter der Theke arbeiten müssen, wenn viel los ist. Niemand beklagt sich, alle finden immer eine Lösung:

1.	E	Und dann noch der Praktikant, der Benjamin, der hilft ja meischtens auch noch aus ...
2.	Koch	Wenn ganz viel isch
3.	R.	Und dann sind wir noch hier und wir gebens dann in die Kasse ein –

Das klare Bewusstsein für die individuellen „Handicaps“ der einzelnen Kollegen sowie ein hohes Maß an Gesamtverantwortung des Teams kommt in folgender Sequenz zum Ausdruck:

71.	Betr.	Wir haben noch den Claudio, der is leider krank
72.	L.	Ja – ja –
73.	Betr.	- der ist allerdings auch neu, muss auch eingearbeitet werden, aber er ist jemand, der kann die Tische auch aufnehmen, weil er kann schreiben und lesen, was die Lili nicht kann und die Rabea teilweise. Und von daher ist es natürlich schwierig, so Tische aufzunehmen ...

Und die Gesamtstimmung im Team wird in diesem Gruppengespräch sehr schön formuliert, als ich frage, ob die Arbeit Spaß mache? Da lautet Ernestos Antwort: „Oh ja, sehr!“ (NI_011|49)

NI-012_Lagerhäusle: Hier dürfen wir den krönenden Abschluss des Gruppeninterviews genießen: „Wie schön es hier ist“ ! – Dem stimmen alle zu und Ernesto*, Beikoch mit Assistenzbedarf meint, Rabeas* Spruch hätte auch von ihm sein können, worauf Rabea ganz leise „nachlegt“ es sei „manchmal lustig“. (ab 1:48 bis 2:14)

1.	A.	Wisst ihr noch, was, was ich noch aufschreiben müsst?
2.	R.	Wie schön es hier ist
3.	A.	wie schön es hier ist ...
4.	L.	Ja –
5.	A.	Rabea, das schreib ich auf...
6.	E.	Ja Rabea hats genau erfasst; der Spruch hätt auch von mir sein können! 2:07
7.	R.	... (sehr leise) manchmal lustig 2:11 – 2:14

*=Namen geändert

7.2 SKID-Bio-Bistro in Überlingen

Die „SozialKulturell-Integrativen-Dienste“ (SKID) sind eine gemeinnützige GmbH, die im Verbund mit den Camphill-Schulgemeinschaft Bodensee für erwachsene Menschen mit Assistenzbedarf in Überlingen eine Vielzahl von integrativen Dienstleistungs-Arbeitsplätzen etabliert hat. In der SKID-Nudelmanufaktur werden feine Nudeln und *Frischnudeln* (!) aus biologischen Zutaten hergestellt, die auch direkt im SKID-Nudelladen verkauft und im SKID-Bio-Bistro an der „Nudelbar“ schmackhaft zubereitet werden... | Internet: http://www.skid-csg.de

7.2.1 Auswertung Fragenkatalog 1 | SKIDs Bistro in Überlingen

Allen Betriebsleiterinnen und –Leitern wurden die gleichen Fragen gestellt!

1. Art der Dienstleistungen, was wird angeboten und verkauft?	*Bio-Bistro mit tägl. wechselndem Mittagstisch & Suppen und Salaten hausgemachte Pasta, Kuchen & Bio-Kaffee sowie Tees in Variationen*
2. Art des Assistenzbedarfs der betreuten MitarbeiterInnen?	*kognitive + körperl. Einschränkungen, Entwicklungsverzögerungen, Trisomie 21*
3. Ø Betreuungsschlüssel?	*2:11*
4. Art und Häufigkeit des direkten Kundenkontakts seitens der betreuten MitarbeiterInnen?	*täglicher Kundenkontakt im Service & Küchenbereich aufgrund offenem Pasta-Buffet*
5. Wie viele betreute MitarbeiterInnen arbeiten hier? Wie viele pro Schicht und WO?	***Gesamt 11*** *| Service: max. 4 TN | Küche 4 TN | Theke: max. 2 TN | Spülküche: 2 TN*
6. Wie viele verantwortliche Fachkräfte leisten Assistenz?	*Küche: 1 | Service: 1*
7. Qualifikation und Berufserfahrung der betreuenden Fachkräfte? (+ prozentuale Anstellung)	*Betriebsleitung, Service & Küche: gelernter Koch & Erzieher (15 Jahre intern. Gastro-Erfahrung) 100%. | 2 Erzieherinnen, Arbeitserfahrung in der Gastro à 40%.| 1 Azubi als Heilerzieherin 40%. Alle übernehmen Aufgaben im Service und Küche sowie Unterstützung der Klienten*
8. Team-Struktur ?	*eigenverantwortliche Tätigkeit, hohe Eigenständigkeit, flache Hierarchie, demokratisch*
9. Wo und wann, in welchen Situationen Schwierigkeiten im Betriebsablauf?	*in der heilpädagogischen Assistenz, wenn TN überfordert ist...* *Gästeerwartungen erfüllen; Gastansturm bewältigen*
10. WfbM-Abteilung oder eigenständiger Betrieb?	WfbM-Abteilung, *Teilbetrieb der SKID gGmbH*
11. Fördergelder, Pflegesätze?	*Das Bistro erhält keinerlei Fördergelder, aber Tagessätze zur Aufrechterhaltung des täglichen Betriebes*
12. Ausbildungsplätze a) für TN b) für Fachpersonal	*a) Fördermaßnahmen, Berufsbildungsbereich Koch, Service | b) HEP, Koch*

13. Vernetzung mit anderen Einrichtungen und Firmen?	*Camphill Schulgemeinschaften Bodensee | Überlinger Nudelmanufaktur | SKID-Nudelladen / Lehenhof / Hermansberg und Lautenbach*
14. Öffnungszeiten?	*Mo.-Fr.: 9:00 – 16:00 | Mittagstisch & Nudelbar ab 12 Uhr*
15. Ø Anzahl der Kunden pro Tag?	*20 – 30*
16. Besonderheiten SKID-Bistro	*NUDELBAR: Hausgemachte, frische Bio-Nudeln | Bio-Kaffee | Fairtrade-Produkte | weitläufiges Restaurant auf zwei Ebenen*
17. Standort & Alleinstellungsmerkmale?	*Altstadt Überlingen | ** Bio-Nudeln aus eigener Produktion der Überlinger Nudelmanufaktur ** | ** weitgehender Verzicht auf Zusatzstoffe** | Motto: „bio sozial regional " | konkurrenzlos preiswerter Mittagstisch mit Zutaten aus biologischem Anbau, Zertifikat DE-ÖKO-007*
18. Betriebsleitung	*Alexander Metzler, gel. Koch und Erzieher*
19. Gründungsjahr & Impuls	*2007 | Öffnung nach außen | Initiative von SKID nach Vorbild Lagerhäusle Bruckfelden (CSG)*
20. Wirtschaftlichkeit, Konkurrenzfähigkeit	Der integrative WfbM-Teilbereich „SKIDs Bistro" ist — trotz gutem Umsatz — auf Fördergelder angewiesen, um den erhöhten Betreuungsbedarf der Klienten zu gewährleisten, da der Betreuungsschlüssel **nie** umgesetzt werden kann

Streiflicht Bio-Bistro Überlingen (* = Namen geändert)

„Guck mal!" sagt Lili *„da läuft doch Herr Hold – Huhu! Sieht nix – der uns den ganzen Tag gezeigt hat, wie SKID tickt!" — „Tickt und tackt"* sag ich. — *„Immer im Dienste der Menschheit..."* sagt Dr. Buchka unser Prof. für Exkursionen. Und dann schweigen wir angeregt weiter — träge die flirrende Nachmittagssonne am See genießend mit Eiskaffee und Zitronensorbet.

Klaus Hold scheint unterwegs zur nächsten „Baustelle"; Aktenmappe unterm Arm und Terminplaner in der Hand läuft er rasch an uns vorbei. Wir winken noch ein bisschen, aber da sind eh zuviel Touristen unterwegs, als dass uns dieser Mann, der hier in Überlingen soviel aufgebaut hat, wahrnehmen könnte. Während andere beschützende Werkstätten in funktionalen Beton-Blöcken noch der industriellen Massen-Montage anhängen, haben sich die SKID-Werkstätten in den letzten 8 Jahren dienstleistend in der Überlinger Altstadt eingerichtet: Nudelmanufaktur in den ehemaligen Räumen des Farbenhaus' Geigers, davor in der Christophstraße am Eck der Nudelladen mit Bio-Lebensmitteln, wo es sonst in der Altstadt schon lange keine Lebensmittel mehr gibt; — und ein bisschen weiter in der Steinhausgasse gegenüber der Stadtbücherei das Bio-Bistro.

Ein halbes Jahr später ist Überlingen weiß verschneit, als mein schwer kranker Betreuter und ich uns im Bio-Bistro an heißen Teegläsern die Finger wärmen. Und dann serviert uns Karla* ein Fest der Farben: Zart lila leuchtet das Rote-Beete-Püree neben dem goldgelb gebackenen Chicorée an Kräutersoße, getupft mit orangen-farben filetierten Apfelsinestückchen. Dieses Gemälde eines kulinarischen „Sinnesparcours“[34] (Kükelhaus 2008) lässt innehalten, weil die Augen wie von selbst dankbar werden und ich frag mich, wer wohl solche Menüs kreiert? — Küchenchef Alexander Metzler setzt sich später zu uns und erzählt, dass er als Koch in ganz Europa und in der halben Welt unterwegs war, bevor ihn ein doppelter Bandscheibenvorfall zur Aufgabe der 12- bis 14-Stundenschichten zwang: Das geschah auf der „Explorer“, einem Forschungsschiff mit 120 Passagieren (Forscher und Gäste), die er ein dreiviertel Jahr verwöhnte. Die „Explorer“ war in der Arktis unterwegs. Das erinnert mich unweigerlich an Sten Nadolnys „Entdeckung der Langsamkeit“ (Nadolny 1983). Was für einen Allegorie! — Während der berühmte Kapitän John Franklin durch seine Langsamkeits-Behinderung in der Lage war, als erster die Beringstraße zu durchschiffen, verlangsamt auf der gleichen Nordwestpassage ein Bandscheibenvorfall den hyperaktiven Schiffskoch... Nach diesem letzten Küchen-Abenteuer muss der gebürtige Überlinger umschulen; als frisch gebackener Erzieher arbeitete er seit 2011 in den SKID-Wohngruppen, um dann 2012 die Betriebsleitung des Bio-Bistros zu übernehmen. „Ich bin so froh, hier wieder beheimatet zu sein“ sagt Herr Metzler, dem offensichtlich nicht nur die geregelten Arbeitszeiten gut tun sondern auch die „besonderen“ Mitarbeiter. „Ich hab da schon genaue Vorstellungen, wie ein Tellergericht aussehen soll. Und wenn das nicht so glückt, dann zeige ich die Kreation noch mal, lasse üben, bis es alle schön finden.“ Und das sind immerhin 11 betreute Helfer in der Bistro-Küche und im Service.

Vorne am Bistro-Tresen hat man direkten Einblick in die Küche und den Übergangsbereich, in dem die Tellergerichte „angelegt“ werden: Heute haben dort „nur“ neun Mitarbeiter alle Hände voll zu tun. Ich find’s ein bisschen fies, dass Alexander Metzler mit der Küchen-Crew ganz allein ist. Er beruhigt mich: „Das geht ganz gut. Schließlich hab ich immer zwei fitte Klienten dabei, die ihren Job beherrschen.“ Und alle anderen tun mit, werden „fit“ durch’s „learning by doing“. Marcel* überzeugte uns im letzten Sommer von seiner profunden Sachkenntnis, als er uns erklärte, wie er die frische Pasta zubereite — ganz allein. Und doch ist hier niemand allein: Auf die Bistro-Crew ist Verlass. Da scheint der ehemalige Schiffskoch an Land nichts zu vermissen, denn der See ist auch hier nah...

---

[34] Siehe auch „Erfahrungsfeld der Sinne“ unter http://www.heilpaedagogik-lotz.de/Text9.htm | 19.01.2013, 13:30

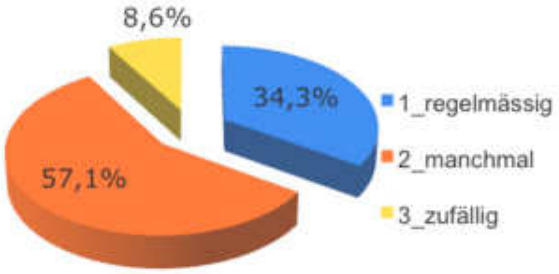
7.2.2 Ergebnis Kundenbarometer | SKID-Bio-Bistro

Einzelauswertung Kundenbarometer Bio-Bistro | 35 beantwortete Kundenbarometer = 100%

Ich komme als Kunde hierher
❑ zufällig ❑ regelmäßig ❑ manchmal

Frage 1 nach **Stammkundschaft**

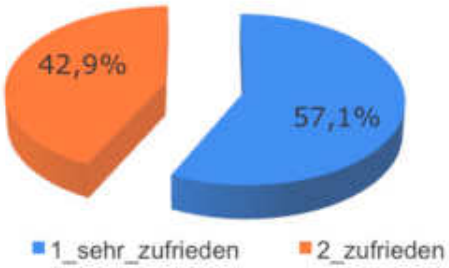
Firma	SKID Bistro	
Häufigkeit	Ergebnis	%
1_regelmässig	12	34,3%
2_manchmal	20	57,1%
3_zufällig	3	8,6%
Gesamtergebnis	35	100,0%



Ich bin mit der Qualität des Angebots
❑ sehr zufrieden ❑ zufrieden ❑ weniger zufrieden

Frage 2 nach **Angebotsqualität**

Firma	SKID Bistro	
Qualität	Ergebnis	%
1_sehr_zufrieden	20	57,1%
2_zufrieden	15	42,9%
Gesamtergebnis	35	100,0%



Ich bin mit dem Service-Personal
❑ sehr zufrieden ❑ zufrieden ❑ weniger zufrieden

Frage 3 nach **Servicepersonal**

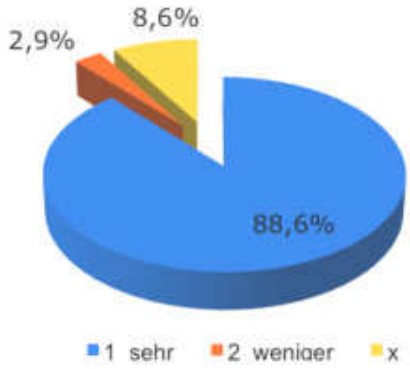
Firma	SKID Bistro	
Service	Ergebnis	%
1_sehr_zufrieden	31	88,6%
2_zufrieden	4	11,4%
Gesamtergebnis	35	100,0%

Einzelauswertung Kundenbarometer Bio-Bistro | Seite 2

Von „besonderen" Menschen bedient zu werden gefällt mir
❑ sehr ❑ weniger ❑ eher nicht

Frage 1.4 Frage von **„besonderen" Menschen** bedient zu werden

Firma	SKID Bistro	
Beso_Mensch	Ergebnis	%
1_sehr	31	88,6%
2_weniger	1	2,9%
x	3	8,6%
Gesamtergebnis	35	100,0%



Auch hier sind die meisten Gäste begeistert, von „besonderen Menschen" bedient zu werden – ganz eindeutig auch die Gäste, die nur manchmal hier sind.

Ich kann hier entspannen, gut Pause vom Alltag machen
❑ JA ❑ nur zum Teil ❑ eher nicht

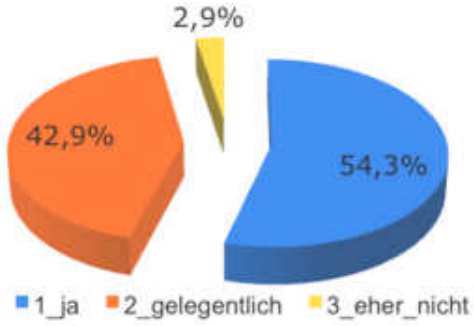
Frage 1.5 Frage nach Entspannung

Firma	SKID Bistro	
Entspannung	Ergebnis	%
1_ja	31	88,6%
2_zum_Teil	3	8,6%
3_eher_nicht	1	2,9%
Gesamtergebnis	35	100,0%

Ich werde öfter hierherkommen, Freunde einladen
❑ JA ❑ gelegentlich ❑ eher nicht

Frage 1.6 Wiederholungsbesuch, Freunde einladen

Firma	SKID Bistro	
Wiederholung	Ergebnis	%
1_ja	19	54,3%
2_gelegentlich	15	42,9%
3_eher_nicht	1	2,9%
Gesamtergebnis	35	100,0%



7.2.2.1 Schnittmengen + Interpretation der Kundenbarometer-Ergebnisse Bio-Bistro:

Hier haben wir eine besondere Situation, denn mehr als die Hälfte aller Gäste, die das „Kundenbarometer" ausfüllten, waren nur „manchmal" und „selten" im Bio-Bistro (65,7%). 34,3% sind Stammkunden, davon sind die meisten (83% = 10 von 12 Kd.) begeistert vom Angebot. Hingegen sind rund 56% (13 von 23) der unregelmäßigeren Besucher „nur" zufrieden mit der Angebotsqualität, was aber nicht am Service und an den „besonderen Menschen" liegen kann, weil hier die meisten aller Kunden begeistert sind.
So könnte das Feedback der Nicht-Stammkunden als eine Art Aufforderungscharakter interpretiert werden: Was ist es, das den selteneren Gästen weniger gefällt, was könnte für sie in der Angebotsqualität verbessert werden? Hierzu die Schnittmengen-Tabellen:

Firma SKID Bistro | Schnittmenge 1

	Ich bin mit dem **Service**		
Besuch: **Häufigkeit**	1_sehr_zufrieden	2_zufrieden	Gesamtergebnis
1_regelmässig	12		12
2_manchmal	17	3	20
3_zufällig	2	1	3
Gesamtergebnis	31	4	35

Hohe Service-Zufriedenheit der meisten Kunden!

Firma: SKID Bistro | Schnittmenge 2

	Von „**Besonderen Menschen**“ bedient zu werden gefällt mir			
Häufigkeit	1_sehr	2_weniger	x	Gesamtergebnis
1_regelmässig	12			12
2_manchmal	16	1	3	20
3_zufällig	3			3
Gesamtergebnis	31	1	3	35

Von den hier arbeitenden „besonderen Menschen“ bedient zu werden, begeistert fast alle Kunden sehr!

Firma: SKID Bistro | Schnittmenge 3

	Mit der Angebots-**Qualität**		
Besuch: **Häufigkeit**	1_sehr_zufrieden	2_zufrieden	Gesamtergebnis
1_regelmässig	10	2	12
2_manchmal	10	10	20
3_zufällig		3	3
Gesamtergebnis	20	15	35

Angebotsqualität stellt viele der selteneren Kunden „nur“ zufrieden...

→ *Mögliche Interpretation* fürs SKID-Bistro: »*Für die „selteneren“ Gäste müssten wir mal an der Angebotsqualität „schrauben“ — oder das Preisleistungsniveau auf der Speisekarte gerade für die Neukunden und die „Manchmal“-Gäste erläutern (Bio-food, das preiswerter als Mac-Donalds-Menues ist...)*«

7.2.2.2 Einzel-Feedbacks Kundenbarometer Bio-Bistro:

— alle Einzelaussagen werden inhaltlich und orthographisch original wieder gegeben. | Konstruktive Aussagen in Fettdruck, „schräge“ + unrichtige Aussagen grau —

SK.-Bistro5: „schönes Ambiente zum Reden“

SK.-Bistro6: „Eine tolle Leistung“

SK.-Bistro7: „Mehr Soße am/im/zum Essen!“

SK.-Bistro8: „Gerne mehr Sauce/Soße zum Essen!!!“

SK.-Bistro11: „Schön dass es so eine Einrichtung mit ganz „besonderen“ Menschen gibt! Auch das Ambiente ist super weiter so!!“

SK.-Bistro13: „Die Menschen hier sind mir sehr an’s Herz gewachsen!“

SK.-Bistro19: (zu Frage 4) „Ich komme hierher, weil ich mich in der Atmosphäre wohl fühle. Die Bediener sind freundlich und bemüht. Sie verhalten sich damit wie normale Bediener, das Wort ‚besonders' stört mich, weil die Bediener durch ihre gute Arbeit integriert sind."

SK.-Bistro21: „Warum sind inklusive Hotel-/Restaurant-projekte so oft Bio? Muss doch nicht." (siehe Kap. 10.4)

SK.-Bistro22: (Zu Frage 4 ‚von ‚besonderen' Menschen bedient zu werden') „ist interessant" | **„Das persönliche Handschütteln von Behinderten empfinde ich als unangenehm."**

SK.-Bistro23: „Komme sporadisch, aber immer gern. Weiter so! Danke"

SK.-Bistro26: „günstiges, gutes Essen in schöner Atmosphäre, besondere Architektur"

SK.-Bistro27: „Besonnenheit und Ruhe sind angenehme Qualitäten der Mitarbeiter, das Niveau der anderen Gäste ist ebenfalls angenehm."

SK.-Bistro28: „Im Vergleich zum Essen im „Kauf" zu teuer" (siehe Kap. 10.4)

SK.-Bistro32: „Eine ganz besondere Gaststätte!"

SK.-Bistro35: „sehr attraktive Lokalität mit flair mitten in der Stadt"

7.2.3 Ergebnis und Interpretation des narrativen Interviews | Bio-Bistro

NI-003_SKID_Bistro: Marcel* berichtet in diesem Interview unserer Exkursions-Gruppe, wie er mittags an der Nudelbar, die einzelnen Pasta-Bestellungen zubereitet. Auf die Gäste angesprochen, bringt M. in wenigen eindrucksvollen Sätzen seine Stress-Bewertung auf einen wichtigen Nenner: Stress sei im Grunde „für uns auch gut", weil man dann auch wirklich Leute bedienen kann. „Weil wenn keiner kommt, dann stehsch und wartesch, bis Leute kommen", was offenbar problematischer sei als Stress, bei dem man froh sei, wenn man Arbeit hätte...

4.	M.:	*ähm, Stress isch dann, wenn viele Leute da sind, aber das ischt für uns auch gut.*
5.	A.:	*Echt?*
6.	M.:	*Ja. Weil dann kann man auch wirklich Leute bedienen, weil wenn keiner kommt, dann stehsch da und wartesch, bis Leute kommen*
7.	A.:	*Also lieber Stress?*
8.	M.:	*Ja, dann isch man dann froh, wenn man Arbeit hat...*

Diese kurze Sequenz beleuchtet den wichtigen Aspekt des erfüllenden Arbeitslebens: M. weiß was er kann und fühlt sich an seinem Integrations-Arbeitsplatz gebraucht, solange auch genug Bestellungen bei ihm eingehen. | „Kohorteninterne Typenbildung"[35]: Gebraucht werden, eine sinnvolle Arbeit haben.

* = Name geändert

[35] Bernart & Krapp 2005, S. 53: Probanden einer Gruppe (hier Mitarbeiter von Integrationsbetrieben) bilden eine „Kohorte". Falls die Teilnehmer der Gruppe ähnliche Ansichten äußern, können diese in „Typen" gebündelt werden.

7.3 SKID-Nudelladen | Bio-Lebensmittel in der Überlinger Altstadt

Zeitgleich mit der Überlinger Nudelmanufaktur eröffneten die „Sozial-Kulturell-Integrativen Dienste“ den Nudelladen. Zunächst wurden die Nudeln im großen Nebenraum des Ladens produziert, bis sie Platz im Nachbargebäude fanden. Internet: http://www.skid-csg.de

7.3.1 Auswertung Fragenkatalog 1 | SKIDs Nudelladen in Überlingen

Allen Betriebsleiterinnen und –Leitern wurden die gleichen Fragen gestellt!

1. Art der Dienstleistungen, was wird angeboten und verkauft?	*Nudel- & Bio-Feinkostladen in der Altstadt Überlingen*
2. Art des Assistenzbedarfs der betreuten MitarbeiterInnen?	*kognitive + körperl. Einschränkungen, Entwicklungsverzögerungen*
3. Ø Betreuungsschlüssel?	*1:3*
4. Art und Häufigkeit des direkten Kundenkontakts seitens der betreuten MitarbeiterInnen?	*täglicher Kundenkontakt im Nudel-Bioladen*
5. Wie viele betreute MitarbeiterInnen arbeiten hier? Wie viele pro Schicht und WO?	***Gesamt 6*** *pro Schicht 3 Klienten mit Praktikanten*
6. Wie viele verantwortliche Fachkräfte leisten Assistenz?	*Insgesamt 3*
7. Qualifikation und Berufserfahrung der betreuenden Fachkräfte?	*Einzelhandelskauffrau | Heilerziehungspflegerin und ungelernte Kraft*
8. Team-Struktur ?	*Hohe Eigenverantwortung | flache Hierarchie*
9. Wo und wann, in welchen Situationen Schwierigkeiten im Betriebsablauf?	*Wenn Teamkohärenz nachlässt |Beim Assistenzbedarf: wenn Klientenbedürfnisse mit Ladenherausforderungen/Kundenempfang nicht vereinbar sind.*
10. SKID-Abteilung oder eigenständiger Betrieb?	*Abteilung der SKID-Werkstätten*
11. Fördergelder, Pflegesätze?	*AfA, RV-Träger , Unfallkassen, BG* *Agentur für Arbeit , Rentenvers-Träger, Berufsgenossenschaft*
12. Ausbildungsplätze? a) für TN b) für Fachpersonal	*a) Fördermaßnahmen, Berufsbildungsstufe b) pädagogische Berufe*
13. Vernetzung mit anderen Einrichtungen und Firmen?	*JA: SKIDs Bistro | Überlinger Nudelmanufaktur | Camphill-Schulgemeinschaft Bodensee | Buchinger Diät-Klinik[36]+ sämtliche Waren-Lieferanten*
14. Öffnungszeiten?	*Mi+Sa 9:30 – 14:00 Uhr alle anderen Wochentage 9:30 – 18:00 Uhr*

[36] Siehe Buchinger Diät-Klnik http://www.buchinger.com/buchinger-bodensee.html (Zugriff 8.12.2012)

15. Ø Anzahl der Kunden pro Tag?	*Ca.30*
16. Besonderheiten des Nudelladens	*Handgemachte „Überlinger Nudel“ in zertifizierter Bio -Qualität | Do. + Fr. gefüllte Frischnudeltaschen | der letzte Lebensmittelladen in der Altstadt | Bio-Feinkost*
17. Standort & Alleinstellungsmerkmale?	*Mitten in der Überlinger Altstadt in Seenähe, in der es sonst kein Lebensmittelgeschäft mehr gibt. |*
18. Betriebsleitung	*Elke Dachauer, Projektleitung Nudelmanufaktur und Nudelladen (Dipl.Verwaltungswirtin)*
19. Gründungsjahr & Impuls?	*Oktober 2010 | Italienreise des Geschäftführers Reinhard Wein | Klare Gliederung bei der Nudelherstellung schafft klare Arbeitsstrukturen von der Produktion bis zum Verkauf | Gründung der „Überlinger Nudelmanufaktur“ erforderte lokalen Verkaufsladen | Notwendigkeit, für Klienten neue und entwicklungsfördernde Arbeitsplätze zu schaffen*
20. Wirtschaftlichkeit, Konkurrenzfähigkeit des Nudelladens?	*Im Vergleich zum normalen Werkstatt-produktions-Ø steht die Nudelmanufaktur samt Nudelladen sehr gut da: ca. 60% der Einnahmen decken die Betriebskosten! (Werkstatt: 20-30%)*

Streiflicht SKID-Nudelladen

Kaum einer Kundin, die hier im Bioladen einkauft, wird bewusst sein, wie hoch der organisatorische und pädagogische Aufwand ist, den Elke Dachauer und ihr Team betreiben müssen, damit die integrierten Mitarbeiter („Klienten“) des Bio-Nudelladens und die zur Mittagszeit eintrudelnden Nudelmanufaktur-Mitarbeiter „versorgt“ sind. Insgesamt werden im Gemeinschaftsraum, der an den Nudelladen angrenzt, jeden Tag 10 betreute „Nudelmacher“ und Nudelladen-Mitarbeiter beim gemeinsamen Mittagstisch begleitet. Hinzu kommt die „Team-Kohärenz“: Die Kolleginnen im Laden müssen „sich grün sein“, damit alles reibungslos läuft und da musste sich die Projektleiterin in der Anfangszeit, als der Nudelladen eröffnet wurde, teilweise so intensiv um Befindlichkeiten kümmern, dass sie befürchtete, die Klienten selbst „aus den Augen zu verlieren“.

Auch Personalpausen seien oftmals schwierig sagt Frau Dachauer, denn obwohl sich die Schichten überschneiden, darf halt niemand krank werden oder die Urlaubsvertretung fehlen, denn der Bioladen kann ja nicht einfach geschlossen werden über Mittag. Vom grünen Tisch der Geschäftsleitung wird mitunter dann noch ein „neuer“ Klient dem Laden zugeteilt, „für den sich doch wohl eine Aufgabe finden lässt!“ – Auf die Schnelle, versteht sich. Da darf es „interteam-mäßig“ nicht harzen, da müssen alle gut miteinander klar kommen, sich „kohärent“ fühlen: Alles muss allen verstehbar, sinnvoll und handhabbar erscheinen, damit jede Kollegin die unverzichtbare hohe Gesamtverantwortung für den

Betrieb übernimmt und so motiviert ist, als sei der integrative Bionudelladen ihr eigenes Projekt Und diese Team- und Betriebskohärenz ist für Projektleiterinnen wie Frau Dachauer oft die wichtigste Säule, Eckstein und Praxis-Grundlage des hoch anspruchsvollen Inklusion-Überbaus.

Dann aber leuchten Elke Dachauers Augen, als sie von Vroni spricht, die ich eben interviewte. Und es wird klar, was die Projektleiterin neben all dem Team- und Produktionsmanagement am meisten bewegt: Vor anderthalb Jahren sei Vroni zu ihnen in den Laden gekommen, und da wäre sie eine „ganz kleine Knospe, so ganz in sich und schüchtern“ gewesen und jetzt sähe man, „wie sie sich langsam entfaltet und Verantwortung übernimmt für Dinge, die sie sich nie zugetraut hätte am Anfang...“ — Und wie Vroni „jetzt auch ihre Frau steht“ und widerspricht, wenn ihr eine Anleitung zu schwer oder zu anspruchsvoll erscheint... „Das ist es – dafür sind wir da!“ sagt Frau Dachauer und meint damit die Persönlichkeitsentwicklung ihrer Mitarbeiter, deren Handicap von der Überlinger Laufkundschaft nicht bloß wahrgenommen sondern geschätzt wird. Es ist, als seien die Überlinger ein wenig stolz auf ihre „SKIDs“, auf diese besonderen Menschen, die so feine Nudeln herstellen und verkaufen – mitten in der Altstadt...

Überlinger
Nudelladen

7.3.2 Kundenbarometer Ergebnisse | SKID-Nudelladen Überlingen

Einzelauswertung Kundenbarometer Überlinger Nudelladen | 11 Kundenbarometer = 100%

Die Befragung hat eine geringere Relevanz als die Bistro-Befragungen, da sich nur 11 Kunden beteiligten. Dennoch erscheinen die Ergebnisse aussagekräftig, weil die meisten Kundenbarometer von Stammkunden ausgefüllt wurden.

Ich komme als Kunde hierher
❑ zufällig ❑ regelmäßig ❑ manchmal

Frage 1 nach **Stammkundschaft**

Firma	SKID Nudelladen	
Häufigkeit	Ergebnis	%
1_regelmässig	8	72,7%
2_manchmal	3	27,3%
Gesamtergebnis	11	100,0%

Ich bin mit der Qualität des Angebots
❑ sehr zufrieden ❑ zufrieden ❑ weniger zufrieden

Frage 2 nach **Angebotsqualität**

Firma	SKID Nudelladen	
Qualität	Ergebnis	%
1_sehr_zufrieden	8	72,7%
2_zufrieden	2	18,2%
x	1	9,1%
Gesamtergebnis	11	100,0%

Ich bin mit dem Service-Personal
❑ sehr zufrieden ❑ zufrieden ❑ weniger zufrieden

Frage 3 nach **Servicepersonal**

Firma	SKID Nudelladen	
Service	Ergebnis	%
1_sehr_zufrieden	8	72,7%
2_zufrieden	3	27,3%
Gesamtergebnis	11	100,0%

Einzelauswertung Kundenbarometer Überlinger Nudelladen Seite 2

Von „besonderen" Menschen bedient zu werden gefällt mir
❑ sehr ❑ weniger ❑ eher nicht

Frage 4 von **„besonderen" Menschen** bedient zu werden

Firma	SKID Nudelladen	
Beso_Mensch	Ergebnis	%
1_sehr	10	90,9%
x	1	9,1%
Gesamtergebnis	11	100,0%

Ich kann hier entspannen, gut Pause vom Alltag machen
❑ JA ❑ nur zum Teil ❑ eher nicht

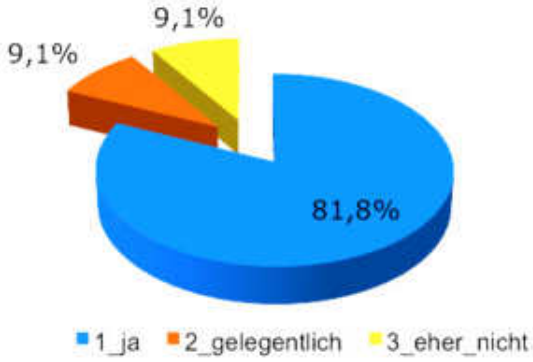
Frage 1.5 Frage nach **Entspannung**

Firma	SKID Nudelladen	
Entspannung	Ergebnis	%
1_ja	8	72,7%
2_zum_Teil	3	27,3%
Gesamtergebnis	11	100,0%

Ich werde öfter hierherkommen, Freunde einladen
❑ JA ❑ gelegentlich ❑ eher nicht

Frage 1.6 Wiederholungsbesuch, Freunde einladen

Firma	SKID Nudelladen	
Wiederholung	Ergebnis	%
1_ja	9	81,8%
2_gelegentlich	1	9,1%
3_eher_nicht	1	9,1%
Gesamtergebnis	11	100,0%



7.3.2.1 Interpretation der Kundenbarometer-Ergebnisse | SKID-Nudelladen

Leider konnten im SKID-Nudelladen nur 11 Kunden bewegt werden, die Kundenbarometer auszufüllen. Deshalb steht die Auswertung auf empirisch „dünnem Eis." Dennoch haben die 11 Kunden ein repräsentatives Ergebnis abgegeben: Acht Kunden von 11 sind Stammkunden und diese sind mit der Angebotsqualität, der Bedienung, den „besonderen Menschen" und sogar mit der Entspannungsmöglichkeit im Laden „sehr zufrieden", was erstaunt, denn normalerweise kommt man beim Einkaufen weniger zur Ruhe als im Restaurant.

	Kd.Nr.	Firma	Häufigk.	Angebot	Service	Bes. Mensch	Entspg.	Wiederh.
223.	1	SK_Nudel	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	2_z_Teil	1_ja
224.	2	SK_Nudel	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
225.	3	SK_Nudel	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
226.	4	SK_Nudel	2_manch	x	2_zufrieden	x	1_ja	3_eh_ni
227.	5	SK_Nudel	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	2_z_Teil	2_geleg
228.	6	SK_Nudel	2_manch	2_zufrieden	2_zufrieden	1_sehr	1_ja	1_ja
229.	7	SK_Nudel	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
230.	8	SK_Nudel	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
231.	9	SK_Nudel	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
232.	10	SK_Nudel	2_manch	2_zufrieden	2_zufrieden	1_sehr	2_z_Teil	1_ja
233.	11	SK_Nudel	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja

Von den 8 Stammkunden (1_regelm) kann ein/e KundIn nur „zum Teil“ entspannen, diese/r will den Besuch mit eingeladenen Freunden nur „gelegentlich“ wiederholen.

Firma:	SKID Nudelladen

	Wiederholung, Freunde einladen			
Häufigkeit	1_ja	2_gelegentlich	3_eher_nicht	Gesamtergebnis
1_regelmässig	7	1		8
2_manchmal	2		1	3
Gesamtergebnis	9	1	1	11

Interpretations-*Möglichkeiten* für den Nudelladen in Überlingen können bei sowenig Kunden-Rückmeldungen *nicht* angeboten werden. Hier sind die Einzelaussagen der Kunden relevanter. Besonders das dritte Kundenfeedback (SK.-Nud.3) erteilt ein Rundum-Lob:

7.3.2.2 Einzel-Feedbacks Kundenbarometer Bio-Bistro | SKID-Nudelladen

— alle Einzelaussagen werden inhaltlich und orthographisch original wieder gegeben. | Konstruktive Aussagen in Fettdruck —

SK.-Nud.1: „Weiter so und genügend freundliche Kunden und Umsatz“

SK.-Nud.2: **„ein sehr gut und sinnvoll geführtes Geschäft“**

SK.-Nud.3: (zu Frage 4) „1.) und ich freue mich, dass sie (die „besonderen“ Menschen) eine Arbeitsplatz haben. 2. Keine Hektik! Freundliche Bedienung u. Beratung!“

7.3.3 Ergebnis und Interpretation des narrativen Interviews | SKID-Nudelladen Überlingen

Im Nudelladen unterhalte ich mich mit Vroni*, die hier seit der Ladeneröffnung arbeitet. Sie beschreibt eingangs sehr genau ihre Arbeit, wie sie Käse abwiegt und mit der Preisetikette für die Kasse versieht. Das Gesprächsverlauf führt auch zur „heiklen“ Frage, ob die Kunden auch „nett“ seien, was Vroni nicht verallgemeinern kann:

26.	A.	Und sind die nett die Kunden, die da kommen? / 1:53
27.	V.	N-ja, teilweise. Also wir haben schon viele nette Kunden, aber teilweise auch welche, wo nit so arg nett sind. / 2:03
28.	A.	Mh-ja. Was machsch dann?
29.	V.	Wenn die mir so doof kommt, dann hol ich mir Verstärkung.

„Wenn die mir so doof kommt, dann hol ich mir Verstärkung." Ein Kernsatz, der viel aussagt: 1. – Es gibt Kunden, die weniger angenehm sind. 2. Es gibt für Vroni immer eine „Verstärkung" im Hintergrund, in erreichbarer Nähe. Das bedeutet 3., Vroni weiß, dass sie nicht allein gelassen wird, dass sie auf ihre Assistenten oder KollegInnen zurück greifen kann und dass sie dann auch unterstützt, „verstärkt" wird. Vroni fühlt sich also eingebunden und aufgehoben, „beschützt" im besten Sinne des WfbM-Auftrags.

Ab Zeile 43 können wir „Normalen" bei Vroni lernen, unsere Leistungsgrenzen anzuerkennen und Überforderung einzugestehen, was allerdings ein völlig neues Team-Konzept erfordert: Welchem Chef, welcher Kollegin können wir an unserem Arbeitsplatz sagen, dass uns eine Arbeitsituation, eine Aufgabe überfordert? — Das erinnert an den Basler Reederei-Chef, der in seinem Betrieb nur noch Frauen beschäftigt, weil die bessere „Team-player" seien, nichts Unerledigtes in der Schublade verstecken und vor allem „nur der Sache und nicht ihrem Ego" dienen.[37]

38.	A.	An der Kasse: Sitzt Du auch manchmal an der Kasse? / 2:45
39.	V.	Ja – oft.
40.	A.	Echt?
41.	V.	Mmh.
42.	A.	Und da komsch klar mit Rückgeld und großen Scheinen und...
43.	V.	Ja, solang keine zehn Leute hintereinander an der Kasse stehen komm ich klar, aber mit soviele Leute, die da stehen -
44.	A.	Schnell, schnell..
45.	V.	- dann bin ich überfordert.
46.	A.	Also Stress ist nicht so gut.
47.	V.	Ja, ja.
48.	A.	Ja, man muss schon sich Zeit nehmen ja. / 3:11
49.	D.	Und als die Vroni kam – seit wann arbeitest Du bei uns?
50.	V.	Juni,
51.	D.	Eineinhalb Jahre?
52.	V.	Juni letztes Jahr.
53.	D.	Und als die Vroni kam, hat sie gesagt, die Kasse, da will ich nix mit zu tun haben...
54.	V.	(lacht) Hm-ja
55.	D.	Gar nix – das war: zahlen und Kasse – oh nee, gar nicht, und jetzt macht sie das ganz super! – Jetzt lernt sie unsere neuen SKID-Mitarbeiter ein, gell?
56.	V.	Ja –
57.	A.	Ja echt toll –
58.	D.	Ja das ist echt super.
59.	A.	Ja schön – also: es ist schön, hier zu arbeiten?
60.	V.	Ja.

Und ab Zeile 53 stellt Vronis „Chefin" fest, dass V. sich anfangs nie zugetraut hätte, an der Kasse zu sitzen, jetzt aber bereits neue Mitarbeiter anlernt. Im anschließenden Gespräch mit Frau Dachauer, der Nudelmanufaktur- und Nudelladen-Projektleiterin wird dieser Entwicklungsprozess nochmals vertieft (Anhang: NI-007_SKID_Interview, Zeile 1)

[37] „René Mägli, Reeder in Basel, stellt nur Frauen an. Weil sie Erfolg garantieren" titelte die Neue Zürcher Zeitung am 23. Mai 2010: *„MSC ist die zweitgrösste Reederei der Welt. Mägli hat die Agentur in Basel aufgebaut. Seit rund zehn Jahren setzt er nur noch auf Frauen. Hat der Mann ein Defizit? «Nein, nein. Frauen sind schlicht die besseren Dienstleister als Männer. Sie dienen der Sache und nicht ihrem Ego.» Wenn es darum ginge, Mais, Kaffee, Hemden, Autos um die Welt zu schiffen, führe der Wettbewerb nicht nur über Preis oder Tempo der Schiffe. «Wir müssen uns gegenüber der Konkurrenz durch hochqualifizierte Dienstleistung differenzieren, die wir gegenüber den Kunden erbringen.»"*
http://www.nzz.ch/aktuell/wirtschaft/uebersicht/frauenquote-99-prozent-1.5781263 | Zugriff 12.1.2013, 18:00

7.4 „Nudel“ - Manufaktur & Laden der Karl-Schubert-Werkstätten in Filderstadt-Bonlanden

Die Karl Schubert Gemeinschaft in Filderstadt bei Stuttgart wurde 1973 gegründet und feiert dieses Jahr 40-jähriges Jubiläum. Herzlichen Glückwunsch! Namensgeber für diese große Einrichtung ist Dr. Karl Schubert, ein berühmter anthroposophischer Heilpädagoge. Zur KSG gehört eine Schule für Heilerziehungspflegerinnen und –Pfleger, das Karl-Schubert-Seminar. Internet: http://www.ksg-ev.eu/index.php?id=28

7.4.1 Auswertung Fragenkatalog 1 | „Die Nudel“

Allen Betriebsleiterinnen und –Leitern wurden die gleichen Fragen gestellt!

1. Art der Dienstleistungen, was wird angeboten und verkauft?	*Nudel- & Bioladen mitten im Ort*
2. Art des Assistenzbedarfs der betreuten MitarbeiterInnen?	*kognitive + körperl. Einschränkungen, Entwicklungsverzögerungen, Lernbehinderung, Tris. 21,*
3. Ø Betreuungsschlüssel?	*1:6 („eigentlich ist der Schlüssel 1:12. Bei uns ist er etwas geringer, da im Aufbau“)*
4. Art und Häufigkeit des direkten Kundenkontakts seitens der betreuten MitarbeiterInnen?	*täglicher Kundenkontakt im Nudel-Bioladen*
5. Wie viele betreute MitarbeiterInnen arbeiten hier? Wie viele pro Schicht und WO?	***Gesamt 9 (Ziel ist 12 TN)** | Produktion: max. 4 TN | Laden: 3 TN | Periphere Arbeiten machen eigentlich alle TN, je nach Auftragslage, vorzugsweise die Schwächeren – Siehe Beispiel Sarah im „Streiflicht“ unten).*
6. Wie viele verantwortliche Fachkräfte leisten Assistenz?	*Insgesamt 1,5 + 2 Helfer (FSJ, BFD... Herr Rilli ist halbtags da)*
7. Qualifikation und Berufserfahrung der betreuenden Fachkräfte?	*Gruppenleiterin: **Ernährungswissenschaft & Sozialpädagogin** | Gruppenleiter Hr. Rilli: **Maschinenbauer & Sozialarbeiter** |*
8. Team-Struktur ?	*Hohe Eigenverantwortung in der Produktion und Verkauf, | klare Struktur | flache Hierarchie*
9. Wo und wann, in welchen Situationen Schwierigkeiten im Betriebsablauf?	*Beim Assistenzbedarf: Entschleunigung des Tagesgeschäfts*
10. WfbM-Abteilung oder eigenständiger Betrieb?	*Abteilung der Karl Schubert Werkstätten*
11. Fördergelder, Pflegesätze?	*AfA, RV-Träger , Unfallkassen, BG* *Agentur für Arbeit , Rentenvers-Träger, Berufsgenossenschaft*
12. Ausbildungsplätze? a) für TN b) für Fachpersonal	*a) Fördermaßnahmen, keine Ausbildung b) für Heilerz.-pfleger, Heilpädagogen, ErzieherInnen, Einzelhandel*

13. Vernetzung mit anderen Einrichtungen und Firmen?	*Einrichtungen, in denen die Klienten wohnen, Händler und Lieferanten*
14. Öffnungszeiten?	*Mo.-Fr. 9:00 – 12:30 + Di. 13:00 – 15:00*
15. Ø Anzahl der Kunden pro Tag?	*Ca. 10*
16. Besonderheiten der „Nudel“	*„gläserner Produktion“: Kunden können bei der Nudelproduktion zuschauen! | Internetshop: http://shop.ksg-ev.eu*
17. Standort & Alleinstellungsmerkmale?	*Mitten im Ort Bonlanden | handgefertigte Nudeln, schonende Trocknung | Zutaten: Demeter-Weizen + Dinkel, Emmer-Getreide, + Bioland-Eier[38], frisch aufgeschlagen | hochwertige Gourmet-Qualität*
18. Betriebsleitung	*Produktionsleitung: Frau Dieterle & Herr Rilli | Werkstattkoordinator: Christoph Mellinghaus, Sozialarbeiter*
19. Gründungsjahr & Impuls?	*Herbst 2009 Nudelmanufaktur | Laden und Produktion im Ort ab September 2011 | Metallraumleiter Rilli musste aus gesundheitlichen Gründen umsatteln, beschäftigte sich intensiv mit Nudelproduktion, aufgrund der Idee des Hausmeister. Idee kam also „von innen“ mit klarem Impuls zur Öffnung der KS-Werkstatt nach außen durch gläserne Produktion und Bio-Laden im Ort.*
20. Wirtschaftlichkeit, Konkurrenzfähigkeit?	*Im Vergleich zum Werkstatt- Ø steht „Die Nudel“ sehr gut da: 70-80% der Einnahmen decken die Betriebskosten! (Werkstatt: 20-30%)*

„Nudel“-Streiflicht

„I bi doch geischdig behindert!“ faucht mich Sahrah* an. Dabei hatte ich doch bloß gefragt, ob sie denn auch mal an der Kasse sitzt „vorne im Laden?“ Das war zuviel der Fragerei. Denn: *„I ka doch it rächne – wege meim Kopf!“* Dann stotter ich irgendwas von wegen, ich dürfte auch nicht alles, zum Beispiel keinen Lastwagen fahren, weil ich keinen Führerschein habe. (Fällt mir grad noch so ein...) *„Des isch doch was ganz andres!“* Irgendwie komm ich aber mit dem Argument, dass ich ins Gefängnis käm’, wenn ich ohne Lastwagenführerschein Lastwagen fahren würd’, doch noch durch, grad so noch mal gut gegangen. — *„Dann sind wir Freunde!“* meint Sahrah freudestrahlend und sichtlich beruhigt. Und erst dann kann ich sie richtig fragen, was sie denn in der Nudel macht, was sie arbeitet. Und sie zeigt mir wunderschöne, von Buntstifthand ganz und gar ausgemalte Papier-Einkaufstüten. In denen tragen die Kunden Ihre Einkäufe heim. Und obendrein malt S.

[38] normalerweise Demeter-Eier, z. Zt. Ausnahmegenehmigung für Bio-Eier, wegen Lieferschwierigkeiten

auch Postkarten, meist Ostereier-Hasenmotive in so harmonisch aufeinander abgestimmten warmen Farben, dass ich gleich drei fürs Ostern 2013 mitnehme... Solange hab ich nie zuvor (wenn überhaupt) für Ostern Vorsorge getroffen. (* - Name geändert)

Erst viel später, als ich immer noch bedeppert und „platt" von diesem ersten Interview in gleißender Sommerhitze über die Filderhöhen zurück fahre, wird mir schlagartig bewusst, dass ich vor lauter Aufregung vergessen hab, meinen Recorder einzuschalten!! Was bin ich für ein Vollpfosten, sag mir da einer was, von wegen „nicht-behindert"! Der Mann zog aus, um Interviews zu machen und vergisst die Aufnahme! Also so einer ist reif für die Anstalt.[39] —

Mir wird klar, *was für narrative Interview*-Chancen ich grad verpasst hab: Welch gelungene „*Sequenzanalyse"* auf *„Ebene 1"* wär' das gewesen! „*Paraphrasierend*" hätte ich cool auf „*Ebene 2"* das wütende Fauchen beschrieben, mit dem mir S. ihr „I bi doch geischdig behindert!" entgegenschleuderte — *„in nicht wertenden Worten"* [40], ist ja eh klar, was willste da noch *dazu* werten? — Schulmäßig hätte ich sodann die *„innere Struktur"* des ganzen Gesprächs aufzeigen können: Von den ersten Begrüßungs-Höflichkeiten von Null auf Hundert ins Wespennest der Behinderten-Diskriminierung. Wie so ein viel zulange aufgeblasener Luftballon mit lautem Knall platzt, dass Dir die Ohren klingeln. Große Aufregung. Und danach allmählich Beruhigung und tatsächlich noch eine echte Kommunikation... — Mit der „*Detailanalyse"* würde ich meine Theorie-abstrakte „*Objektivität"* hinterfragen, das macht sich immer gut, um dann elegant die Kurve zu Sahrahs „*Interpolarisationstendenzen"* zu kratzen: Erst mal aufzeigen, dass ihre Wut auf die eigene Biographie[41] zwar ehrlich aber nicht ganz berechtigt ist, weil sie ja später voll selbstbewusst ihr Können im Künstlerischen zeigt.... Also wie die *„Inkonsistenzen"* des Interviews auf die *„tieferliegenden Perzeptionsmuster"* der Interviewpartnerin verweisen (Bernart/Krapp 2005, S.48) — Nach Abschluss der ganzen „*Fakten-Rekonstruktion"* der zweiten Ebene wär die *„Gewichtung der Thematiken"* eh klar: Gebraucht werden trotz *„geischdig behindert"* sein! Untermauert durch die *„Nutzung parasprachlicher Laute"*, die Susanne so eindeutig *gefaucht* hatte... *„Ebene 3: Interpretation"* und *„Typenbildung"* ?? Ob sich bei uns oder in den andren Integrationsbetrieben S. in eine *„kohorteninterne Typenbildung"* einbauen lässt? — Alles wär machbar, hätt' ich das Gespräch doch bloß aufgenommen!! Ob ich schummeln soll? Ich *hätte* aufgenommen? Nein, kommt nicht in Frage. Niemals tät ich unsere Fallstu-

---

[39] „Anstalten" gab's hier bei Karl-Schuberts allerdings noch nie. Im Gegenteil: Von 1934 bis 1945 war Karl Schubert, dem berühmten Pädagogen und Namensgeber der Karl-Schubert-Werkstätten, das Kunststück geglückt, die behinderten Kinder seiner familienähnlichen Hilfsschulklassen vor der Euthanasie-Vernichtung der Nazis zu schützen...

[40] Bernart/Krapp 2005, S. 46 („Das narrative Interview")

[41] Schickedanz 2008, Kap.1.1.3.: „Das Bewusstsein, behindert zu sein" S. 4

dien fälschen! Außerdem war Frau Dieterle, die Produktionsleiterin dabei und sie würd' sicher mein Gedächtnisprotokoll bezeugen...

Frau Dieterle. Welch eine klare, zurückhaltende und starke Chefin! Die hat mich einfach machen lassen, obwohl sie genau wusste, was ich da anrichte mit meiner Frage. Als Sahrah explodierte, ist Frau Dieterle einfach aufgestanden, weil sie im Laden noch was holen müsse, sagte sie entschuldigend. Andere Raumleiter hätten vermutlich sofort interveniert. — Was war denn das? Warum lässt sie so ein betriebsfremdes Greenhorn wie mich da einfach falsche Fragen stellen?

Gute Frage. Es gibt vermutlich nur die eine Antwort: *Sie traut ihren Klienten zu, dass sie für sich selber sprechen können.* Sie greift nicht ein, weil sie das in ihren Betriebs-Konferenzen auch nicht tun würde, manipulierend eingreifen in das Gespräch von Kollegen. Frau Dieterles Verhalten war und ist mustergültig für gelungene Inklusion: Die Mitarbeiterin mit „geischdiger" Behinderung ist völlig gleichberechtigte Arbeitskollegin, deren Ressourcen hier in der „Nudel" passgenau eingesetzt und gebraucht werden. Ich verneige mich vor diesem Betriebsklima! Chapeau!

> Pressemitteilung des „Verbands für anthroposophische Heilpädagogik" vom 11.9.2012: [42]
> **Karl-Schubert Werkstätten mit 'Die Nudel' auf der BioSüd 2012**
>
> „Teilhabe geht auch über den Magen: Menschen mit Behinderungen produzieren hochwertige Bio-Nudeln. Die Nudel-Manufaktur oder kurz "Die Nudel" ist die jüngste Abteilung (seit 2009) der Karl-Schubert Gemeinschaft e.V. Im Herbst 2011 eröffnete sie ihre neue Produktionsstätte und den Laden in Filderstadt-Bonlanden, zunächst mit der Produktion einzelner Nudelsorten und einem sehr begrenzten Vertriebskreis. Heute produziert "Die Nudel" fast täglich zwischen 40 und 60 kg unterschiedlichste Nudelsorten. Der Kundenstamm erstreckt sich von Privatkunden über Welt- und Hofläden, Bioläden, Supermärkte bis hin zu einzelnen Großküchen. Die Nudelmanufaktur präsentiert sich erstmals auf der diesjährigen Bio-Süd 2012 in Augsburg. Sie finden "Die Nudel" auf Standnummer 5-A33.
>
> Der Produktkatalog umfasst mittlerweile 20 Nudelsorten mit und ohne Ei: so u.a. Hörnle, Schneckle, Spirelli oder Spätzle, verschiedene Bandnudelarten, auch Suppennudeln und Suppeneinlagen, bis hin zu spezielleren Sorten wie Knoblauch-Fettuccine, Basilikum-Bandnudeln oder Aronia-Nudeln. Das komplette Nudelsortiment wird ausschließlich aus Hartweizengrieß in Bioland- und Demeterqualität hergestellt. Einzelne Sorten werden zusätzlich auf Dinkel- und Emmerbasis in Demeterqualität angeboten. Die Produktvielfalt wird weiterhin erhöht durch das Angebot der Nudeln in unterschiedlichen Ausmahlungsgraden. Diese reichen von *semola*, als dem höchsten Ausmahlungsgrad über *semolato* bis hin zu *integrale*, bei dem das ganze Korn vermahlen ist. Bei der Herkunft der Rohstoffe stehen Regionalität und die Gedanken der biologisch-dynamischen Wirtschaftsweise im Vordergrund."

[42] http://www.verband-anthro.de/index.php/cat/2/aid/1156/title/Karl-Schubert_Werkstaetten_mit_'Die_Nudel'_auf_der_BioSued_2012 | Zugriff am 3.1.2013, 23:20

7.4.2 Auswertung Kundenbarometer | KSG-„Nudel"-Laden

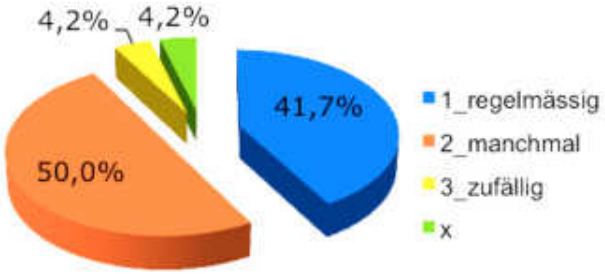
Einzelauswertung KSG-„Nudel" in Bonlanden | 24 Kundenbarometer = 100%

Die Befragung hat eine etwas geringere Relevanz als die Bistro-Befragungen, da sich nur 24 Kunden beteiligten. Dennoch erscheinen die Ergebnisse aussagekräftig, weil mehr als die Hälfte der befragten Kunden nur „manchmal" hier einkauft, somit einen vermutlich objektiveren Blick hat, als die ohnehin überzeugte Stammkundschaft.

Ich komme als Kunde hierher
❑ zufällig ❑ regelmäßig ❑ manchmal

Frage 1 nach **Stammkundschaft**

Firma	KSG Nudel	
Häufigkeit	Ergebnis	%
1_regelmässig	10	41,7%
2_manchmal	12	50,0%
3_zufällig	1	4,2%
x	1	4,2%
Gesamtergebnis	24	100,0%



Von 24 Kunden kaufen 10 hier regelmäßig, 12 manchmal ein. Keine Angabe: Ein/e Kunde/Kundin

Frage 2 nach **Angebotsqualität**

Firma	KSG Nudel	
Qualität	Ergebnis	%
1_sehr_zufrieden	18	75,0%
2_zufrieden	4	16,7%
x	2	8,3%
Gesamtergebnis	24	100,0%

18 der befragten 24 Nudelkunden waren mit dem Ladenangebot „sehr zufrieden", das entspricht 75% der Kundschaft. Vier Kunden waren „nur" zufrieden, zwei machten keine Angabe.

Frage 3 Servicepersonal = **Bedienung**

Firma	KSG Nudel	
Bedienung	Ergebnis	%
1_sehr_zufrieden	21	87,5%
2_zufrieden	1	4,2%
x	2	8,3%
Gesamtergebnis	24	100,0%

Die Mehrheit der befragten 24 Kunden (21) sind mit der Laden-Bedienung sehr zufrieden; lediglich ein/e Kunde/in war mit der Bedienung nur „zufrieden".

Auswertung Kundenbarometer | KSG-„Nudel"-Laden | Seite 2

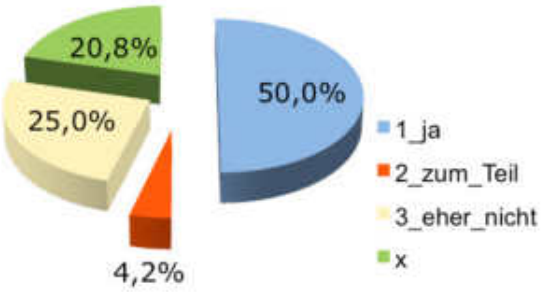
Frage 4 von **„besonderen" Menschen** bedient zu werden

Firma	KSG Nudel	
Beso_Mensch	Ergebnis	%
1_sehr	22	91,7%
x	2	8,3%
Gesamtergebnis	24	100,0%

Hier fällt das Ergebnis eindeutig aus: So gut wie alle der 24 Befragten finden es sehr gut, von Menschen mit Behinderungen bedient zu werden. Ein Blick in die Excel-Auswerung überrascht: Genau der oder die Kunde/Kundin, die nur manchmal hier ist und keine Angeben zum Angebot und zur Bedienung machte, gefällt es sehr, von „besonderen Menschen" bedient zu werden, und will auch wiederkommen.

Frage 5 Frage nach Entspannung

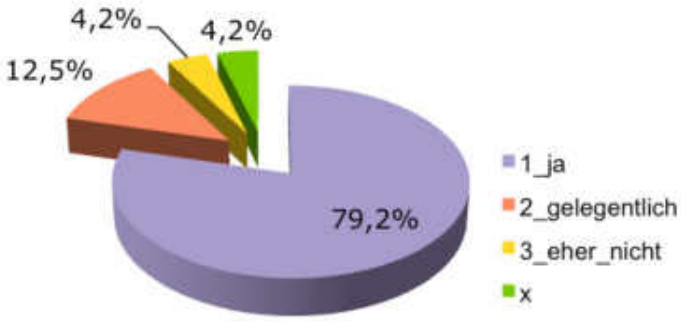
Firma	KSG Nudel	
Entspannung	Ergebnis	%
1_ja	12	50,0%
2_zum_Teil	1	4,2%
3_eher_nicht	6	25,0%
x	5	20,8%
Gesamtergebnis	24	100,0%



Naturgemäß fällt die Entspannung und das zur Ruhe kommen in Einkaufsläden weniger leicht als in Restaurants; dennoch können immerhin die Hälfte aller 24 befragten Kunden hier in der „Nudel" entspannen.

Frage 6 Wiederholungsbesuch, Freunde einladen

Firma	KSG Nudel	
Wiederholung	Ergebnis	%
1_ja	19	79,2%
2_gelegentlich	3	12,5%
3_eher_nicht	1	4,2%
x	1	4,2%
Gesamtergebnis	24	100,0%



Die meisten Kunden (19 von 24) wollen gerne wiederkommen und die „Nudel" weiterempfehlen. Die Kundin, die eher nicht wiederkommen will, enthielt sich der Stimme bei der Bedienungsfrage zu „besonderen Menschen" und war mit dem Angebot und der allgemeinen Bedienung nur „zufrieden".

7.4.2.1 Interpretation Kundenbarometer-Auswertung KSG-Nudel

Besonders herausragend ist die sehr hohe Zustimmung von „besonderen Menschen“ bedient zu werden (91,7%) Insgesamt eine schöne und ermunternde Kundenstimmung, die Nudel zu betreiben...

7.4.2.2 Einzel-Feedbacks Kundenbarometer KSG-Nudel

— alle Einzelaussagen werden inhaltlich und orthographisch original wieder gegeben. | Konstruktive Aussagen in Fettdruck —

KSG-Nudel1: „Ich finde es prima, dass beh. Menschen hier mitten im Ort präsent sind.“

KSG-Nudel5: „Frage 4 ungünstig formuliert“

KSG-Nudel8: „einfach Super!!!“

KSG-Nudel9: „Toll daß behinderte Menschen mal „mitten drin“ sind und nicht irgendwo auf der „grünen Wiese“. Nur so kann Integration ins Leben mit nicht behinderten erfolgen“

KSG-Nudel10: „Mir gefällt die ruhige, freundliche Atmosphäre!“

KSG-Nudel11: „Ich weiß, daß die Karl-Schubert-Werkstätten auch Gemüse anbauen auch die Brotregale sind nur mäßig bestückt und man muß etwas “Glück“ haben, ein Brot zu kaufen, das finde ich schade, gerne würde ich ein solches Angebot nutzen. **Was ich richtig toll finde, dass dieser laden nebst Manufaktur nun im Herzen von Bohnlanden (Filderstadt) ist und nicht mehr am Rand!“**

KSG-Nudel12: „die Freude, die die Mitarbeiter an ihrer gelernten Arbeit haben ist für den Kunden spürbar und neben der guten Qualität der Produkte, Grund zum ‚gerne Einkaufen!’ “

KSG-Nudel19: „Ich finde, diese Produkte sind auch ein tolles, etwas anderes Mitbringsel, was immer gut ankommt.“

KSG-Nudel23: „Es ist eine Freude zu sehen, wie das Bewusstsein immer größer wird, Menschen mit Behinderungen eine Arbeitsstelle zu beschaffen und sie somit besser in die bestehende Gesellschaft einzugliedern. Alle Initiativen in dieser Richtung wollen und sollten wir sehr unterstützen. Ich komme gern in ihren Laden und mache auch viel Werbung dafür. Ihnen alles Gute und viel Erfolg bei dieser so schönen und wichtigen Arbeit!“

7.4.3 Ergebnis und Interpretation des narrativen Interviews | KSG-Nudel Bonlanden

Dies war mein erstes und gleichzeitig abenteuerlichstes Interview mit einer betreuten Mitarbeiterin, weil ich erstmals mit der „Inkonsistenz“, also dem biographischen Widerstand einer Klientin gegenüber ihrem eigenen Schicksal konfrontiert wurde: (NI-000_KSG-Nudel)

1.	A.:	*Guten Tag Frau S.. Ich heiße Anselm (König) und möchte Sie fragen, ob Ihnen die Arbeit hier in der Nudel-Produktion Spaß macht?*
2.	S.:	- . - . - (zusammengepresste Lippen, Kopf senken, Blickkontakt vermeidend)
3.	A.:	*Ja, also, Frau M. sagte mir, sie würden sehr schöne Verkaufs-Tüten herstellen... Machen Sie das gerne?*
4.	S.:	- . - . – (Kopf weiterhin gesenkt, unwilliges Kopfschütteln)
5.	A.:	*Ja, aber, der Nudelverkauf, der gefällt Ihnen?*
6.	S.:	- . - . – (zusammengepresste Lippen, kurzer Blickkontakt, jedoch nun heftiges Kopfschütteln)
7.	A.:	*Ich meine, sind Sie denn auch manchmal vorne im Laden und helfen beim Verkaufen?*
8.	S.:	(heftig) *Des darf i doch it! – I bi doch geischdig behindert, hier!* (zeigt sehr wütend auf Ihren

		eigenen Kopf) – I ka doch it rächne – wege meim Kopf! Begreifsch des denn nicht?
9.	A.:	(sprachlos, kurze Pause, dann) *Ohjeh, das hört sich aber nicht gut an... Aber, ähm, ich darf auch keinen Lastwagen fahren, weil ich nur einen Autoführerschein habe...*

Wie bereits im „Nudel-Streiflicht“ weiter oben ausführlich beschrieben, war dieses Interview exemplarisch für das Hadern mit der eigenen Einschränkung einer „Nudel“-Mitarbeiterin. Mit außerordentlich hoher „Emotionale(r) Intelligenz“ (Goleman 1997, S. 65 f.) und vor allem „Emotionale(r) *Kompetenz*“[43] (Steiner, 1999) verbalisiert S. hier ein Tabu-Thema, das begrifflich zwar heute „out“ ist, aber deshalb nicht einfach weggeredet werden kann. Denn gerade Menschen mit kognitiven Einschränkungen oder Lernschwierigkeiten *wissen* um ihr schreckliches Stigma der „geistigen Behinderung“ — können aber nicht darüber sprechen, weil sie ihre Einschränkung als persönliches Manko oder Versagen, als „eigene Schuld“ gar empfinden (müssen, solange der „Common Sense“ den Wert einer „geischdigen Behinderung“ nicht wirklich würdigt! | siehe Kap. 4.2, S.16). — S. ist die Einzige aller interviewten Probanden, der hier eine Art „Typenbildung“ (Bernart & Krapp 2005, S. 51) gelingt, weil ja die meisten betreuten Mitarbeiter der acht Integrationsbetriebe kognitive Schwierigkeiten haben *und sich auch dessen bewusst sind*, aber selten darüber sprechen. Es ist der Typus von Menschen mit Assistenzanspruch, der sich in seinem „So-Sein“ (Kap. 2, S. 7), in seinem Selbstwert endlich angenommen und gebraucht fühlt.

Dass sie sich in ihrer Gesamt-Persönlichkeit und ihren besonderen Talenten angenommen fühlt und vor allem weiß, was sie kann, zeigt S. dann im weiteren Gesprächsverlauf, als sie mir zu verstehen gibt, ich wäre zerstreut (stimmt!) und mir dennoch eine ihrer handgemalten Papier-Einkaufstaschen schenken will, wenn die mir so gefällt. Und natürlich ist diese mindestens „fünf Euro“ wert, wenn ich sie kaufen will... (NI-000_KSG-Nudel, Fortsetzung)

19.	A.:	*Ja, darf ich denn mal eine sehen?*
20.	S.:	*Ja, die hesch doch scho gseha!*
21.	A.:	*Ach so, die schönen Bilder, die Sie vorhin gemalt haben?*
22.	S.:	*Ja logisch, hasch die denn it gseh?*
23.	A.:	Also nicht so richtig. – Würden Sie mir die noch mal zeigen?
24.	S.:	(holt einen ganzen Schwung der mit Holzstiften bunt bemalten Papier-Henkel-Tüten, wirft sie auf den Tisch) *Do!*
25.	A.:	(schaut sie nacheinander an) *Oh, die sind aber wirklich sehr schön! — Und die kann ich dann also kaufen, wenn ich hier einkaufe?*
26.	S.:	*I schenk Dir oine!*
27.	A.:	*Nein ich will sie schon kaufen! – Aber ich würde mir gerne eine aussuchen. Geht das?*
28.	S.:	*Ha, mach halt!*
29.	A.:	*Also, ich nehm diese hier, da sind Zwerge drauf und so eine schöne Sonne!*
30.	S.:	Die koschdet fünf Euro!
31.	A.:	(lacht) *Das ist mir glaub zuviel! – Aber vielleicht wird sie ja noch billiger, wenn ich Nudeln eingekauft hab?*

[43] Während Daniel Goleman in seinem Werk vorrangig über die persönlichen, dem eigenen Nutzen dienenden Fähigkeiten der „Emotionale(n) *Intelligenz*“ schreibt, wird in Claude Steiners Praxisbuch vor allem der altruistische Wert der „Emotionale(n) *Kompetenz*“ erfahrbar.

7.5 WIR — Restaurant „Lamm“ in Albbruck

Das Restaurant „Lamm“ ist ein gut bürgerliches Gasthaus in der Ortsmitte Albbrucks am Hochrhein im Kreis Waldshut. Hier werden Jugendliche ausgebildet, die aufgrund einer schwere Kindheit und/oder Jugendzeit im normalen Ausbildungs- und Arbeitsleben nicht mehr zurecht kamen. Träger des Restaurants ist die Jugendfördereinrichtung „Christiani“ e.V. [44] | Internet: http://www.christiani-ev.de/wir_restaurant.php

7.5.1 Auswertung Fragenkatalog 1 | WIR-Restaurant Lamm in Albbruck

Allen Betriebsleiterinnen und –Leitern wurden die gleichen Fragen gestellt!

1. Art der Dienstleistungen, was wird angeboten und verkauft?	*Gut bürgerlich, badische Spezialitäten | Kaffee & hausgemachte Kuchen*
2. Art des Assistenzbedarfs der betreuten MitarbeiterInnen?	*Integrationsschwierigkeiten, psycho-soziale Beeinträchtigungen; Förderunterricht bei Lernbehinderungen*
3. Ø Betreuungsschlüssel?	*1:7 (Ausbildungsschlüssel 1:10)*
4. Art und Häufigkeit des direkten Kundenkontakts seitens der betreuten MitarbeiterInnen?	*täglicher Kundenkontakt im Service & Küche durch Mittags-Buffet-Ausgabe*
5. Wie viele betreute MitarbeiterInnen arbeiten hier? Wie viele pro Schicht und WO?	***Gesamt 12** | Service: max. 4 TN | Küche 2 TN | Theke: max. 4 TN | Hauswirtschaft, Spülküche: 2 TN*
6. Wie viele verantwortliche Fachkräfte leisten Assistenz?	Service: Pro Schicht eine pädagogische Fachkraft + Hilfskraft oder Service-Fachkraft | Küche pro Schicht 1 Koch davon ein Meister
7. Qualifikation und Berufserfahrung der betreuenden Fachkräfte?	*Leitung: Sozialarbeiterin | Küche: Koch mit Meisterqualifikation | Service: Restaurant--Fachkraft*
8. Team-Struktur ?	*Klare Arbeitsstruktur, hierarchisch gegliedert jedoch auf „gleicher Augenhöhe“*
9. Wo und wann, in welchen Situationen Schwierigkeiten im Betriebsablauf?	*In „Rückfall“-Situationen, wenn TN nicht zur Arbeit erscheint oder den Arbeitsablauf bremst*
10. Eingliederungs-Abteilung oder eigenständiger Integrations-Betrieb?	*Das „Lamm“ ist ein Teilbetrieb der Christiani-Jugendförder-Einrichtung und bietet Ausbildungsplätze*
11. Fördergelder?	*Von der Agentur für Arbeit geförderte Ausbildungsmaßnahmen (integrative Ausbildung)*

[44] Der Träger CHRISTIANI e.V. arbeitet seit 1977 auf der Grundlage der geisteswissenschaftlichen-anthroposophischen Sozialtherapie in der freien Wohlfahrtspflege. Über 200 Mitarbeiter sind in der Rehabilitation psychisch kranker Menschen, der Eingliederungshilfe, der Berufsförderung Jugendlicher und in der Jugendhilfe tätig. Als Mitglied im PARTÄTISCHEN (Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband) ist der Träger in Südbaden in den Landkreisen Waldshut, Lörrach, Breisgau-Hochschwarzwald sowie in Brandenburg und Berlin präsent. In Südfrankreich bietet der Träger zudem milieutherapeutische Maßnahmen für Jugendliche an. http://www.christiani-ev.de (Zugriff 11.11.2012)

12. Ausbildungsplätze? a) für TN b) für Fachpersonal	*a) Koch, Köchin* | *Beikoch, Beiköchin* | *Hauswirtschaft*
13. Vernetzung mit anderen Einrichtungen und Firmen?	*Wir-Betriebe* | *Agentur für Arbeit* | *SDL GmbH* | *diverse Praktikumsbetriebe...*
14. Öffnungszeiten?	Mo.+Di. 10:00-14:00 / Mi.-Fr. 10:00-22:30 / Sa. 17:00-22:30 / So. 10:00-22:30 / auf Anfrage verlängerte Öffnungszeiten
15. Ø Anzahl der Kunden pro Tag?	*40 bis 70*
16. Besonderheiten Restaurant „Lamm“	*Ausbildungsplätze für Maßnahmen-Teilnehmer* | *Mittagsbuffet: Gäste werden direkt von TN bedient* | * Produkte saisonal + regional. | Badische Spezialitäten, traditionelle Zubereitung * | * tägliche Öffnungszeiten! *
17. Standort & Alleinstellungsmerkmale?	Ortsmitte Albbruck, gegenüber von Edeka-Supermarkt | „Naturpark“-Fleisch, regionale Wildspezialitäten | weitgehender Verzicht auf Zusatzstoffen in den Speisen (keine Fertigsoßen und Dressings)
18. Betriebsleitung	*Sabine Scholle*
19. Gründungsjahr & Impuls?	*2000* | *Öffnung nach außen* | *CHRISTIANI e.V 1977*
20. Wirtschaftlichkeit, Konkurrenzfähigkeit?	*Ca. 50 % tragfähiger Umsatz, 40% der Fördermaßnahmen der Agentur für Arbeit.* | *Konkurrenzfähiges Restaurant*

WIR-Streiflicht | Restaurant Lamm

Einen Betrieb zu beforschen ist wie tauchen: Je tiefer du eintauchst, desto schwieriger wird es, im schmalen Kegel des Scheinwerfers die gesamte Unterwasserlandschaft zu erfassen. Es tun sich Abgründe auf, die zu tief, zu dunkel sind, als dass sie im kurzen Moment einer zweistündigen Begegnung ergründet werden könnten. Es entsteht manchmal ein Gefühl der Unsicherheit, Ungewissheit, mit den „normalen“ Fragen nach Umsatz, Kundenzufriedenheit, Art der Beeinträchtigungen und Teamstrukturen immer knapp daneben zu leuchten und nur die Schatten der verborgenen Hürden und Bürden des gesamten Integrations-Projektes zu erfassen.

Auf einem „Kundenbarometer“ der WIR-Gaststätte „Lamm“ bekomme ich als Fragesteller eine eindeutig schlechte Note: *„Was sind besondere Mensch wir sind nicht besondere Mensch“* steht da in der letzten Zeile des „persönlichen Feedbacks“ nach den sechs Fragen zum Ankreuzen. (Kundenbarometer WIR, Nr.7) — Also zielte meine Frage daneben, war mein Scheinwerfer viel zu grell und zu unbescheiden. Ich nehme an, für eine Teilnehmerin der WIR-Ausbildungsförderung war diese Frage vier *„Von ‘besonderen Menschen’ bedient zu werden gefällt mir ❑sehr ❑weniger ❑eher nicht“* unangenehm und

übergriffig, denn sie hatte auch einen Kringel mit vier Fragezeichen um „besondere Menschen“ gemacht. Und eine „echte“ Kundin des WIR-Restaurants hatte die Frage vier bewusst nicht angekreuzt, aber von dort einen Pfeil nach unten zum „persönlichen Feedback“ gezogen. Dort schrieb sie: *„‘besondere’ Menschen → sind doch normal, oder → Normalitätsbegriff und Behinderungsbegriff überdenken → Infolge der Inklusion lösen sich diese Begriffe auf zugunsten eines Vielfältigkeitsansatzes → Diversity-Ans. aus der Soziologie!“* (Kundenbarometer WIR Nr.12) Sie hat recht. Genau das ist mein „Ansatz“. Ein Ansatz ist ein unfertiger Satz, dem ein Satzteil fehlt, ist ein Satz, der zwar gut und logisch anfängt, aber den Satzinhalt nicht auf den Punkt bringen kann, weil der „Ansatz“ zu viele offene Fragen anspricht.

Ich weiß, im WIR arbeiten *„ganz besondere“* junge Menschen (Südkurier 6.2.2010): Lernbehinderte Jugendliche und in Einzelfällen junge Erwachsene, deren psycho-soziale Entwicklung so stark beschädigt worden war, dass sie ohne Rehabilitationsmaßnahmen im Förder-Zentrum Christiani keine Ausbildungsfähigkeit erlangt hätten. Menschen mit Suchtkrankheiten oder geistigen Behinderungen können keine Ausbildungen im Restaurant beginnen.

Die jungen Leute, die heute in der WIR-Gastronomie ausgebildet werden, sind froh und dankbar, dass sie ihre Vergangenheit hinter sich lassen konnten: Traumatisierungen der frühen Kindheit, deren Eindrücke eine normale Teilhabe am Arbeitsleben unmöglich machten, die zu Drogenmissbrauch und Selbstverletzungen, psychiatrische Einweisungen und Suizid-Versuchen führten, waren alles andere als lustig, weil sie ausgrenzten und in düsteren Sackgassen der sozialen Isolation mündeten. Immer wieder gab es da diese Versprechungen, die nicht gehalten werden konnten, weil die Vergangenheit mächtiger war als der eigene Wille, aus dem Elend, dem Morast der versauten Kinder- und Jugendzeit raus zu finden. – Oh nein, natürlich waren diese „ganz besonderen“ Menschen nicht behindert im klassischen Sinne einer kognitiven Einschränkung. Das Gegenteil ist der Fall: Weil diese „jungen Wilden“ teils so klug und intelligent genug sind, um genau zu „checken“, wie fertig ihr Leben bisher verlaufen war, darum wollen sie durch nix und niemanden mehr an das Dunkle erinnert werden, darum ecke ich hier mit meinen scheinbar harmlosen Kundenfragen besonders an: Weil das „Besondere“ nach Absonderung schmeckt, weil die Gesellschaft vor wenigen Jahren diese gefallenen Engel nicht mehr integrieren konnte, als nur noch die schrecklichen Erinnerungen an ausweglose Misshandlungen den Alltag bestimmten...

Die Jugendfördereinrichtung Christiani versucht die Reintegration der vom Leben so fies geschlagenen Jugendlichen. Und darum erscheint dem „Insider“ die Gesamtatmosphäre hier nicht ganz so lustig, nicht ganz so froh zu sein, wie in „normalen“ Integrationsbetrieben, wo „so nette Behinderte“ arbeiten (siehe Lagerhäusle-Streiflicht). Ich glaube aber

nicht, dass dieser hauchdünne Grauschleier für Kunden spürbar wird, denn in der „Lamm"-Gaststube bedienen ausschließlich sehr offene, freundlich-zugewandte Profis und Maßnahme-Teilnehmer, die's irgendwie geschafft haben, wieder „Ja" zum Leben zu sagen. — Wenn du aber selber Borderliner begleitest oder Menschen betreust, die ihre Hebephrenie mit Alkohol ersäufen müssen um nicht völlig durchzudrehen[45], dann spürst du diese Lebens-Schwere, die hier mitunter im „backstage"-Bereich lastet und die klare Arbeitsstrukturen, Regeln und Leitplanken braucht, trotz „gleicher Augenhöhe", die der WIR-Leiterin Sabine Scholle so immens wichtig ist. — Die WIR-Fachkräfte müssen jeden Tag diesen Spagat zwischen überlebensnotwendiger Hierarchie und menschlicher Wärme und Zuwendung trainieren und — *leisten*. Dass ihnen dieser Spagat, dieser Balanceakt zwischen professioneller Dienstleistung nach außen und professioneller Lebensbegleitung nach innen gelingt, zeigt die WIR-Historie:

Seit 12 Jahren werden in der WIR Gaststätte Jugendliche ausgebildet und durch die Arbeitsstruktur soweit stabilisiert, dass sie auf der Leiter Wohnheim, Wohngruppe, Wohngemeinschaft und betreutes Wohnen schließlich in eigener Wohnung langsam wieder den Weg nach oben, ans Licht des legalen Lebens und Arbeitens finden. Um dorthin zu finden, wo sie wieder wertgeschätzt werden, wo ihre Vergangenheit keine Gewalt mehr über sie hat, braucht es die Förderung von Christiani, dessen WIR-Restaurant erste Adresse für zufriedene Gäste und damit „erste Sahne" für ein neues Lebensgefühl der wiederauferstehenden jungen Menschen ist!

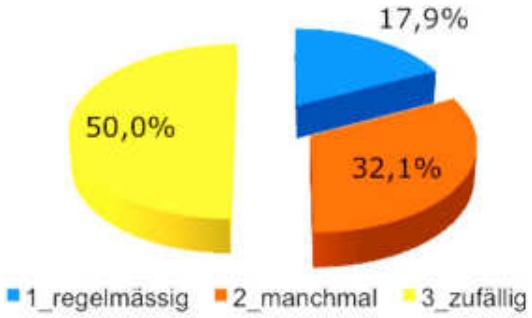
[45] *„Wut und Wahnsinn – Studie eines Menschen, den ich begleite"*, A. König 2011

7.5.2 Auswertung Kundenbarometer | WIR-Restaurant „Lamm“ in Albbruck

Ich komme als Kunde hierher
❑ zufällig ❑ regelmäßig ❑ manchmal

Frage 1 nach **Stammkundschaft**

Firma	WIR	
Häufigkeit	Ergebnis	%
1_regelmässig	5	17,9%
2_manchmal	9	32,1%
3_zufällig	14	50,0%
Gesamtergebnis	28	100,0%



Ich bin mit der Qualität des Angebots
❑ sehr zufrieden ❑ zufrieden ❑ weniger zufrieden

Frage 2 nach **Angebotsqualität**

Firma	WIR	
Qualität	Ergebnis	%
1_sehr_zufrieden	15	53,6%
2_zufrieden	12	42,9%
3_weniger_zufrieden	1	3,6%
Gesamtergebnis	28	100,0%

Ich bin mit dem Service-Personal
❑ sehr zufrieden ❑ zufrieden ❑ weniger zufrieden

Frage 3 nach **Servicepersonal**

Firma	WIR	
Service	Ergebnis	%
1_sehr_zufrieden	20	71,4%
2_zufrieden	7	25,0%
3_weniger_zufriedn	1	3,6%
Gesamtergebnis	28	100,0%

Auswertung Kundenbarometer | Restaurant „Lamm“ in Albbruck | Seite 2

Von „besonderen“ Menschen bedient zu werden gefällt mir
❑ sehr ❑ weniger ❑ eher nicht

Frage 4 von **„besonderen“ Menschen** bedient zu werden

Firma	WIR	
Beso_Mensch	Ergebnis	%
1_sehr	25	89,3%
x	3	10,7%
Gesamtergebnis	28	100,0%

Ich kann hier entspannen, gut Pause vom Alltag machen
❑ JA ❑ nur zum Teil ❑ eher nicht

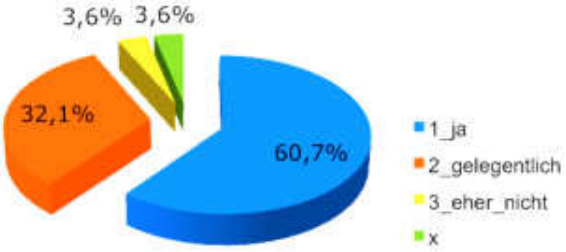
Frage 5 nach **Entspannung**

Firma	WIR	
Entspannung	Ergebnis	%
1_ja	24	85,7%
2_zum_Teil	3	10,7%
3_eher_nicht	1	3,6%
Gesamtergebnis	28	100,0%

Ich werde öfter hierherkommen, Freunde einladen
❑ JA ❑ gelegentlich ❑ eher nicht

Frage 6 nach **Wiederholungsbesuch**, Freunde einladen

Firma	WIR	
Wiederholung	Ergebnis	%
1_ja	17	60,7%
2_gelegentlich	9	32,1%
3_eher_nicht	1	3,6%
x	1	3,6%
Gesamtergebnis	28	100,0%



7.5.2.1 Interpretation der Kundenbarometer-Ergebnisse | WIR-Restaurant „Lamm“

Als erstes fällt auf, dass die meisten Gäste im neu bezogenen WIR-Restaurant „Lamm“ „zufällig“ hier waren (50%); die Stammkundschaft bildet das kleinste „Kuchenstück“ der Auswertung von 28 Kundenrückmeldungen (~18%). Das mag daran liegen, dass das WIR-Restaurant erst kürzlich das ortsnahe Traditions-„Lamm“ übernommen hat; zuvor lag die Gastätte am Dorfrand im Untergeschoss des Penny-Marktes Nähe Bundesstraße 34. Den neuen Gästen scheint es aber sehr gut zu gefallen, denn die meisten Kunden wollen gerne wiederkommen und Freunde mitbringen. (60,7 + 32,1 also ~93%)
Entspannen können sich hier die meisten Gäste (85,7%) und von „besonderen Menschen“ bedient zu werden begeistert auch die meisten Besucher (fast 90%). Servicequalität auch „o.k.“; lediglich bei der Angebotsqualität stellt sich die Frage, warum relativ viele

Gäste mit „nur“ zufrieden votierten, denn die badische Küche ist ausgezeichnet und schmackhaft! Hier mag ein Blick in die Schnittmenge Besuchshäufigkeit und Qualität aufschlussreich sein:

Firma	WIR – **„Lamm“**

	Mit der Angebots-**Qualität** bin ich			
Besuchs-**Häufigkeit**	1_sehr_zufrieden	2_zufrieden	3_weniger_zufrieden	Gesamtergebnis
1_regelmässig	3	1	1	5
2_manchmal	5	4		9
3_zufällig	7	7		14
Gesamtergebnis	15	12	1	28

Diese Schnittmenge kann auf den ersten Blick so interpretiert werden, dass Gäste, die zufällig hierher kamen, etwas zu hohe Ansprüche hatten. Dem widerspricht, dass auch ein Stammkunde nur „zufrieden“ und ein zweiter Stammkunde sogar „weniger zufrieden“ war. Woraus die WIR-Crew die *möglichen* Interpretationsfragen ableiten mag: »*Welches Menue, welche Angebote könnten wir verbessern?* « — »*War das gesamte Angebot im alten „WIR“-Restaurant näher am regionalen „Gusto“ dran?*« (siehe dazu Einzelfeedback WIR12)

7.5.2.2 Einzel-Feedbacks WIR-Restaurant „Lamm“

— alle Einzelaussagen werden inhaltlich und orthographisch original wieder gegeben. | Konstruktive Aussagen in Fettdruck —

WIR5: „Röstiportion zu klein, auch d. Salat k größer sein - geschmacklich war alles fein!“

WIR7: (bei Frage 4 Kringel um „besondere“ Menschen mit vier Fragezeichen) | „Was sind besondere Menschen wir sind nicht besondere Mensch“

WIR11: „ „besondere“ Menschen → sind doch normal, oder → Normalitätsbegriff und „Behinderungsbegriff“ überdenken → infolge der Inklusion lösen sich diese Begriffe zugunsten eines Vielfältigkeitsansatzes → Diversity-Ans. aus der Sozilogie!“

WIR12: „Leider sind die Preise nach oben gegangen Das Angebot u. Qualität dagegen nach unten. Das Funktioniert so nicht.“

WIR13: (zu Frage 1: kommt zufällig hierher „durch Zeitungsinserat“) „Angebote und Personal = guter Umgang mit Menschen“

WIR17: „Platz vom Salatbüffet nicht optimal (zu eng, direkt am Eingang) z. B. Platz gegenüber Büffettheke wäre doch geeignet, es müsste halt ein Tisch weichen.“

WIR18: „Espresso ist noch verbesserungsfähig“

WIR21: „alles war schön, gut und fein; ich hoffe es wird weiter so sein!“ ☺

WIR26: „Die Portionen könnten etwas größer werden“

WIR28: „sehr ansprechendes Ambiente !!! ausgezeichnetes Service-Personal !“

7.5.3 Ergebnis und Interpretation Narratives Interview | WIR-Restaurant „Lamm“

Neben uns sitzt eine junge Frau, die hier im Restaurant Lamm arbeitet und Köchin wird. Sie macht einen „völlig normalen“ Eindruck (so sagt man ‚halt’ im Umgangsdeutsch). Sie berichtet, dass sie Köchin wird, auf der normalen Schule in Schwenningen, nicht der Förderschule für Beiköche in Lörrach. Der auffallendste Unterschied zwischen ihr und anderen Interviewpartnersn ist, dass sie völlig frei und am Stück erzählt, also nicht zu einzelnen Brocken aufgefordert werden muss, was man auch an der „Zeilen“-Länge sieht:

1.	U.	Da ischs Konzept drauf aufgebaut, dass man jeden einzelnen wirklich braucht und hier ischs dann eher so, dass der eine den andern mal auffangen kann
2.	B:	Dannn isch das Personal eher doppelt besetzt
3.	U	ja, oder man sagt dann eben, ich weiß jetzt, es fehlen zwei Leute, die sind in der Klinik, dann kann ich eben dieses Catering nicht annehmen. Da geht's jetzt nicht drum, groß Profit zu schlagen, also hier im Lamm ischs natürlich { } anders – aber im AZK[46] kann man das dann schon so – sagen – oder ich gestalt den Speiseplan für die Woche {..} anders, weil ich weiß, ich hab statt 4 Leute nur einen da

U. weiß um den Wert eines Integrativen Arbeitsplatzes, von der Möglichkeit, krank zu sein, nicht arbeiten zu können, ohne den ganzen Betrieb zu belasten, den KollegInnen Mehrarbeit aufzubürden, was ja in „normalen" Betrieben oft dazu führt, dass man lieber arbeiten geht, wenn man nicht richtig krank ist.

Dann kommen wir auf die Gäste zu sprechen:

4.	A.	Wenn Sie jetzt hier im Lamm arbeiten, haben Sie dann auch Kontakt mit der Kundschaft gehabt
5.	U.	Ja klar, wir haben da unseren Mittagstisch
6.	A.	– eben durchs Buffet
7.	U.	Ja genau
8.	A.	Und das war gut – keine Scheu?
9.	U.	nein, ja, das tut auch ein Stückweit gut
10.	A.	Selbstwertgefühl..
11.	U.	Ja natürlich ... aber das ist im normalen wie im integrativen Rahmen, isch es ja ganau dasselbe .... 1:36 ... .

Sie betont also, dass es keinen Unterschied zwischen Integrations- und normalen Arbeitsplätzen gibt: jeder Mensch braucht Anerkennung, damit es „gut tut". Dennoch eine wichtige Sequenz, weil sie den Wert des direkten Kundenkontakts unterstreicht: Welch ein Unterschied zur Akkordarbeit, wo ich mich nur an der mit 3000 undefinierbaren Klemmteilen gefüllten Kiste erfreuen kann.

17.	U.	Also vor acht Jahren - ich war sehr krank, ich konnt gar nicht mehr laufen; und ehm, das hat sich jetzt alles super zum Positiven entwickelt. Es kann nicht jeder hier ne Lehre machen. Man brauch nen Kostenträger, man braucht ne Kostenzusage, die kriegt man natürlich nur mit entsprechender Vorgeschichte. Das geht übers Arbeitsamt, über die Krankenkasse über die Rentenversicherung, un ehm – das Ganze kostet natürlich auch en Haufen Geld. Das isch nicht ganz billig, das muss bezahlt werden, wir wohnen ja auch alle hier bei Christiani –
18.	B.	Also Sie wohnen jetzt nicht selbständig, privat, alleine?
19.	U.	Ich wohn in ner WG –
20.	B.	Ah ja o.k.
21.	U.	Ich hab am Anfang in nem Wohnheim gewohnt, und als ich dann gesagt hab, ich trau mir das zu, bin ich in ne WG gezogen, also, die auch alle von Christiani betreut werden, einmal in der Woche - kommt ein Mitarbeiter - und im Prinzip ist es eigentlich relativ selbständig

Ab 17 bringt Ursa* ihr „tieferliegendes Perzeptionsmuster" (Bernart & Krapp 2005, 48) selbst zur Sprache: schwere Krankheit, konnte gar nicht mehr laufen... der Zuhörer spürt den gigantischen Eisberg unter der Oberfläche dieser Selbstreflexionen, wagt nicht nachzufragen, was U. durch Erzählen „am Stück" auch nicht zulässt: „Und, ehm, das hat sich jetzt alles super zum Positiven entwickelt." Die persönliche Erleichterung über die Schicksalswende wird aber nicht vertieft sondern sogleich „institutionalisiert", Kostenträger usw. U. will *jetzt* leben, und das mit aller Kraft ihres jugendlichen Willens. (*=Name geändert)

[46] Ausbildungszentrum Kiesenbach, Ortsteil von Albbruck

7.6 Café Zwischen, Waldshut-Tiengen

„Menschen mit Beeinträchtigungen stehen oft irgendwo dazwischen, viele haben das Gefühl, nicht dazu zu gehören, wir wollen ihnen die volle Teilhabe an der Gesellschaft ermöglichen, das Zwischen wird in unseren Cafés im Grunde aufgelöst“ meint Klaus Weißenberger, Werkstattleiter der Caritaswerkstätten Hochrhein. Das Café „Zwischen“ in Tiengen liegt am Seilerbergweg mit Blick über den Marktplatz in unmittelbarer Altstadtnähe. | Infos im Internet: www.caritas-hochrhein.de

7.6.1 Auswertung Fragenkatalog 1 | Café Zwischen, Waldshut-Tiengen

Allen Betriebsleiterinnen und –Leitern wurden die gleichen Fragen gestellt!

1. Art der Dienstleistungen, was wird angeboten und verkauft?	*2 verschiedene Mittagsmenüs * Frühstück * Brunch * Kaffee & hausgemachter Kuchen * Bio-Fair-Trade-Kaffee (GEPA) * 13 verschiedene Waffeln (belgische Art) **|
2. Art des Assistenzbedarfs der betreuten MitarbeiterInnen?	*kognitive + körperl. Einschränkungen, Entwicklungsverzögerungen, Trisomie 21*
3. Ø Betreuungsschlüssel?	*1:10*
4. Art und Häufigkeit des direkten Kundenkontakts seitens der betreuten MitarbeiterInnen?	*täglicher Kundenkontakt im Service & bei Telefonaten*
5. Wie viele betreute MitarbeiterInnen arbeiten hier? Wie viele pro Schicht und WO?	***Gesamt 26**	Service: max. 4-5 TN	Küche 3 TN	Theke: max. 2 TN	Spülküche: 2 TN	Wäsche- & Putzdienste: 2-3 TN	Außenbereich: 1 TN	Backstube: 2 TN*
6. Wie viele verantwortliche Fachkräfte leisten Assistenz?	*In allen Bereichen: Betriebsleitung: 100 %	Kollegin 100%	Kollege 60 %	*
7. Qualifikation und Berufserfahrung der betreuenden Fachkräfte? (+ prozentuale Anstellung)	*Erzieherin 5 Jahre Berufserfahrung	Ergotherapeutin 8 Jahre Ber.erfahrung.	Quereinsteiger (Finanzfachmann) 7 J. Ber.erf.*
8. Team-Struktur ?	*eigenverantwortliche Tätigkeit, flache Hierarchie, gleiche Augenhöhe, demokratisch*
9. Wo und wann, in welchen Situationen Schwierigkeiten im Betriebsablauf?	*Schwierigkeiten bei Neuverteilungen der eingeteilten Arbeitsbereiche, wenn plötzlich Krankmeldungen eingehen	Bei Lieferzögerungen der Lieferanten	*
10. WfbM-Abteilung oder eigenständiger Betrieb?	*WfbM-Außenstelle der Caritaswerkstätten Hochrhein*
11. Fördergelder, Pflegesätze?	*AfA, RV-Träger , Unfallkassen, BG Agentur für Arbeit , Rentenvers.-Träger, Berufsgenossenschaft*

12. Ausbildungsplätze? a) für TN b) für Fachpersonal	*b) HeP, BA-Studenten, Arbeitserzieher, Praktikanten*
13. Vernetzung mit anderen Einrichtungen und Firmen?	*Verschiedene Praktikumsstellen in anderen Einrichtungen auch durch KobV [47] | ...*
14. Öffnungszeiten?	*Di.-Fr.: 9:00 – 17:00 | Sa. 9:00 – 14:00 | So. geschlossen | Mo. geschlossen (Putztag)*
15. Ø Anzahl der Kunden pro Tag?	*Unterschiedlich: manchmal 20 oder weniger, manchmal 50 oder mehr*
16. Besonderheiten Café Zwischen BS	*Begegnungen von Menschen mit Behinderungen und unserer Kundschaft | günstiger Preis | schöne Außenterasse am Marktplatz | verschiedene selbstkreierte Waffeln, die nach unseren Mitarbeitern benannt sind | günstige Menue-Preise*
17. Standort & Alleinstellungsmerkmale?	*Am Marktplatz in Tiengen | wechselnde Kunstausstellungen von und mit Menschen mit Behinderungen | Bio-fair-trade-Kaffee | GEPA-Angebote*
18. Betriebsleitung	*Leiter Werkstätten*
19. Gründungsjahr & Impuls?	*November 2004: Den Menschen, die „zwischen“ allen gesellschaftlichen Stühlen stehen oder sitzen, einen Ort zu geben, in dem sie arbeiten und sein können. | Öffnung der Caritaswerkstätten nach Außen | Schaffung von neuen Arbeitsfeldern*
20. Wirtschaftlichkeit, Konkurrenzfähigkeit?	Die Café Zwischen in Bad Säckingen und Tiengen können sich als WfbM-Außenstellen gut am Markt behaupten. Finanzierung analog WfbM über Pflegesätze und Nettoerlöse.

[47] KobV = Die "Kooperative Berufliche Bildung und Vorbereitung auf den allgemeinen Arbeitsmarkt" (KoBV) ist die Variante einer Berufvorbereitenden Bildungsmaßnahme (BvB) der Bundesagentur für Arbeit.
Sie bündelt bisher getrennte und nacheinander ablaufende Angebote der schulischen und beruflichen Bildung von Arbeitsagentur, Integrationsfachdienst, Sonderschule und Werkstatt für behinderte Menschen (WfbM).
Die Leistungen werden nun gleichzeitig und nebeneinander erbracht.
(http://www.kvjs.de/schwerbehinderung/aktion-1000plus/kobv.html | Zugriff am 25.12.2012, 12:30)

Café Zwischen Tiengen — Streiflicht

Erzieherinnen sind Allrounder, Alleskönner, Multitalente. Besonders dann, wenn sie, wie Janine Falk „nebenbei“ noch immer Zeltfreizeiten sommers am Bodensee „bekocht“, oder wie Doro Luig, die schon vor ihrer Ausbildung Kinder- und Jugend-Ferien ehrenamtlich betreute. Hauswirtschaftliche Planung, Kochen für mehr als 30 Personen gehört also schon lange zu ihrem Repertoire ebenso wie die Betreuung von Erwachsenen in der WfbM oder im Wohnheim der Caritaswerkstätten Hochrhein, wo Frau Falk auch ihre Ausbildung machte. Heute leitet sie das Café Zwischen in Tiengen, in dem — man glaubt es kaum — insgesamt 26 Menschen mit Assistenzbedarf arbeiten. Schon allein die Dienstpläne für dieses „Rudel“ an Integrations-Arbeitsplätzen zu schreiben, erfordert ein besonderes Geschick, das eigentlich kaum noch Zeit für Menue-Planung, Lebensmittel-Bestellungen und das Kerngeschäft Kochen, Backen und Service ließe, — wären da nicht ihre beiden Kollegen Gunter Kelsch, der als „Quereinsteiger“ schon seit sieben Jahren im Café Zwischen arbeitet und Doro Luig, die seit wenigen Monaten erst dafür sorgt, dass der Laden läuft... Nach der Devise: „Alle machen alles“ funktioniert nicht nur das Betreuungstrio wie geschmiert sondern erhalten auch alle betreuten Mitarbeiter die Chance, sich in allen Arbeitsbereichen des Cafés bestens auszukennen. Janine Falk führte dieses roulierende Arbeitssystem vor einem halben Jahr ein, als ihr die Hilflosigkeit mancher MitarbeiterInnen zu bunt wurde, wenn es darum ging, für erkrankte oder urlaubsreife KollegInnen einzuspringen. Seither managed das Trio Falk, Kelsch & Luig nicht nur die üblichen Dienstpläne, sondern auch noch den wöchentlichen Wechsel (!) der Einsatzfelder. Als ich die roulierenden Café-Mitarbeiter befragte, ob ihnen das neue System gefalle, bekam ich die einhellige Antwort, es sei zwar nicht unbedingt der Traumjob, eine Woche lang Klos zu putzen, aber dafür ginge es gerecht zu, denn alle könnten jetzt auch putzen *und* servieren, Wäsche waschen *und* kochen. Und dieses unscheinbare Wort „und“ schätzen die hier arbeitenden Menschen mit Assistenzbedarf ebenso wie ihren „Zwischen“-Status, dem sie seit Jahren die Treue halten; — keiner kann sich einen besseren Arbeitsplatz vorstellen. Alle fühlen sich gebraucht und arbeiten einfach gerne hier.

Es war der Leiter der „Ambulant Betreuten Wohnens“, Jürgen Moser, der vor fast sieben Jahren die Idee hatte, die Tiengener Gaststätte am Marktplatz für WfbM-Außenarbeitsplätze zu pachten, um neue Tätigkeitsfelder für diejenigen zu schaffen, die nicht so richtig ins WfbM-System passten. Für all jene, die „zu fit“ oder zu „arbeitsmüde“ für die beschützende Werkstatt waren, die also „zwischen“ den Stühlen der WfbM-Arbeitsplätze einerseits und den Anforderungen des ersten Arbeitsmarktes andrerseits keinen Platz mehr fanden, wurde das Café „Zwischen“ erfunden. Und nicht nur der Andrang der Gäste war von Anfang an hoch sondern auch die Nachfrage nach Praktikumsplätzen. Fast alle, die sich hier um Mitarbeit bewarben, durften den „Job“ des Servierens, Kochens und

Hauswirtschaftens ausprobieren. Dabei musste jedoch auch manch einer einsehen, dass er für's Arbeiten im grellen Licht der Öffentlichkeit auf Dauer nicht geeignet ist. Als beispielsweise ein cholerischer Klient außer des turnusgemäß unvermeidbaren Türenknallens auch mal ein langes Gemüserüstmesser durch die Küche schleuderte, musste die Regel „Allgemeinheit geht vor Handgemeinheit" rasch umgesetzt werden: Für das Naturtalent des messerwerfenden Schnitzel-Kochs wurde ein neuer, weniger gefährdender Arbeitsplatz in einer der Wohnschulküchen der Caritaswerkstätten Hochrhein geschaffen...

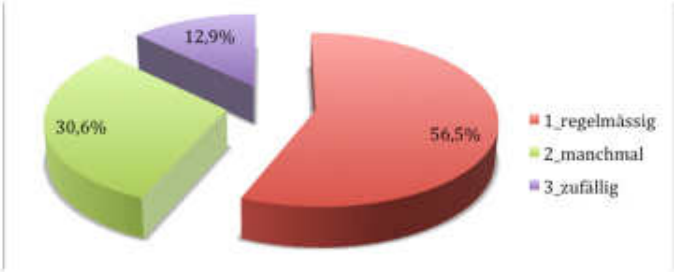
Was ich dennoch nicht begreife: Wie ist es möglich 26 betreute Arbeitsplätze in einem Café-Restaurant zu „integrieren"? Ich rechne zu Hause noch mal nach und muss auch noch mal mit Frau Falk telefonieren: Das funktioniert tatsächlich, weil sich das Tiengener Café „Zwischen" über drei Etagen ausdehnt und so auch Arbeits-Räume für's Wäsche waschen und Bügeln und für's Backen der feinen Kuchen und Torten bietet. Wenn nun pro Schicht 13 Mitarbeiter eingesetzt werden müssen, so ergibt sich aus der Belegung der einzelnen Arbeitsbereiche des Cafés (siehe Pkt. 5 der tabellarischen Übersicht) sogar noch ein „Überschuss" von bis zu 3 Mitarbeitern — von denen auch gerne jemand einen Ruhetag einlegen darf, wenn am Wochenende mal wieder eine Hochzeitsgesellschaft oder ein Stadtfest für Überstunden sorgte... Ausruhen und Überstunden abfeiern will hier aber niemand. Das sei mit das größte Problem stöhnt Janine Falk. Doch ich denke: Dieses „Problem" ist eindeutig die Bestnote für integrative Arbeitsplatz-*Qualität!*

7.6.2 Ergebnis Kundenbarometer | Café Zwischen Tiengen

Ich komme als Kunde hierher
❑ zufällig ❑ regelmäßig ❑ manchmal

Frage 1 nach **Stammkundschaft**

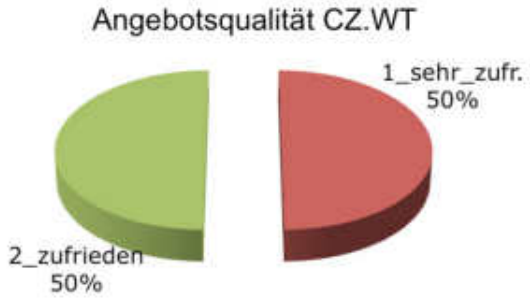
Firma	CZ.WT	
Häufigkeit	Ergebnis	%
1_regelmässig	35	56,5%
2_manchmal	19	30,6%
3_zufällig	8	12,9%
Gesamtergebnis	62	100,0%



Ich bin mit der Qualität des Angebots
❑ sehr zufrieden ❑ zufrieden ❑ weniger zufrieden

Frage 2 nach **Angebotsqualität**

Firma	CZ.WT	
Qualität	Ergebnis	%
1_sehr_zufrieden	31	50,0%
2_zufrieden	31	50,0%
Gesamtergebnis	62	100,0%



Ich bin mit dem Service-Personal
❑ sehr zufrieden ❑ zufrieden ❑ weniger zufrieden

Frage 3 nach **Servicepersonal**

Firma	CZ.WT	
Service	Ergebnis	%
1_sehr_zufrieden	39	62,9%
2_zufrieden	22	35,5%
x	1	1,6%
Gesamtergebnis	62	100,0%

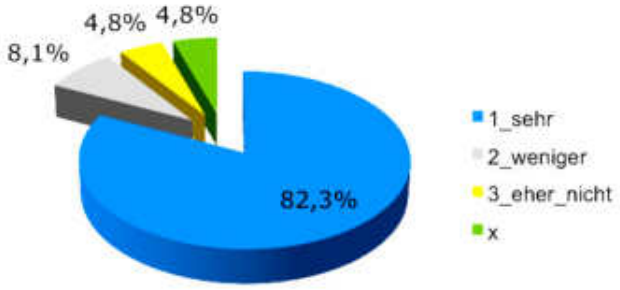
Ergebnis Kundenbarometer | Café Zwischen Tiengen, Seite 2

Von „besonderen" Menschen bedient zu werden gefällt mir
❑ sehr ❑ weniger ❑ eher nicht

Frage 4 von **„besonderen" Menschen** bedient zu werden

Firma	CZ.WT	
Beso_Mensch	Ergebnis	%
1_sehr	51	82,3%
2_weniger	5	8,1%
3_eher_nicht	3	4,8%
x	3	4,8%
Gesamtergebnis	62	100,0%

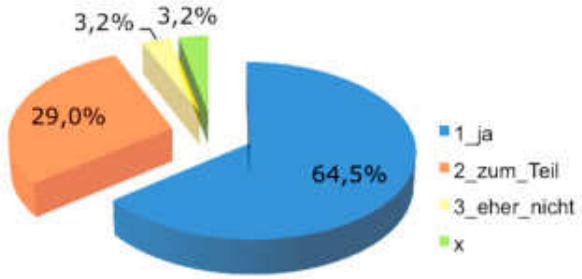
einzige Ablehnung bei den 8 Betrieben!



Ich kann hier entspannen, gut Pause vom Alltag machen
❑ JA ❑ nur zum Teil ❑ eher nicht

Frage 5 nach **Entspannung**

Firma	CZ.WT	
Entspannung	Ergebnis	%
1_ja	40	64,5%
2_zum_Teil	18	29,0%
3_eher_nicht	2	3,2%
x	2	3,2%
Gesamtergebnis	62	100,0%



Ich werde öfter hierherkommen, Freunde einladen
❑ JA ❑ gelegentlich ❑ eher nicht

Frage 6 nach Wiederholungsbesuch, Freunde einladen

Firma	CZ.WT	
Wiederholung	Ergebnis	%
1_ja	35	56,5%
2_gelegentlich	27	43,5%
Gesamtergebnis	62	100,0%

7.6.2.1 Interpretation der Kundenbarometer-Ergebnisse | Café Zwischen WT

Dank der hohen Rücklauf-Anzahl der „Kundenbarometer" können sehr klare Prozentverhältnisse abgebildet werden: Erstmals gefällt es hier 3 Kunden „eher nicht", von „besonderen Menschen" bedient zu werden (s.u.); 5 der insgesamt 62 Kunden gefällt dies „weniger" und drei Kunden machen keine Angabe. Den meisten Kunden (51) gefällt die Inklusion aber sehr.

Da die Kundschaft genau zur Hälfte „Sehr zufrieden“ und „nur“ „zufrieden“ mit der Angebots-Qualität ist, wollen wir auch hier mal nachsehen, wie sich die Stammkunden zur Qualität äußern:

Firma	Café Zwischen WT

Schnittmenge WT 1

	Angebots-**Qualität**		
Besuchs-**Häufigkeit**	1_sehr_zufrieden	2_zufrieden	Gesamtergebnis
1_regelmässig	14	21	35
2_manchmal	11	8	19
3_zufällig	6	2	8
Gesamtergebnis	31	31	62

Da genau 60% der Stammkundschaft „nur“ „zufrieden“ mit der Angebotsqualität ist, besteht auch hier die Interpretations-*Möglichkeit,* die Qualität der Speisen etwas zu verbessern, denn das Stammkunden-feedback sollte am stärksten gewichtet werden, weil diese den „guten Ruf“ eines Cafés multiplizieren. Fragen an die Qualität der verwendeten Zutaten (siehe Kap. 10.4) oder an die Wartezeiten der Gäste in der Hauptgeschäftszeit könnten gestellt werden (Einzel-Feedback CS-WT61). Die Schnittmenge Besuchs-Häufigkeit/-Wiederholungs-Ansinnen zeigt, dass alle Gäste gerne wiederkommen, zumindest, wenn die Gelegenheit passt — unabhängig von der analysierten Angebotsqualität: Die Integrations-„Chemie“ stimmt also!

Firma	Café Zwischen WT

Schnittmenge WT 2

	Wiederholung, Freunde einladen		
Häufigkeit	1_ja	2_gelegentlich	Gesamtergebnis
1_regelmässig	25	10	35
2_manchmal	6	13	19
3_zufällig	4	4	8
Gesamtergebnis	35	27	62

70% der Stammkunden kommen auf alle Fälle gerne wieder und 28% der Stammgäste werden „gelegentlich“ auch ihre Freunde mitbringen. (25 + 10). D. h. die meisten Stammkunden kommen gerne wieder. Kein Gast kreuzte beim Wiederholungsbesuch „eher nicht“ an.

Die wenigen Kunden, denen es „eher nicht“ gefällt, von „besonderen Menschen“ bedient zu werden, kommen aber dennoch gerne wieder, ebenso jene, denen die Integration „weniger“ gefällt: Man könnte schließen, dass die schöne Gesamtatmosphäre des Tiengener Café Zwischen selbst bei jenen distanzierteren Gästen die Berührungsängste aufwiegt. -

Firma	Café Zwischen WT

Schnittmenge WT 3

	Besuchs-**Wiederholung** , Freunde einladen		
Beso_Mensch	1_ja	2_gelegentlich	Gesamtergebnis
1_sehr	26	25	51
2_weniger	4	1	5
3_eher_nicht	3		3
x	2	1	3
Gesamtergebnis	35	27	62

Dieser Schlussfolgerung widerspricht aber der Blick in die Statistik (Kap. 12.2): Es zeigt sich, dass diese drei Gäste auch „eher nicht“ (2) oder nur „zum Teil“ (1) entspannen können und alle drei mit der Angebotsqualität und dem Service auch „nur“ „zufrieden“ sind. Sie geben dazu kein persönliches Feedback und hier kann nur gerätselt werden, warum sie denn „regelmäßig“ zu Besuch kommen, warum sie dennoch Stammgäste sind...?

Schnittmenge WT 4	Café Zwischen WT			
	Besuchs-**Häufigkeit**			
Beso_Mensch	1_regelmässig	2_manchmal	3_zufällig	Gesamtergebnis
1_sehr	25	18	8	51
2_weniger	4	1		5
3_eher_nicht	**3**			3
x	3			3
Gesamtergebnis	35	19	8	62

7.6.2.2 Einzel-Feedbacks Kundenbarometer | Café Zwischen Tiengen

— alle Einzelaussagen werden inhaltlich und orthographisch original wieder gegeben. | Konstruktive Aussagen in Fettdruck —

CS-WT2: „Ich wurde von Bekannten eingeladen und werde ganz bestimmt wieder kommen.“

CS-WT3: „Alles OK.“

CS-WT8: „ok.“

CS-WT9: „Wir haben unsere Standesamtliche Hochzeit hier gefeiert wir und unsere Gäste waren sehr begeitster. Gerne mal wieder.“

CS-WT10: „**“**

CS-WT12: „*“**

CS-WT15: „Sehr gut weiter so!“

CS-WT16: „Ich wohne ein Fahrstunde von hier weg, deshalb kann ich nicht so oft kommen.“

CS-WT24: „Wir fühlen uns hier wohl! Die Betreuungsgruppe d. Soz. Stat. St. Verena“

CS-WT25: „Tolle Sache!“

CS-WT29: „Sie haben sehr gute Waffeln“

CS-WT30: „Machen Sie mehr gezielte Werbung und erweitern Sie das Angebot ein wenig!“

CS-WT35: „nicht viel (ich halte von solchen Umfragen)“

CS-WT36: „Habe vor ca. 9 Jahren hier mal hinter die Kulissen „gucken“ dürfen. Macht weiter so!“

CS-WT37: „manche könnten etwas freundlicher sein (grüßen, „guten Appetit“ wünschen u. a.) Sonst bin ich zufrieden, komme gerne.“

CS-WT38: „Es ist eine gemütliche Atmosphäre Wir sind gerne hier“

CS-WT48: „Rindsrouladen in die Speisekarte!“

CS-WT49: „Alle Menschen haben Handicaps. Bei den meisten sieht man sie nicht gleich.“

CS-WT52: „Ein Teppich auf dem Boden wäre gut für die Akustik. Flecken sind egal... ☺“

CS-WT55: „Hoffe das Ihr Standort bleibt Grüsse von ...“

CS-WT56: „ev. 1 Ersatz-Menu falls man beide Tagesmenu nicht so mag. Ev Toast, Spaghetti (nichts aufwändiges) Gäste aus der Schweiz“

CS-WT60: „Gute Waffeln !“

CS-WT61: „Ich komme hierher, weil mir Angebot + Preis passen. **Einziger Schwach-punkt sind bei guter Auslastung die langen Wartezeiten die wegen der „kostbaren“ Mittagspausenzeiten ungünstig sind.“**

CS-WT62: „Weitermachen !!!“

7.6.3 Ergebnis + Interpretation Narrative Interviews | Café Zwischen WT

NI_022_Café_ZWT: Detlef* ist ziemlich aufgeregt, als ich ihn frage, ob er mir ein Interview geben könnte, das ich auch aufnehme und das Gespräch kommt nur mühsam durch viele Fragen meinerseits in Gang. Er antwortet immer nur knapp und das Notwendigste auf meine „zusammengeklaubten“ Fragen. Das Gespräch nimmt eine untypische Wendung, als ich ihn frage, ob ihm die Arbeit Spaß mache: „Ja –“ (Z.37). Und als ich fortfahre, wo er lieber arbeite, wenn er wählen könne, unterbricht mich D. erstmals: *„Ich hab ja noch was anderes dabei – arbeiten – im Frisör –“* (Z.43). Und als ich ihn etwas verwirrt frage, wo er lieber arbeiten würde, im Café, beim Frisör oder in der Werkstatt, meint D. *„Das weiß i no nit genau … muss ich sehen genau.“* (Z.53) — Hier zeigt sich ein neuer Einzelfall-Typus, der bei keinem anderen Interview auftaucht: D. hat noch Pläne, für ihn ist die Arbeit im Café nicht alles, er mag sich mehrere Optionen offen halten. Denn *„wenns aber vielleicht no was anderes gibt, tät i scho was anderes no mache –“ „So ischs net“* (Z.55+57)

NI_023_Café-ZWT: Ricarda* scheint eine ganz Fleißige zu sein. Sie arbeitet viel im haus-wirtschaftlichen Bereich (Wäsche waschen, bügeln, einsortieren, nähen) aber auch in der Kuchen-Backstube und im Service. In den Zeilen 12 bis 15 kommt zum Ausdruck, dass ihr die Arbeit im Café Herzensanliegen sei:

12.	A.	Und obwohl Du jetzt schon zehn Jahre dort schaffsch, würdsch –
13.	R.	würd ich weitermachen
14.	A.	wüdsch es weitermachen?
15.	R.	(führt die Hand zum Herzen, leise) Ja klar — es bleibt bei mir au’ – ja.

„Ja klar – es bleibt bei mir au’ – ja.“ — Als Ricarda dabei die Hand aufs Herz legt, wirkt dies wie ein unauflösbares Versprechen, wie ein Treueschwur… Diese Sprachgeste ist eine sehr berührende Sequenz, die sich selbst der Bernart&Krapp’schen Rationalisierung „parasprachlicher Laute“ entzieht. (Bernart & Krapp 2005, S. 50) Der Arbeit wird hier ein unschätzbarer Wert beigemessen, der uns „Normale“ allenfalls noch in den Erzählungen unserer Vorfahren anwehte: Erinnerungen ans Ende der Massenarbeitslosigkeit, des Krieges und der Hungersnot... Es ist lange her, als wir diese echte Dankbarkeit spürten.

NI_025_Café-ZWT: Das Gespräch mit dem Araber René* ist lustig: Als ich ihn frage, ob er auch kochen kann, sagt er „Nö.“ Auch das Nachhaken bringt nichts: „Arbeitest du in der

Küche? – „Nö.“ – „Doch-“ „Aber ich koche nicht.“ (Z.12-17) René macht in der Küche „Gurkört“ (Z.21) – also, das könnte eine geniale Abkürzung für Saziki sein, das sich bekanntlich aus Gurken und Joghurt zusammen setzt... Richtig gedacht, denn René schnipfelt in der Küche auch Gurken klein fürs Buffet „am Freitag und Samstag“. Und als ich meine, das sei doch gut, da wandelt sich das notorische „Nö“ zum sparsamen „Jo.“ (Z.27) René ist vorsichtig: Keine Arbeit scheint ihn so richtig zu begeistern, auch der Service nicht unbedingt, weil: *„Joh – Rumlaufen macht nicht Spaß aber wie Rumstehen au nicht.“* (Z.41) – Ja dann - . | Einzelfalltypus: „Ich mach hier halt mal mit.“ – Das aber schon seit vier Jahren und sehr zur Freude aller Gäste und KollegInnen, denn René hat ein Gemüt wie ein Schaukelpferd: Es passt sich allen Reitern an... (* = Namen geändert)

7.7 Café Zwischen Bad Säckingen

Das Bad Säckinger Café Zwischen wurde nach dem Vorbild des ersten Caritas-Cafés in Waldshut-Tiengen aufgebaut, hat aber einen weiteren Angebotsschwerpunkt, da neben den Waffelkreationen hier zusätzlich Crepes in allen Variationen angeboten werden. Es liegt in der Steinbrückstraße, einer engen Altstadtgasse Säckingens, auf dem Weg zur historischen „längsten gedeckten Holzbrücke Europas“. | Infos im Internet: www.caritas-hochrhein.de

7.7.1 Auswertung Fragenkatalog 1 | Café Zwischen, Bad Säckingen

Allen Betriebsleiterinnen und –Leitern wurden die gleichen Fragen gestellt!

1. Art der Dienstleistungen, was wird angeboten und verkauft?	*Waffeln & Crèpes à la carte * preiswertes Mittags-Menue * Samstags-Brunch * Menue-Projekt-Wochen * hausgemachte Kuchen * Bio-Fair-Trade-Kaffee (GEPA) **
2. Art des Assistenzbedarfs der betreuten MitarbeiterInnen?	*kognitive + körperl. Einschränkungen, Entwicklungsverzögerungen, Trisomie 21*
3. Ø Betreuungsschlüssel?	*1:12 (Übergang zw. 11 + 14:00 = 2 Betreuer)*
4. Art und Häufigkeit des direkten Kundenkontakts seitens der betreuten MitarbeiterInnen?	*täglicher Kundenkontakt im Service & Küchenbereich aufgrund „gläserner Produktion“*
5. Wie viele betreute MitarbeiterInnen arbeiten hier? Wie viele pro Schicht und WO?	***Gesamt 12**	Service: max. 4 TN	Küche 2 TN	Theke: max. 4 TN	Spülküche: 2 TN*
6. Wie viele verantwortliche Fachkräfte leisten Assistenz?	*Küche & Service: 1,3 pro Schicht*
7. Qualifikation und Berufserfahrung der betreuenden Fachkräfte? (+ prozentuale Anstellung)	*Heilerz. Pflegerin 20 Jahre à 80%	Heilerz. Pflegerin 12 Jahre à 80%	Konditoreifachverkäuferin 25%	Finanzfachfrau 10 %*
8. Team-Struktur ?	*eigenverantwortliche Tätigkeit, hohe Eigenständigkeit, flache Hierarchie, demokratisch*
9. Wo und wann, in welchen Situationen Schwierigkeiten im Betriebsablauf?	*In der heilpädagogischen Assistenz, wenn TN überfordert ist oder Wutanfall kriegt etc. |*
10. WfbM-Abteilung oder eigenständiger Betrieb?	*WfbM-Außenstelle der Caritaswerkstätten Hochrhein*
11. Fördergelder, Pflegesätze?	*AfA, RV-Träger , Unfallkassen, BG* *Agentur für Arbeit , Rentenvers.-Träger, Berufsgenossenschaft*
12. Ausbildungsplätze? a) für TN b) für Fachpersonal	*b) HeP, BA-Studenten, Arbeitserz., Praktikant*
13. Vernetzung mit anderen Einrichtungen und Firmen?	*GEPA-Weltlädeli Murg	IB (Internat. Bildungszentrum f. Jugendliche)*

14. Öffnungszeiten?	*Mo.-Fr.: 8:30 – 17:00 | Sa. 9:00 – 14:00*
15. Ø Anzahl der Kunden pro Tag?	*50 – 60*
16. Besonderheiten Café Zwischen BS	*„gläserner Produktion" aller Speisen | wechselnde Kunstausstellungen von + mit MmB: | Foto-Projekte | kulinarische Themen*
17. Standort & Alleinstellungsmerkmale?	*Altstadtmitte, 200 m von hist. Holzbrücke zur Schweiz | Bio-fair-trade-Kaffee | GEPA-Angebote*
18. Betriebsleitung	*Leiter Werkstätten*
19. Gründungsjahr & Impuls?	*2006, Öffnung nach außen, neue Arbeitsplätze für „fittere" WfbM-Mitarbeiter und TN des Ambulant Betreuten Wohnens schaffen nach erfolgreichem Vorbild des Tiengener Café Zwischen, welches auch vom Leiter des Betreuten Wohnens J. Moser initiiert wurde.*
20. Wirtschaftlichkeit, Konkurrenzfähigkeit?	Die Café Zwischen in Bad Säckingen und Tiengen können sich als WfbM-Außenstellen gut am Markt behaupten. Finanzierung analog WfbM über Pflegesätze und Nettoerlöse.

Streiflicht | Café Zwischen Bad Säckingen

„Ich bin hier der Boss" beschreibt Rena* ihren Arbeitsplatz und Maria* weiß: „Ich kann schaffen wie ein Pferd!". Für Mathias* gilt: „Waffeln — genau mein Ding!" und neben Betreuerin Anita steht Francesco* und jeder sieht: „Der Meister und sein Lehrling". Mit 12 Fotos führt der Jahreskalender „Zwischen-Blende" die Gäste und Freunde des Bad Säckinger Café Zwischen durchs neue Jahr: Ein gelungenes Werk des Fotoworkshops 2011, in dem die Mitarbeiter des Cafés nicht nur ihre gastronomischen sondern auch ihre kreativen Talente zeigen. Auf jedem der 12 Schwarzweißfotos leuchten die Caritas-roten Arbeits-T-shirts dem Betrachter entgegen und die Untertitel spiegeln die Freude am Kochen und Servieren wieder...

Auch das zweite Café Zwischen wurde von Jürgen Moser, dem Leiter des „Ambulant Betreuten Wohnens" mit begründet, nachdem die Idee seiner Klienten Hilde* und Hannes* das erste Café in Tiengen ermöglicht hatte. Das Betreute Wohnen hatte damals im ehemaligen Bistro am Marktplatz mehrere Wohnräume angemietet, als der Besitzer sein ganzes Haus den Caritaswerkstätten zur Pacht anbot. Abends saß Herr Moser mit einigen Teilnehmern des Betreuten Wohnens gemütlich zusammen, als Hilde* und ihr Mann Hannes* meinten: "Mensch Jürgen, das können wir auch!" — Was? – ein Tagescafé betreiben... Jürgen Moser, der als gelernter Zimmermann Theologie und Philosophie studiert hatte, um dann seine Studienzeit als Sozialarbeiter abzuschließen, meint heute: „Ohne

Hannes und Hilde wäre das Café Zwischen nicht entstanden, denn mir selbst erschien das Projekt zu riskant.“ Aber schon damals gab es sein Berufsethos, das eigentlich eine Integrationsweisheit, eine Lebensphilosophie ist, die der Sauerländer in nahezu akzentfreiem Allemannisch auf den Punkt bringt: „Wir machet immer des, was d’Lüt wollet und it umgekehrt!“ Und so kann Rena* auch heute, neun Jahre nach Gründung des ersten Café Zwischen augenzwinkernd schmunzeln: „Ich bin hier der Boss.“ Und das nimmt ihr niemand krumm, denn Rena* ist Boss nach dem Vorbild ihres Chefs, dem alle Mitarbeiter gerne folgen, wohin *sie* wollen... (* Namen geändert)

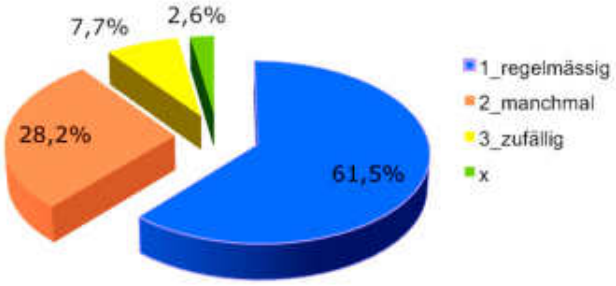
7.7.2 Ergebnis Kundenbarometer | Café Zwischen Bad Säckingen

Ausgewertet wurden 39 beantwortete Kundenbefragungsbögen (=100%), die vom Säckinger „Café Zwischen" zurück liefen. Jedes dieser sogenannten „Kundenbarometer" enthält 6 Fragen mit je 3 Antwortmöglichkeiten. Alle angekreuzten Antworten wurden zahlenmäßig und prozentual erfasst und nachfolgend abgebildet. Nicht beantwortete Fragen wurden mit „x" gekennzeichnet und erfasst.

Ich komme als Kunde hierher
❑ zufällig ❑ regelmäßig ❑ manchmal

Frage 1 nach **Stammkundschaft**

Firma	BS	
Häufigkeit	Ergebnis	%
1_regelmässig	24	61,5%
2_manchmal	11	28,2%
3_zufällig	3	7,7%
x	1	2,6%
Gesamtergebnis	39	100,0%



Mehr als die Hälfte aller Kunden (ca. 61,5%) kommen regelmäßig, sind Stammkunden. Ca. 28% der Kunden nehmen manchmal die Dienstleistungen in Anspruch. Lediglich 7,7% zählen zur zufälligen und damit seltenen Kundschaft. Nur ein Kunde machte keine Angabe.

Ich bin mit der Qualität des Angebots
❑ sehr zufrieden ❑ zufrieden ❑ weniger zufrieden

Frage 2 nach **Angebotsqualität**

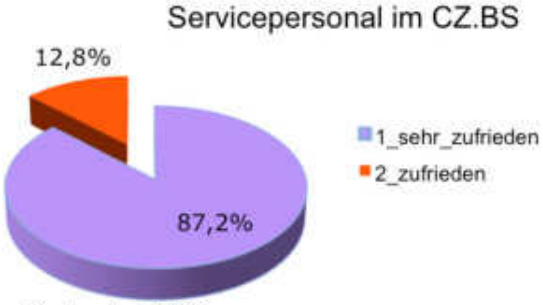
Firma	BS	
Qualität	Ergebnis	%
1_sehr_zufrieden	29	74,4%
2_zufrieden	10	25,6%
Gesamtergebnis	39	100,0%

Die meisten Kunden sind mit der Qualität des Angebotes sehr zufrieden (74,4%). 25,6% der Kunden sind mit der Angebotsqualität zufrieden Keiner war mit der Angebotsqualität „weniger zufrieden"!

Ich bin mit dem Service-Personal
❑ sehr zufrieden ❑ zufrieden ❑ weniger zufrieden

Frage 3 nach **Servicepersonal**

Firma	BS	
Service	Ergebnis	%
1_sehr_zufrieden	34	87,2%
2_zufrieden	5	12,8%
Gesamtergebnis	39	100,0%

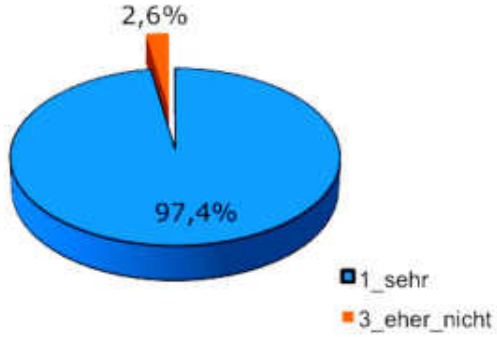


Die meisten Kunden sind mit dem Servicepersonal sehr zufrieden (ca. 87%)
Ca 13% der Kunden sind zufrieden. Niemand war mit dem Service weniger zufrieden.

Von „besonderen" Menschen bedient zu werden gefällt mir
❑ sehr ❑ weniger ❑ eher nicht

Frage 4 von **„besonderen" Menschen** bedient zu werden

Firma	BS	
Beso_Mensch	Ergebnis	%
1_sehr	38	97,4%
3_eher_nicht	1	2,6%
Gesamtergebnis	39	100,0%

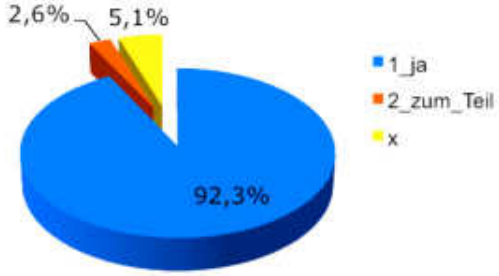


Von „besonderen Menschen" bedient zu werden gefiel fast allen der Säckinger „Café Zwischen"-Kunden (97,4%!)
Nur ein Kunde votierte gegen die Bedienung von Menschen mit Assistenz-Bedarf.

Ich kann hier entspannen, gut Pause vom Alltag machen
❑ JA ❑ nur zum Teil ❑ eher nicht

Frage 5 nach **Entspannung**

Firma	BS	
Entspannung	Ergebnis	%
1_ja	36	92,3%
2_zum_Teil	1	2,6%
x	2	5,1%
Gesamtergebnis	39	100,0%



Auch die meisten Kunden können im Säckinger Café Zwischen gut entspannen, Pause vom Alltag machen (92,3%). Ein Kunde kann nur zum Teil entspannen. Zwei machten keine Angabe.

Ich werde öfter hierherkommen, Freunde einladen
❑ JA ❑ gelegentlich ❑ eher nicht

Frage 6 Wiederholungsbesuch, Freunde einladen

Firma	BS	
Wiederholung	Ergebnis	%
1_ja	31	79,5%
2_gelegentlich	6	15,4%
3_eher_nicht	1	2,6%
x	1	2,6%
Gesamtergebnis	39	100,0%

Fast 80 % der Kunden wollen ihren Besuch im Säckinger Café Zwischen wiederholen. 15,4% wollen gelegentlich wieder kommen und auch Freunde einladen. Nur ein Kunde will eher nicht wiederkommen. Eine Enthaltung.

7.7.2.1 Interpretation der Kundenbarometer-Ergebnisse | Café Zwischen BS

Interpretation „Besondere Menschen“ im Café Zwischen Bad Säckingen:

Eindeutig sehr gute Noten der Kundschaft fürs Säckinger Café Zwischen“: Vor allem von „Besonderen Menschen“ bedient zu werden gefällt fast allen Kunden hier; **das Säckinger Café eroberte sich mit diesem Kundenfeedback zur Integration von Menschen mit Assistenzbedarf den ersten Platz von den acht Betrieben!**

Interpretation Angebotsqualität im Café Zwischen Bad Säckingen:

Auch bei der Angebotsqualität sind die meisten Kunden (rund 75%) des Säckinger Café Zwischen' „sehr zufrieden“ und niemand war „weniger zufrieden“. Dennoch: Ein Viertel der Kundschaft war „nur“ zufrieden. Für die Café-Betreiber mag es interessant sein, wie häufig die 25% der kritischeren Kunden zu Gast sind:

Firma	**BS**	
	Qualität	
Häufigkeit	2_zufrieden	%
1_regelmässig	6	60%
2_manchmal	3	30%
x	1	10%
Summe	10	100% = ¼ aller Gäste

Da von den rund 25% der kritischeren Kunden über die Hälfte regelmäßig zu Gast is(s)t, sollte durchaus die Angebotsqualität hin und wieder selbstkritisch analysiert werden — im Hinblick auf Zubereitungszeit, Zutaten-Qualität, Preis-Leistungsverhältnis usw. ...
So schreibt eine „regelmäßige“ KundIn im Einzelfeedback: *„Weltbeste Waffeln ☺ Mittagsmenues abwechslungsreicher gestalten – keine Fertigsoße Sauerrahm, Essig + Öl“* (CS-BS23, s.u.)

Interpretation Entspannung im Café Zwischen Bad Säckingen — Zusammenhang zwischen Entspannungs- und Besuchsfrequenz

Positiv fällt auch der hohe Entspannungsfaktor im Säckinger Café Zwischen auf: Trotz SW3-Hintergrundmusik (oder gerade deshalb?) können 92% der Kunden hier entspannen und Pause vom Alltag machen. Das bedeutet im Verbund mit den guten Noten für Service und „Besondere Menschen“ auf alle Fälle: Diskretion und in-Ruhe-lassen der Kundschaft wird hier groß geschrieben, was von *allen der hier regelmäßig wiederkehrenden Kunden* (100%) sowie von den meisten der gelegentlichen Kunden geschätzt wird:

Firma:	**CZ-BS**				
	Entspannung				
Häufigkeit	1_ja	2_z_Teil	x	Gesamt	%
1_regelmässig	24			24	100%
2_manchmal	9	1	1	11	81,8%
3_zufällig	3			3	100%
x			1	1	-
Summen	36	1	2	39	

Dieses Ergebnis bringt eine Kundin im persönlichen Feedback auf die Kurzformel: ***„Mein „Entschleuniger“ im Alltag!“*** (CS-BS37)

7.7.2.2 Café Zwischen Bad Säckingen | Einzel-Aussagen des „Kundenbarometers“

— alle Einzelaussagen werden inhaltlich und orthographisch original wieder gegeben. | Konstruktive Aussagen in Fettdruck —

CS-BS3: „Macht einfach so weiter“

CS-BS5: „Wir werden stets freundlich bedient und schätzen es sehr ein Cafe zu haben wo auch Kinder ♡lich willkommen sind.“

CS-BS6: „Tolle Idee, macht weiter so.“

CS-BS8: „Weiterhin alles Gute und viel Glück!“

CS-BS11: „Die Decoration, die hier selbst hergestellt wurde gefällt mir sehr gut ☺ Die Bilder wow!“

CS-BS18: „Die Integration behinderter Menschen finde ich sehr gut.“

CS-BS19: „Man kann aus kaputten Bausteinen etwas schönes bauen; Sie alle haben gebaut!“

CS-BS20: „Die Caritas-Autos fahren zu schnell in den Bruderhof (= Hof hinter dem CS-BS) Es gibt Schrittgeschwindigkeit!!“

CS-BS21: „Ich finde es sehr toll, wie ihr das Cafe präsentiert, und euch von eurer besten Seite zeigt. ☺ Macht weiter so!!!“

CS-BS23: **„Weltbeste Waffeln ☺** Mittagsmenues abwechslungsreicher gestalten – **keine Fertigsoße Sauerrahm, Essig + Öl“**

CS-BS24: „Es ist schön, dass Hunde Zutritt haben und Wasser bekommen.“

CS-BS25: „Ich höre gerne SWR 3 !!“

CS-BS26: „Es ist eine tolle Atmosphäre + Einrichtung“

CS-BS27: „Ich finde dieses Konzept super. Es müsste noch mehr gefördert werden ☺ bis zum nächsten Mal ...“

CS-BS30: **„sehr freundliche, zuvorkommende Mitarbeiter — es könnte mehr dieser Einrichtungen geben, um zu beweisen, daß Menschen mit ‚handicap’ durchaus fähig sind, hervorragende leistung zu zeigen und gleichzeitig, dass Menschlichkeit extrem wichtig ist.“**

CS-BS33: **„Hierher zu kommen hilft mir „Fehler“ freundlich anzuschauen und offfen darüber zu reden, was ich anders haben will. Und es ist immer lebendig.“**

CS-BS34: „Das esen schmeckt super !!!“

CS-BS35: **„uns gefallen die sehr schön dekorierten Teller und natürlich die liebenswerten Mitarbeiter, die immer unsere Kinder so anstrahlen.“**

CS-BS36: „Das Essen ist super!“

CS-BS37: **„Mein „Entschleuniger“ im Alltag!“**

CS-BS38: „Verbesserung v. Mittagessen (Farianten) Da gibt es doch toll (kl.) Menüs!“

7.7.3 Ergebnis + Interpretation Narrative Interviews | Café Zwischen BS

NI-018_Café_ZBS: Im ersten Säckinger Interview legt Thorsten* in einfacher Sprache ein „gesundes“ Selbstwertgefühl an den Tag. „Inkonsistenzen“ und „tieferliegende Perzeptionsmuster“ (Bernart & Krapp, 2005, S. 48): Er „hilft dann *schon mal* unten aus“ (Z16), „je nachdem wie voll ist“. Der Frage, ob die Kundschaft auch so gut sei wie die Betreuer und

Kollegen, weicht er aus: „Kundschaft geht“ (Z.8), um die Frage dann zu drehen: Kundschaft gäbs „mal viel, mal weniger“ (Z.10) Es scheint, als ob der Kontakt zu den Gästen schon mal ‘schwierig‘ war, was ein späteres Gespräch mit der Caféleiterin auch bestätigt. – Es war aber noch kein Gast unhöflich zu T. (Z. 20) Im weiteren Gespräch betont T., dass es immer was zu tun gibt, auch wenn wenig Gäste da sind, denn dass sei „halt auch immer – äh – ne Sachlage, *des is genau wie draußen auch, also jetzt wie normale Wirtschaft*,...“ (Z.22). Hier wird einmal mehr bestätigt, dass sich fast alle Klienten ihres Handicaps bewusst sind. Aus diesen sich wiederholenden Selbstwahrnehmungen kann eine „Kohorteninterne Typenbildung“ (Bernart & Krapp 2005, S.52 f.) abgeleitet werden und zwar die des Behinderungs-Bewusstseins der meisten Integrations-Klienten.

NI_019_Café_ZBS: Bei der Transkription dieses Interviews mit einem Stotterer konnte ich an mir selbst spüren, erfahren, wie „ausgebremst“ sich ein Stotterer fühlen muss, der schon längst weiß, was er sagen will, aber dessen Artikulation das Sprechen behindert. Als ich K.,– weil ich ihn schon länger kenne und ein freundschaftliches Verhältnis besteht – frage, ob er mit der Sprache klar komme beim Bedienen der Gäste, da ist er enttäuscht von mir:

13.	A.	Bedienst Du Gäste auch?
14.	K.	e-hmm.
15.	A.	Echt? // Und – kommsch klar mit der Sprache?
16.	K.	(Stimme enttäuscht, mitleidig nach unten) oh mann ...
17.	A.	Na, ich frag halt - - die Gäste sind okay?
18.	K.	mm – d-d-du – das sollttu nich a-aber ja.
19.	A.	(lachend) Sonst schon? – Gut. Würdsch gern länger hier arbeiten?
20.	K.	(1:13) ähm –(/ / stotternd um Worte ringend) ob ich – ob ich ab ich – ab ich w-will nich l-länger, aber ich will für // immer /// immer / immer im Café bleiben.

Zeile 20 ist sicherlich für K. die wichtigste Aussage: „ich will für (Pause) immer (große Pause), immer (kleine Pause), immer im Café bleiben.“ – Im weiteren Verlauf kommt K. immer wieder darauf zurück, dass er nicht mehr in der Werkstatt arbeiten will, denn „ich w-war lan-kenuhg in de- in der Werkstatt!“ (Z.48) (Einzelfalltypus – Bernart & Krapp 2005, 52) * = Name geändert

NI_020_Café_ZBS: Rena* berichtet eingangs, dass sie schon seit sechs Jahren, seit der Eröffnung im Café Zwischen arbeitet. Ihr gefällt die Arbeit *„sehr gut.“* (Z.12) Sie arbeitet in allen Bereichen *„Service, Dienung, Kassieren, was alles dazu gehört.“ (*Z.16) Und sie kann rechnen (Z.19.-22), was sie (lachend) für selbstverständlich hält. Als wir auf die Gäste zu sprechen kommen, sagt sie, dass es auch unfreundliche Gäste gäbe, aber dass sie selbst dann trotzdem freundlich bleibe. (Z. 30 – 38) Dass sie wirklich sehr gut eingearbeitet ist, merke ich daran, dass sie das Gespräch wie selbstverständlich unterbricht, weil ein Kunde bezahlen möchte. Danach nimmt sie den Gesprächsfaden bei der „Kundschaft“ wieder auf, berichtet, *„wenn viele Kundschaft hat, oder Ding — wenn nur eine Bedienung hat amma Morgen oder dinge, wenn e inne Mittagpause sind die meischte obe und nur*

eine unte un da muss ich alles mache." (Z. 42). Ihre Füße täten ihr dann weh und dann sei sie froh, wenn Feierabend ist, aber *„Mir gefällts, bin z'friede, macht Spaß"* (Z. 48) Wenn sie zwischen Werkstatt und Café wählen dürfte? *–„Lieber ins Café Zwi — lieber ins Café Zwische"* (Z. 50) Klare gradlinige Aussagen, ohne wenn-und-aber ein eindeutiges Votum für die Arbeit im Café, passend in die „Kohorteninterne Typenbildung" der begeisterten Integrations-Klienten. (Bern.&Krapp 2005, S. 52 f.)

NI_021_Café_ZBS: André* sagt gleich eingangs, ihm gefalle es hier „viel besser, wie in der Werkstatt." (Z. 4) Danach kommt er auf Stammkunden zu sprechen, die er kennt und dazu zählen seine Eltern, die richtig stolz auf ihn seien; er selbst sei auch stolz auf sich (Z.12 – 20). Auch Berge von Geschirr, hinten in der Waschküche, mache er auch gern. (Z. 28) — Die Kollegen seien alle sehr nett zu ihm (Z. 30) und die Chefinnen seien alle „richtig sehr nett –" (Z. 43) und „normale Kollegen auch" (Z. 45). Als ich darauf einen schimpfenden Chef nachahme, wehrt A. ab: „Nein, so sind die nicht, nein." Und Ruth ergänzt: „Nein." (Z.49) | Typenbildung: Es gefällt A. besser als in der Wallbacher WfB. Stolz (Anerkennung) der Eltern, auf sich selbst stolz sein. Fühlt sich wohl hier. Gutes Arbeitsklima; Chefinnen sind wie Kollegen.

7.8 Glashaus in Lörrach

„Am Chesterplatz 9, im Zentrum der Stadt Lörrach wurde am 20.Mai 2006 von der Lebenshilfe Lörrach e.V. ein Gastronomiebetrieb als Integrationsprojekt nach § 132 SGB IX nach den Richtlinien des KVJS Baden-Württemberg eröffnet. Ziel ist es, dass im Mitarbeiterteam auch 6 Menschen mit einer Behinderung eine feste Beschäftigung auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt erhalten und eine Begegnungsmöglichkeit mit Menschen mit Behinderungen mitten in der Stadt entsteht. Zu diesem Zweck wurde die Regiointeg gGmbH von Lebenshilfe Lörrach gegründet, die den Gastronomiebetrieb betreibt.“ (Aus der „Glashaus“-Website) [48]

Im Internet: www.glashaus-loerrach.de

7.8.1 Auswertung Fragenkatalog 1 | GLASHAUS in Lörrach

Allen Betriebsleiterinnen und –Leitern wurden die gleichen Fragen gestellt!

1. Art der Dienstleistungen, was wird angeboten und verkauft?	*Café-Bistro mit tägl. wechselndem Mittagstisch mit 8 (!) verschiedenen Gerichten | Kuchen & Bio-Kaffee sowie Tees in allen Variationen, Frühstücksangebot*
2. Art des Assistenzbedarfs der betreuten Integrations-MitarbeiterInnen?	*kognitive oder körperl. Einschränkungen, ein Mitarbeiter mit psychischer Behinderung*
3. Ø Betreuungsschlüssel?	*Für das Projekt stehen keine Mittel zur Betreuung zur Verfügung. Die Anleitung erfolgt durch die Mitarbeiter ohne Behinderung*
4. Art und Häufigkeit des direkten Kundenkontakts seitens der betreuten MitarbeiterInnen?	*täglicher Kundenkontakt im Service | Küchenmitarbeiter (1) haben in der Regel keinen Kundenkontakt*
5. Wie viele MitarbeiterInnen (= TN) mit Behinderung arbeiten hier? Wie viele pro Schicht und WO?	***Gesamt 7** | Service: 6 TN | Küche 2 TN | Theke: 6 TN | Spülküche: 6 TN (Doppelnennung der Beschäftigungsfelder*
6. Wie viele verantwortliche Fachkräfte leisten Assistenz?	*Küche: 2 | Service: 3 und Mitarbeiter auf Minijob-Basis (3)*
7. Qualifikation und Berufserfahrung der betreuenden Fachkräfte? (+ prozentuale Anstellung)	*Betriebsleitung, Service & Küche:, Diätkoch & Küchenmeister, gelernter Koch zu je 100% | Service: 3 50%-Kräfte: Restaurant-Fachfrau & Servicekraft mit langjähriger Berufserfahrung | 4 Teilzeitkräfte (400-€-Basis) | Alle übernehmen Anleitung der Mitarbeiter mit Behinderung*
8. Team-Struktur?	*Betriebsleitung durch Küchenmeister, eigenverantwortliche Tätigkeit in den Bereichen Küche und Service für die Fachkraftmitarbeiter, Einbindung der Mitarbeiter mit Behinderung in Küchen- und Servicebereich*

[48] http://www.glashaus-loerrach.de | 17.1.2013, 21:37

9. Wo und wann, in welchen Situationen Schwierigkeiten im Betriebsablauf?	*Gästeerwartungen erfüllen; Gastansturm bewältigen, Dosierung der Arbeitsbelastung für die Mitarbeiter mit Behinderung, Auffangen von persönlichen Problemen einzelner Mitarbeiter mit Behinderung*
10. WfbM-Abteilung oder eigenständiger Betrieb?	*Eigene gemeinnützige GmbH, Lebenshilfe Lörrach e.V. ist 100%-Teilhaber*
11. Fördergelder	*Café-Bistro GLASHAUS erhielt bis 2010 eine Projektförderung durch Aktion Mensch, für 2011 und 2012 hat der Betrieb einen Betriebskostenzuschuss durch den Fritz-Berger-Fond erhalten — ab 2013 keine Projektfördergelder mehr. Fortlaufende Lohnkostenzuschüsse für Mitarbeiter mit Behinderung vom Integrationsamt und dem Landkreis Lörrach.*
12. Ausbildungsplätze a) für TN b) für Fachpersonal	*a) Praktische Ausbildungsstelle zur Beikochausbildung* *b) bis 2011 Koch Auszubildender, üblicherweise kein Ausbildungsangebot*
13. Vernetzung & Synergien mit anderen Einrichtungen und Firmen?	*Lebenshilfe Lörrach e.V. | Sehbehinderten-Gastronomie „Blindekuh" in Basel (Aktion „Dunkelbar") | umliegende Geschäfte + Anlieger des Chesterplatzes (gemeinsame Aktionen, wie z. B. Adventsbasar, gemeinsame Weihnachtsbeleuchtung, Straßenstände etc.), Kunstausstellungen mit Einrichtungen der Behindertenhilfe, Fördermitglied von SlowFood Deutschland (http://www.slowfood.de)*
14. Öffnungszeiten?	*Mo. – Sa.: 8:00 – 18:00 |* *Mittagstisch 12:00 – 14:30 Uhr*
15. Ø Anzahl der Kunden pro Tag?	Ø 70 - 100
16. Besonderheiten GLASHAUS	*Eigenständige GmbH, Lebenshilfe Lörrach e.V. ist 100%-Teilhaber | „Echter" Integrationsbetrieb: Die MmB erhalten Tariflohn anstelle der sonst üblichen WfbM-Vergütung | frisch zubereitete Speisen aus regionalen, saisonalen und oft biologischen Zutaten | reichhaltige Tageskarte mit 8 Gerichten +| + täglich Kinderspaghetti für nur 2,80€ | Bio-Kaffee & Tees | Fairtrade-Produkte, SlowFood Fördermitglied: Motto: „gut, sauber, fair" | Café-Restaurant auf zwei Ebenen à 35 Sitzplätzen und weiteren 40 Aussenplätzen | Auf Bestellung Familienfeiern, Geschäftsessen etc. | Extra-Seminarraum | Das GLASHAUS ist von oben bis unten barrierefrei gebaut | Spielecke | Wickeltisch*
17. Standort & Alleinstellungsmerkmale?	*Stadtmitte Lörrach, Nähe zur Hauptgeschäfts-„Meile", gegenüber DM-Markt und weiteren attraktiven Einzelhandelsgeschäften und Gastronomieangeboten | Einzugsgebiet Basel | * * * Einziges Allergiker-kompatibles Restaurant in Lörrach und Umgebung, weil vollständiger Verzicht auf Zusatzstoffe in den Speisen * * * | regelmäßige Kunstausstellungen von Künstler/innen mit Behinderungen | eigenstän-*

	diger Integrationsbetrieb
18. Betriebsleitung	*Thomas Bossert | Diätkoch & Küchenmeister Helmut Ressel / Geschäftsführer*
19. Gründungsjahr & Impuls	*Mai 2006 | Lebenshilfe-Geschäftsführer Helmut Ressel: Schaffung von festen Arbeitsplätzen für Menschen mit Behinderungen | Öffnung der Lebenshilfe Lörrach e. V. nach außen | ...*
20. Wirtschaftlichkeit, Konkurrenzfähigkeit	Der Integrations-Betrieb *GLASHAUS* GmbH hat einen Jahresumsatz von knapp 400.000 € | Nach Auslaufen der Projektförderung durch Aktion Mensch kann der Betrieb bis zu 20.000 € Jahres-Defizit durch den Fritz-Berger-Fond abdecken. Im Jahr 2012 kann auf dieser Basis ein ausgeglichenes Ergebnis erreicht werden | Das GLASHAUS kann sich seit sechs Jahren — trotz dem besonderen Personalaufwand — im Gastronomie-Markt in Lörrach erfolgreich durchsetzen!

Glashaus-Streiflicht

Ich fass es nicht. Es ist kurz nach 11 Uhr und aus eigener Erfahrung weiß ich, dass in der Küche jetzt richtig viel zu tun ist. Neben mir sitzt seelenruhig Küchenchef Thomas Bossert und als ich ihn frage, ob er jetzt nicht längst nach dem Rechten sehen müsse, winkt er lässig ab: „Wir haben Ihren Besuch eingeplant, meine Kollegen kommen auch ohne mich klar."

Thomas Bossert ist ein junger, dynamischer und auf den ersten Blick sympathischer Chef, bei dem man sicherlich gerne arbeitet. Er ist Ruhe und Zurückhaltung in Person, antwortet nur, wenn ich ihn direkt frage, alles andere erzählt mir seine „Pressereferentin" Ute*, die hier seit sechs Jahren im Service einen Integrations-Arbeitsplatz genießt, anders kann man das kaum sagen. Thomas sei ein guter Chef: *„Ja, ganz klar"* meint Ute und sie scheint sich auszukennen, weil sie in einem früheren Leben in einer Freiburger Gastronomie am beinharten — behindernden [49] — Arbeitsklima gescheitert ist. (* Name *nicht* geändert!)

Mit am Kaffeehaustisch sitzt Herr Ressel, Sozialarbeiter und Geschäftsführer der „Regiointeg GmbH", einer 100%igen Tochter der Lebenshilfe Lörrach, die das „Glashaus" betreibt. Das „g" fehlt vor der GmbH[50]; die GmbH ist aber trotzdem gemeinnützig, das „g" ist im europäischen Recht nicht mehr vorgesehen! Dennoch ist das Glashaus ein „echter"

[49] „behindernd" = ein Arbeitsklima, dass die persönliche Entwicklung behindert.

[50] „gGmbH" = gemeinnützige Gesellschaft mit beschränkter Haftung: Das Glashaus ist eine gemeinnützige GmbH, also ein mittelständisches Unternehmen, das sich am ersten Arbeitsmarkt behauptet ohne die üblichen Betreuungssätze einer WfbM-Einrichtung.

eigenständiger Integrationsbetrieb. *„Wir zahlen allen hier angestellten Menschen mit Assistenzbedarf Tariflöhne, das war uns von Anfang an wichtig“* betont Helmut Ressel. Der Umsatz sei kein Geheimnis: knapp 400.000 € im Jahr, 20.000 Jahresdefizit werden durch den Fritz-Berger-Fond gedeckt, die Jahresbilanz 2012 sei „ausgeglichen“.

„Schicken Sie ruhig Herrn Bossert die Korrektur-Fahne, wir tauschen uns eh ständig aus.“ sagt der Lebenshilfe-Chef. — Das ist auch ein Satz, der mir gefällt: Keine Kompetenz-Pyramide, offene, transparente Zusammenarbeit auch hier auf Leitungsebene.

Zuhause schau ich im Internet nach, wo Herr Bossert vorher gelernt und gearbeitet hat: Das Vier-Sterne-Hotel Traube-Tonbach bei Baiersbronn gehört zur Klasse der „Haute Cuisine“. Kein Wunder also, dass der Küchenchef die Zutaten selbst aussucht auf den Wochenmärkten und bei regionalen Landwirten, ökologischer Anbau wird bevorzugt. Soßenfonds, Dressings und Desserts werden selbst hergestellt und auf schmackhafte und natürliche Zubereitung der Gerichte großer Wert gelegt. „Hochzahlen“ auf der Speisekarte sind deshalb in der Glashaus-Küche tabu. Denn ein Meisterkoch hat für unsinnige Zusatzstoffe genauso viel übrig wie der Profi-Handwerker für’s Heim&Hobby-Bohrmaschinen-Spielzeug: Mildes Lächeln... Auf der Glashaus Tageskarte finden wir drei Menüs zur Auswahl + kleiner Imbiss + großer gemischter Salat + besondere Tagessuppe + Nudelgericht + Kinderspaghetti á 2,80€. Bei so umfangreicher täglich wechselnder Auswahl haben alle Mitarbeiter genug zu tun und der Küchenchef muss ein „besonderes Händle“ und einen natürlichen „heilpädagogischen Daumen“ haben, dass ihm das alles so relaxed gelingt... *„Und wenn’s doch mal pädagogisch „klemmt“, ein/e Mitarbeiter/in Aussetzer hat?“* frag ich. *„Es gibt eine Zusammenarbeit mit der zuständigen Mitarbeiterin des Integrationsfachdienstes, die bei Krisen unterstützend zur Verfügung steht. Und –“* meint Herr Ressel *„wichtig ist auch, dass die meisten unserer Angestellten mit Assistenzbedarf ja gut eingebunden sind im Betreuungssystem des Ambulant Betreuten Wohnens der Lebenshilfe. Da kann man sich austauschen, wo’s mal klemmt und was unsere Mitarbeiter bewegt“.* Das hört sich gut an, vor allem sinnvoll strukturiert.

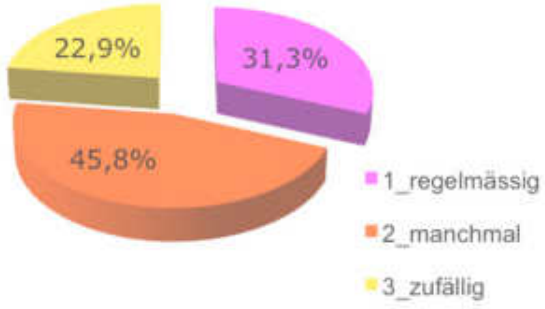
Als ich zum ersten Mal hierher kam, war’s 10 vor 6; das Glashaus schließt um 18:00 Uhr. Da empfing mich ein Bär** von Kellner, lächelte mich herzlich an und meinte: *„Nehmen Sie ruhig noch Platz, wir haben genug Zeit für Sie.“* Das war klasse. Und hat mit gut getan wie selten ein Zuspätkommen. Und da wusste ich auch sofort, warum die „besonderen Menschen“ hier besonders gerne arbeiten: Weil niemand stresst und schier gar keiner schlechte Laune hat. Denn das Leben ist schön – trotz Behinderung... oder gerade darum auch besonders wertvoll? (** Der „Bär“ heißt Martin)

7.8.2 Auswertung Kundenbarometer | Glashaus

Ich komme als Kunde hierher
❑ zufällig ❑ regelmäßig ❑ manchmal

Frage 1 nach **Stammkundschaft**

Firma	Glashaus	
Häufigkeit	Ergebnis	%
1_regelmässig	15	31,3%
2_manchmal	22	45,8%
3_zufällig	11	22,9%
Gesamtergebnis	48	100,0%



Ich bin mit der Qualität des Angebots
❑ sehr zufrieden ❑ zufrieden ❑ weniger zufrieden

Frage 2 nach **Angebotsqualität**

Firma	Glashaus	
Qualität	Ergebnis	%
1_sehr_zufrieden	39	81,3%
2_zufrieden	7	14,6%
3_weniger_zufrieden	1	2,1%
X	1	2,1%
Gesamtergebnis	48	100,0%

Ich bin mit dem Service-Personal
❑ sehr zufrieden ❑ zufrieden ❑ weniger zufrieden

Frage 3 nach **Servicepersonal**

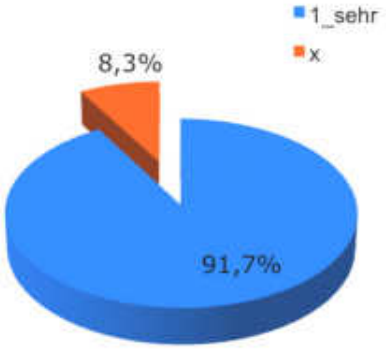
Firma	Glashaus	
Service	Ergebnis	
1_sehr_zufrieden	39	81,3%
2_zufrieden	8	16,7%
X	1	2,1%
Gesamtergebnis	48	100,0%

Auswertung Kundenbarometer Glashaus, Seite 2

Von „besonderen" Menschen bedient zu werden gefällt mir
❑ sehr ❑ weniger ❑ eher nicht

Frage 4 von **„besonderen" Menschen** bedient zu werden

Firma	Glashaus	
Beso_Mensch	Ergebnis	%
1_sehr	44	91,7%
X	4	8,3%
Gesamtergebnis	48	100,0%



Ich kann hier entspannen, gut Pause vom Alltag machen
❑ JA ❑ nur zum Teil ❑ eher nicht

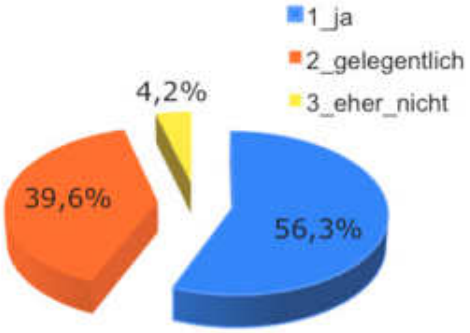
Frage 5 nach **Entspannung**

Firma	Glashaus	
Entspannung	Ergebnis	%
1_ja	37	77,1%
2_zum_Teil	10	20,8%
X	1	2,1%
Gesamtergebnis	48	100,0%

Ich werde öfter hierherkommen, Freunde einladen
❑ JA ❑ gelegentlich ❑ eher nicht

Frage 6 nach **Wiederholungsbesuch**, Freunde einladen

Firma	Glashaus	
Wiederholung	Ergebnis	%
1_ja	27	56,3%
2_gelegentlich	19	39,6%
3_eher_nicht	2	4,2%
Gesamtergebnis	48	100,0%



7.8.2.1 Interpretation Kundenbarometer-Auswertung Glashaus

Mit der angebotenen Qualität der Speisen im Glashaus sind 81,3% der befragten Gäste „sehr zufrieden“: Damit steht das Glashaus auf Platz Nr. „1“ des Siegertreppchens der acht Integrationsbetriebe. Herzlichen Glückwunsch!

In der folgenden Tabelle wird die Schnittmenge von Kundenfrequenz = Häufigkeit des Besuchs und Angebots-Qualität gebildet. Hier zeigt sich die Stammkundschaft zu 100% mit der Angebotsqualität „sehr zufrieden“, was mit großer Wahrscheinlichkeit neben der reichhaltigen Menü-Auswahl auf den konsequenten Zusatzstoffe-Verzicht bei den Glashaus-Speisen rückführbar ist! (siehe auch Kap. 9.4.3.2 – Interpretation der Ergebnisse)

Firma:	**Glashaus**

	Mit der **Qualität** des Angebotes sind die Kunden				
Besuchs-**Häufigkeit**	1_sehr_zufrieden	2_zufrieden	3_weniger_zufrieden	x	Gesamtergebnis
1_regelmässig	15				15
2_manchmal	18	4			22
3_zufällig	6	3	1	1	11
Gesamtergebnis	39	7	1	1	48

Aber auch die für unsere Fragestellung entscheidende Frage nach der Kundenzufriedenheit bzgl. „Besonderer Menschen“ wurde im Glashaus sehr eindeutig beantwortet und zwar von allen Gästen: Den meisten gefällt es sehr, von Menschen mit Assistenzbedarf bedient zu werden! Hier noch die Schnittmenge:

Firma:	**Glashaus**

	Von **Besonderen Menschen** bedient zu werden gefällt mir		
Besuchs-**Häufigkeit**	1_sehr	x	Gesamtergebnis
1_regelmässig	12	3	15
2_manchmal	22		22
3_zufällig	10	1	11
Gesamtergebnis	44	4	48

7.8.2.2 Einzel-Feedbacks Kundenbarometer Glashaus

— alle Einzelaussagen werden inhaltlich und orthographisch original wieder gegeben. | Konstruktive Aussagen in Fettdruck —

GI1 zu Frage 4 (leer): „das ist für mich normal – besondere Menschen gefällt mir nicht so“

GI3: „Lob an die Küche!“

GL4: „zu Frage 4: Das ist normal“ | „Das Angebot ist sehr gut, ebenso die Qualität des Essens.“

GL7: „Ich lebe in Berlin und wenn ich hier bin, komme ich gerne wieder zu Besuch ins Glashaus.“

GL8: „Da ich selbst Rollstuhlfahrerin bin, schätze ich dieses Café sehr, auch wegen seiner Barrierefreiheit (Eingang, Tsche, WC, etc.)“

GL9: „Die Bedienung sowie die Küche war wirklich super! Vielen Dank für ihre Herzlichkeit ich werde sicher Reklame machen! ... ... aus der Schweiz ☺ “

GL10: „The service it was great, a warm admosphere and place. I was very satisfied. I am from Romania, ...“

GL27: „Ich war sehr positiv überrascht, als ich von einem „besonderen“ Junger Mann bedient würde! Top Idee!!“ Und zu Frage 4 die Randnotiz: „!!TOP!!“

GL30: „Komme extra aus der Schweiz um hier zu essen! Super Menues!“

GL31: „Ich war heut mit Menschen mit Behinderung aus einer Einrichtung in Pratteln/CH hier, die sehr beeindruckt waren über die Möglichkeit, so zu arbeiten. Wir hatten dadurch ein ganz tolles Gespräch, was alles möglich ist und wie wichtig jeder ist! Vielen Dank!“

GL32: „Kaffee war super *“

GL33: „Es könnte etwas gemütlicher sein. Das Milchglas* sollte normalem Glas weichen. | Die Kuchen sind super!“ (*gemeint ist die Designer-Milchglasfassade, die den Blick von außen nach innen und umgekehrt verhindert)

GL34: „Wir finden die Institution eine gute Sache und wertvolle Arbeit. Es sollte mehr solche Institutionen geben.“

GL36: „Ich finde es sooo schön, dass das „GLASHAUS“ den schönsten, zentralen und doch ruhigen Standort gefunden hat“

GL37: „Einrichtungen wie das Glashaus helfen Nichtbehinderten Menschen sehr gut Berührungsängste mit behinderten Menschen abzubauen!“

GL39: „Ich finde es wichtig integrativ zu arbeiten, dass ist eine Chance für alle beteiligten.“

GL40: „Das Glashaus ist eine Bereicherung für die Stadt Lörrach. Ich/Wir fühlen uns hier immer sehr wohl!!“

GL41: „Die Spielecke ist wunderbar macht es entspannt für die Eltern.“

GL42: „Das regionale Angebot und die natürliche und zusatzfreien Speisen finde ich sehr gut und das Personen mit Betreuungsbedarf eine Chance am 1. Arbeitsmarkt erhalten. Deshalb entscheide mich gerne ich in Lörrach ins Café gehe gerne für das Glashaus.“

GL44: „“Besondere“ Menschen sollten mehr in den täglichen Alltag integriert werden. Macht weiter so!“

GL47: „Idealer Ort um mit Enkeltöchtern 3J. hierher zu kommen (Kindermenue, Spielecke, Wickeltisch) Mehr Dekor z. B. v. Behindertenwerkstatt wär schön – Wände etwas kalt und karg. Super Kuchen! Preis-Leistung sehr gut.“

GL48: „Ich bin heute am 29.11.12 zu ersten Mal hier, bin positiv überrascht und freue mich, dass es solche Einrichtungen gibt.! (Name ... ...)“

7.8.3 Ergebnis + Interpretation Narrative Interviews | Glashaus

NI-014_Glashaus: Ute (Name *nicht* geändert) berichtet im ersten Gespräch, dass sie seit sechs Jahren, von Anfang an hier im Glashaus arbeitet. Sie zögert ein wenig, als ich sie frage, ob sie es schon mal bereut habe, hier zu arbeiten, weil ich sie mit dieser Frage wohl an die ungute Prophezeiung „vieler“ erinnere: *„viele händ dann prophezeit, dass, wenn ma die ganze Zeit immers gleiche macht, dass dann die Freude irgendwann nachlässt; - das Gegenteil isch der Fall.“* (Z.04) – Dann berichtet sie von ihrem Leben in Freiburg, wo sie an zu hohem Leistungsdruck scheiterte und dann nach ihrer WfbM-Zeit einen Neuanfang im Glashaus fand: *„Und dann war ich einen Tag da und das war voll super.“* (Z.09) Ute lässt nichts auf ihren Chef kommen, der „ganz klar“ ein Guter ist. (Z.14)

NI-015_Glashaus: Im zweiten Interview mit Ute kommt ganz offen die Behinderung zur Sprache; Kernaussage über ihren Kollegen: *„... er isch mongoloid, und er hat einfach das Aussehe, aber er isch ein kluger Mensch. Und wenn man den Gäschte des dann erklärt, ebe, dass mir ein schpezielles Café sind, dass mir // dass er aufnimmt, dann funktioniert des auch."* (Z.4) Ute kann dem „Einzelfall-Typus" (Bernart & Krapp 2005, S. 52) zugerechnet werden, der sich seiner - also ihrer Behinderung voll bewusst ist. Sie ist selbstbewusst, beschreibt auch in diesem Gespräch ausführlich die Art ihrer Einschränkung und dass sie sich *„meischtens erscht einmal ins Bett"* legt, weil für sie vier Stunden sehr anstrengend sind (Z.18)

Sie spricht auch davon, dass sie sich „Hilfe aus der Küche" holt, wenn es mit einem Gast mal Stress gibt – und verhält sich damit emotional ebenso intelligent wie die ihr unbekannte Kollegin aus dem Überlinger Nudelladen. (siehe NI-006_SKID_Nudelladen = „kohortenintern Typenbildung", Bernart & Krapp 2005, 53...)

Zum Schluss des Interviews noch das Sahnehäubchen: Ute ist die Pressebeauftragte des Glashaus': Sie sammelt alles, aber wirklich alles, was je über „ihr" Restaurant geschrieben wurde und heftet alles ab – also auch unbedingt meine Arbeit, wenn sie denn mal fertig wird...

NI-016_Glashaus: Ute merkt noch an, dass viele der Gäste hier „zufällig" herkommen, *„weil wir sind von keiner Seite einsehbar"* (Z.1) (wegen irgend so einer unsinnigen Milchglas-Architektur) und man *„muss wisse, wo man uns sucht. Weil sonscht sucht man sich in Lörrach dappig"* (Z.3) – Ein Blick ins Glashaus-„Kundenbarometer" gibt Ute recht: Die wenigsten Gäste sind Stammkunden.

Ni-017_Glashaus: Dieses Interview führe ich mit Daniel (Name auch *nicht* geändert), Herrn Bosserts rechte Hand in der Küche, von dem Ute im NI-015 so herzlich sprach. Auch Daniel ist Mann der ersten Glashausstunde und er berichtet freimütig, *„die da draußen* (im Service) *sind nicht mehr* (mit ihm) *klar gekommen, wenns mir zu viel war –"* (Z.7) *„De-des-des – und des isch hier drinne au so aber i mueß au durch"* (Z9) Doch weils *„ein Poschte"* (Z11) ist, geht's in der Küche besser. – Hier wurde dem Mitarbeiter ein passender Arbeitsplatz geschaffen, an dem er jetzt *„die beschte(n) Salate von der Küchenmannschaft, auf jeden Fall"* (Z.18) bereitet – meint Klaus Bossert, der Küchenchef. Und Daniel sagt drauf verwundert zu sich selbst: *„Da muss ich nachher mal einen essen – schön."* (Z19) | Typus: Charmanter Humor... | Daniel sei der Einzige, bei dem man die Salatsoße nicht mehr probieren muss (Z.31) und Daniel kommentiert selbstbewusst: *„Ich z -, ich zi -, ich zieh alles durch!"* (Z.32) Daniel wird aufgeregt, wenn er vom normalen Arbeitalltag spricht, aber am Ende, als ich ihn frage, ob ihm denn die Arbeit Spaß mache, wird er ruhiger: *„Ja, macht scho Spaß, jo."* (Z.72)

7.9 Ergebnisse Alle Betriebe

7.9.1 Ergebnisse Betriebsstrukturen | Fragenkatalog 1

Bis auf das „Glashaus“ sind alle hier beschriebenen Integrationsbetriebe Abteilungen von gemeinnützigen Einrichtungen und deshalb nicht auf gewinnorientierte Umsätze angewiesen. Dadurch können die Betriebe *relativ* unbeschwert ihrem Assistenz-Auftrag gerecht werden und folglich kann die Anzahl der Mitarbeiter mit Assistenzbedarf (MmA) je nach Beschäftigungsmöglichkeiten auch recht hoch sein. (siehe Café Zwischen Tiengen).

Auch sonst sind viele Strukturen ähnlich: Hohe oder zumindest besondere Angebots-Qualität, flache Hierarchien, „sanfte“ Pädagogik, größtmögliche Arbeits-Selbständigkeit und täglicher Kundenkontakt der MmA.

Die Art der Behinderungen ist relativ homogen und mittelschwer. Meist arbeiten in allen hier befragten Betrieben Menschen mit kognitiven (und teilweise körperlichen) Einschränkungen und sogenannten Entwicklungsverzögerungen (kognitiv + psycho-sozial). Rollstuhlfahrer wurden zum Zeitpunkt der Befragung nicht beschäftigt, obwohl für sie eine sitzende Tätigkeit, beispielsweise an der Kasse möglich wäre.

Wohl der wichtigste Baustein *aller* hier beforschten Betriebsstrukturen ist die vollständige Integration der dort arbeitenden Menschen mit Assistenzbedarf in den Arbeitsablauf und vor allem auch in das Arbeits-Team (Teambesprechungen) bis in die Betriebsleitungs-Ebene: Deshalb fühlen sich die MmA in ihrer Gesamtpersönlichkeit – zu der selbstverständlich ihre Einschränkung als besondere Qualität zählt – angenommen und im Arbeitsalltag gebraucht. Diese uneingeschränkte Wertschätzung – zu der natürlich auch konstruktive Kritik gehört – führt direkt zu seelischer Gesundheit, weil Menschen sich in ihrem Selbstwertgefühl zum Großteil auch durch ihren Arbeitswert gestärkt und stabilisiert fühlen.

In allen halbstrukturierten Interviews mit den BetriebsleiterInnen und dem betreuenden Personal wurde betont, wie sinn- und wertvoll und hoch motivierend die Teamarbeit mit „besonderen Menschen“ empfunden wird. Die Verbindung von praktischer, handwerklicher & hauswirtschaftlicher Tätigkeit mit der erforderlichen pädagogischen Anleitung und Verantwortung scheint ein neues Arbeitsfeld mit dem Prädikat „besonders wertvoll“ zu sein, was sich auch in der geringen Fluktuation und dem sehr niedrigen Krankenstand der assistenzleistenden KollegInnen äußert. – Leider konnte dieses Phänomen nicht mehr statistisch beforscht werden (Zeitmangel, neue „Baustelle“), war aber aus meiner subjektiven Sicht bei allen befragten Betrieben tatsächlich gegeben.

7.9.2 Ergebnisse Kundenbarometer — *Alle* Betriebe

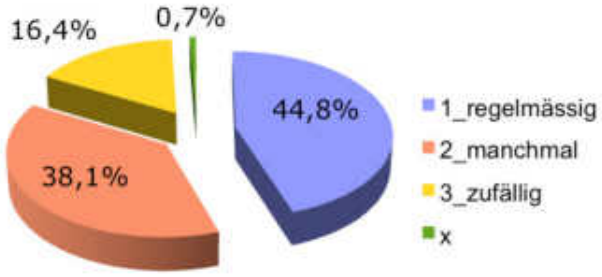
Kundenbarometer-Excel-Pivot-Auswertung | **Alle Betriebe**

Ausgewertet wurden 281 beantwortete Kundenbefragungsbögen (=100%), die von 8 Betrieben zurück liefen. Jedes dieser sogenannten „Kundenbarometer" enthält 6 Fragen mit je 3 Antwortmöglichkeiten. Alle angekreuzten Antworten wurden zahlenmäßig und prozentual erfasst und nachfolgend abgebildet. Nicht beantwortete Fragen wurden mit „x" gekennzeichnet und erfasst.

Ich komme als Kunde hierher
❑ zufällig ❑ regelmäßig ❑ manchmal

Frage 1 nach **Stammkundschaft**

Firma	Alle Betriebe	
Häufigkeit	Ergebnis	%
1_regelmässig	126	44,8%
2_manchmal	107	38,1%
3_zufällig	46	16,4%
x	2	0,7%
Gesamtergebnis	281	100,0%

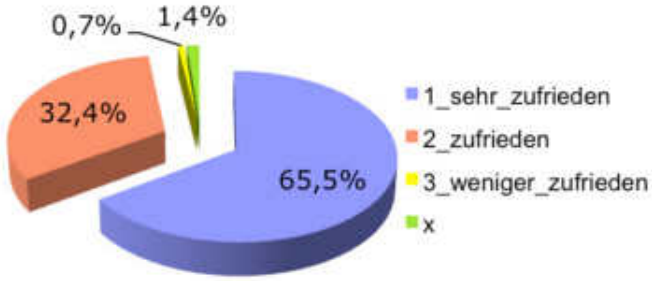


Ergebnis Stammkundschaft: Fast die Hälfte aller Kunden (ca. 45%) kommen regelmäßig, sind Stammkunden. 38% der Kunden nehmen manchmal die Dienstleistungen in Anspruch. Ca. 16% zählen zur zufälligen und damit seltenen Kundschaft. Lediglich 2 Kunden machten keine Angabe.

Ich bin mit der Qualität des Angebots
❑ sehr zufrieden ❑ zufrieden ❑ weniger zufrieden

Frage 2 nach **Angebotsqualität**

Firma	Alle Betriebe	
Qualität	Ergebnis	%
1_sehr_zufrieden	184	65,5%
2_zufrieden	91	32,4%
3_weniger_zufrieden	2	0,7%
x	4	1,4%
Gesamtergebnis	281	100,0%

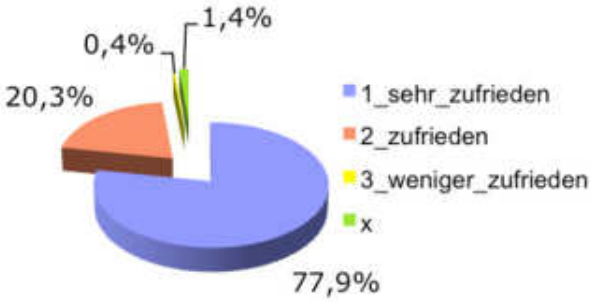


Die meisten Kunden sind mit der Qualität des Angebotes sehr zufrieden (65,5%). Ca. 1/3 der Kunden sind mit der Angebotsqualität zufrieden (32,4%). Nur 2 Kunden waren mit der Qualität des Angebots weniger zufrieden (0,7%). 4 Kunden machten keine Angabe zur Angebotsqualität.

Ich bin mit dem Service-Personal
❑ sehr zufrieden ❑ zufrieden ❑ weniger zufrieden

Frage 3 Frage **Servicepersonal**

Firma	Alle Betriebe	
Service	Ergebnis	%
1_sehr_zufrieden	219	77,9%
2_zufrieden	57	20,3%
3_weniger_zufrieden	1	0,4%
x	4	1,4%
Gesamtergebnis	281	100,0%



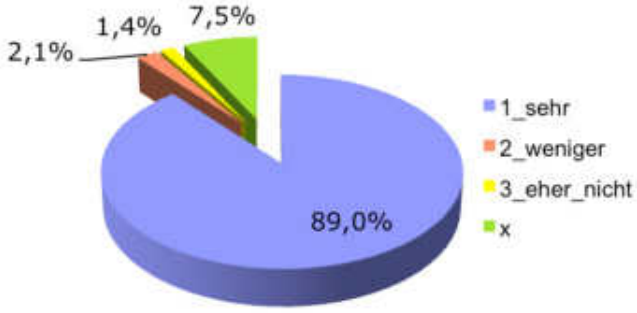
Annähernd 80% der Kunden sind mit dem Servicepersonal sehr zufrieden. 20% sind zufrieden. Nur 1 Kunde war weniger zufrieden, 4 machten keine Angabe.

Kundenbarometer-Auswertung | Alle Betriebe Seite 2

Von „besonderen" Menschen bedient zu werden gefällt mir
❑ sehr ❑ weniger ❑ eher nicht

Frage 4 von **„besonderen" Menschen** bedient zu werden

Firma	Alle Betriebe	
Beso_Mensch	Ergebnis	%
1_sehr	250	89,0%
2_weniger	6	2,1%
3_eher_nicht	4	1,4%
x	21	7,5%
Gesamtergebnis	281	100,0%



Eindeutig die meisten Kunden (89%) finden es sehr gut, von „besonderen Menschen" bedient zu werden. Nur 2 % der Kunden gefällt es weniger und 1,4 % eher nicht, von Menschen mit Behinderungen bedient zu werden. 7,5% (21 Kunden) machten zu dieser Frage keine Angabe.

Ich kann hier entspannen, gut Pause vom Alltag machen
❑ JA ❑ nur zum Teil ❑ eher nicht

Frage 5 nach **Entspannung**

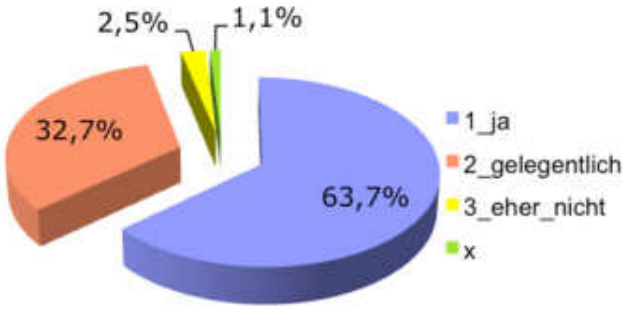
Firma	Alle Betriebe	
Entspannung	Ergebnis	%
1_ja	220	78,3%
2_zum_Teil	41	14,6%
3_eher_nicht	10	3,6%
x	10	3,6%
Gesamtergebnis	281	100,0%

Die meisten Kunden können in den Integrationsbetrieben entspannen (78,3%). Ca. 15% können hier weniger entspannen, Pause vom Alltag machen. 10 Kunden (3,6%) können eher nicht entspannen und 10 Kunden machten keine Angabe.

Ich werde öfter hierherkommen, Freunde einladen
❑ JA ❑ gelegentlich ❑ eher nicht

Frage 6 nach **Wiederholungsbesuch**, Freunde einladen

Firma	Alle Betriebe	
Wiederholung	Ergebnis	%
1_ja	179	63,7%
2_gelegentlich	92	32,7%
3_eher_nicht	7	2,5%
x	3	1,1%
Gesamtergebnis	281	100,0%



Mehr als die Hälfte aller Kunden möchte den Besuch wiederholen (ca. 64%). — Fast 33% der Kunden wollen ihren Besuch „gelegentlich" wiederholen und lediglich 2,5% der Kunden wollen eher nicht wieder kommen.

Nachfolgend die wichtigsten Schnittmengen, wie sie auch schon bei der Einzelauswertung der Betriebe vorgenommen wurden, sofern sie signifikante Werte liefern:

Alle Betriebe: Schnittmenge „Besonderer Mensch“ + Besuchs-Häufigkeit

Firma:	(Alle anzeigen)

	Von **Beso_Mensch** bedient zu werden gefällt mir				
Häufigkeit des Besuchs	1_sehr	2_weniger	3_eher_nicht	x	Gesamtergebnis
1_regelmässig	108	4	3	11	126
2_manchmal	99	2		6	107
3_zufällig	42		1	3	46
Keine Angabe - x	1			1	2
Gesamtergebnis	250	6	4	21	281

Zunächst haben die „Stammgäste“ das Wort: Fast 86% der Stammkunden finden es „sehr gut“, von „Besonderen Menschen“ bedient zu werden!

92,5% der „Manchmal“-Gäste (!) finden es ebenso „sehr gut“ , von „Besonderen Menschen“ bedient zu werden.

Und sogar 91,3% der seltenen Gäste beurteilen eindeutig sie Bedienung von „Besonderen Menschen“ mit „sehr gut“!

Interpretation: Vor allem Gäste, die nur manchmal oder selten Kunden der Integrations-Betriebe waren, sind so gut wie ohne Einschränkungen begeistert von den hier arbeitenden Menschen mit Assistenzbedarf. Aber selbst die Stammkunden bleiben größtenteils bei ihrer Meinung, wenngleich ein paar wenige von ihnen dann doch mitunter schlechtere Erfahrungen ‚gemacht zu haben scheinen’.

Alle Betriebe: Schnittmenge Dienstleistungs-Qualität + Besuchs-Häufigkeit

Firma:	(Alle anzeigen)

	Mit der **Qualität** des Angebotes bin ich				
Häufigkeit des Besuchs	1_sehr_zufri	2_zufrieden	3_wenig._zuf	x	Gesamtergebnis
1_regelmässig	87	38	1		126
2_manchmal	69	36		2	107
3_zufällig	28	16	1	1	46
Keine Angabe - x		1		1	2
Gesamtergebnis	184	91	2	4	281

69% aller **Stammkunden** sind **„sehr zufrieden“** mit der Dienstleistungs**qualität**.

Satte **30%** aller **Stammkunden** sind nur **„zufrieden“** mit der Dienstleistungs**qualität**.

Und nur **ein Stammkunde** = 0,8% von 126 Stammgästen ist **„weniger zufrieden“** mit der Dienstleistungs**qualität**.

64,5% der **„Manchmal“-Kunden** sind **„sehr zufrieden“** mit der Dienstleistungs**qualität**.

33,6% der **„Manchmal“-Kunden** sind nur **„zufrieden“** mit der Dienstleistungs**qualität.**

Fast **61%** der **„seltenen“ Gäste** sind **„sehr zufrieden“** mit der Angebots-**Qualität**

Rund **35%** der **„seltenen“ Gäste** sind nur **„zufrieden“** mit der Angebots-**Qualität**

Und nur ein Kunde der **„seltenen Gäste“** ist **„weniger zufrieden“** mit der Angebots**qualität** (= 2,17% der seltenen Gäste)

Interpretation: Hier zeichnet sich ein sehr homogenes Bild aller Kunden ab, egal wie regelmäßig oder selten sie die Angebotsqualität unter die Lupe nehmen: Im Grunde bleibt es bei der oben abgebildeten Dienstleistungs-Qualitäts-Kuchengraphik *aller* Betriebe, denn die *Stammkunden* übertreffen das Gesamtvotum *aller Kunden* nur um 4% (69% der Stammkunden „sehr zufrieden“ gegenüber 65% *aller* „sehr zufriedenen“ Kunden)

Die „manchmal“-Kunden scheinen den allgemeingültigsten Geschmack zu haben; sie kommen dem Gesamturteil zur Angebotsqualität am nächsten.

Jetzt aber zum **Interpretationsergebnis:** *An der Dienstleistungsqualität kann gesamthaft noch einiges „rausgeholt“ werden.* Punkt. (siehe auch Kap. 8.4.3)

7.9.2.1 Kundenbarometer Einzel-Feedbacks | Alle Betriebe

Nachfolgend werden die konstruktivsten Kundenbarometer-Einzelaussagen **aller Betriebe** nochmals wiedergegeben — wie schon bei den einzelnen Betrieben in der Original-Schreibweise:

LA5: „Es ist doch sehr abhängig davon wie freundlich das Nicht-behinderte-Personal ist und wie kompetent der Ursprung mit Behinderung ist!! (vom „Normalo-Personal“)

LA18: „Das Essen ist immer sehr lecker. Und Matthias ist cool! ☺ “

LA23: „Manches dauert es ein bischen zu lange!“

LA33: „ganz schneller, guter Service“

LA34: „ * * * * * * “

SK.-Bistro5: „schönes Ambiente zum Reden“

SK.-Bistro13: „Die Menschen hier sind mir sehr an’s Herz gewachsen!“

SK.-Bistro19: (zu Frage 4) „Ich komme hierher, weil ich mich in der Atmosphäre wohl fühle. Die Bediener sind freundlich und bemüht. Sie verhalten sich damit wie normale Bediener, das Wort ‚besonders’ stört mich, weil die Bediener durch ihre gute Arbeit integriert sind.“

SKID-Bistro22: (Zu Frage 4 ‚von ‚besonderen’ Menschen bedient zu werden’) „ist interessant“ | „Das persönliche Handschütteln von Behinderten empfinde ich als unangenehm.“

SKID-Bistro32: „Eine ganz besondere Gaststätte!“

SKID -Nudel.3: (zu Frage 4) „1.) und ich freue mich, dass sie (die „besonderen“ Menschen) eine Arbeitsplatz haben. 2. Keine Hektik! Freundliche Bedienung u. Beratung!“

KSG-Nudel9: „Toll daß behinderte Menschen mal „mitten drin“ sind und nicht irgendwo auf der „grünen Wiese“. Nur so kann integration ins Leben mit nicht behinderten erfolgen“

KSG-Nudel12: „die Freude, die die Mitarbeiter an ihrer gelernten Arbeit haben ist für den Kunden spürbar und neben der guten Qualität der Produkte, Grund zum ‚gerne Einkaufen!’

KSG-Nudel23: „Es ist eine Freude zu sehen, wie das Bewusstsein immer größer wird, Menschen mit Behinderungen eine Arbeitsstelle zu beschaffen und sie somit besser in die bestehende Gesellschaft einzugliedern. Alle Initiativen in dieser Richtung wollen und sollten wir sehr unterstützen. Ich komme gern in ihren Laden und mache auch viel Werbung dafür. Ihnen alles Gute und viel Erfolg bei dieser so schönen und wichtigen Arbeit!“

"WIR13: (zu Frage 1: kommt zufällig hierher „durch Zeitungsinserat") „Angebote und Personal = guter Umgang mit Menschen"

WIR28: „sehr ansprechendes Ambiente !!! ausgezeichnetes Service-Personal !"

CS-WT10: „****"

CS-WT24: „Wir fühlen uns hier wohl! Die Betreuungsgruppe d. Soz. Stat. St. Verena"

CS-WT29: „Sie haben sehr gute Waffeln"

CS-WT37: „manche könnten etwas freundlicher sein (grüßen, „guten Appetit" wünschen u. a.) Sonst bin ich zufrieden, komme gerne."

CS-WT61: „Ich komme hierher, weil mir Angebot + Preis passen. Einziger Schwachpunkt sind bei guter Auslastung die langen Wartezeiten die wegen der „kostbaren" Mittagspausenzeiten ungünstig sind."

CS-WT62: „Weitermachen !!!"

CS-BS5: „Wir werden stets freundlich bedient und schätzen es sehr ein Cafe zu haben wo auch Kinder ♡lich willkommen sind."

CS-BS11: „Die Decoration, die hier selbst hergestellt wurde gefällt mir sehr gut ☺ Die Bilder wow!"

CS-BS19: „Man kann aus kaputten Bausteinen etwas schönes bauen; Sie alle haben gebaut!"

CS-BS21: „Ich finde es sehr toll, wie ihr das Cafe präsentiert, und euch von eurer besten Seite zeigt. ☺ Macht weiter so!!!"

CS-BS23: „Weltbeste Waffeln ☺ Mittagsmenues abwechslungsreicher gestelten – keine Fertigsoße Sauerrahm, Essig + Öl"

CS-BS24: „Es ist schön, dass Hunde Zutritt haben und Wasser bekommen."

CS-BS30: „sehr freundliche, zuvorkommende Mitarbeiter — es könnte mehr dieser Einrichtungen geben, um zu beweisen, daß Menschen mit ‚handicap' durchaus fähig sind, hervorragende Leistung zu zeigen und gleichzeitig, dass Menschlichkeit extrem wichtig ist."

CS-BS33: „Hierher zu kommen hilft mir „Fehler" freundlich anzuschauen und offfen darüber zu reden, was ich anders haben will. Und es ist immer lebendig."

CS-BS34: „Das esen schmeckt super !!!"

CS-BS35: „uns gefallen die sehr schön dekorierten Teller und natürlich die liebenswerten Mitarbeiter, die immer unsere Kinder so anstrahlen."

CS-BS37: „Mein „Entschleuniger" im Alltag!"

GL8: „Da ich selbst Rollstuhlfahrerin bin, schätze ich dieses Café sehr, auch wegen seiner Barrierefreiheit (Eingang, Tische, WC, etc.)"

GL9: „Die Bedienung sowie die Küche war wirklich super! Vielen Dank für ihre Herzlichkeit ich werde sicher Reklame machen! ... ... aus der Schweiz ☺ "

GL10: „The service it was great, a warm admosphere and place. I was very satisfied. I am from Romania, ..."

GL10: „The service it was great, a warm admosphere and place. I was very satisfied. I am from Romania, ..."

GL30: „Komme extra aus der Schweiz um hier zu essen! Super Menues!"

GL31: „Ich war heut mit Menschen mit Behinderung aus einer Einrichtung in Pratteln/CH hier, die sehr beeindruckt waren über die Möglichkeit, so zu arbeiten. Wir hatten dadurch ein ganz tolles Gespräch, was alles möglich ist und wie wichtig jeder ist! Vielen Dank!"

Fazit: ***„Mein „Entschleuniger" im Alltag!"***

7.9.3 Ergebnis narrative Interviews — *Alle* Betriebe

Eine „kohorteninterne Typenbildung“ (Bernart & Krapp 2005, 53) erkennen wir sofort und ohne viel „Inkonsistenzen“, „tieferliegende Perzeptionsmuster“ oder „Interpolarisationen“ (B&K, S. 48), — doch sagen wir’s lieber ganz einfach ohne Fachchinesisch:

Einen gemeinsamen Nenner erkennen wir also sofort und ohne wenn-und-aber bei allen „Narrativen Interviews“ mit unseren „Besonderen Menschen“: *ALLEN* gefällt es sehr, sehr gut, hier in der Öffentlichkeit zu arbeiten. Selbst Sarah*, der ihre *„geischdige Behinderung“* stinkt (NI-000_KSG_Nudel), hat ihre Aufgabe für „ihre“ Kundschaft gefunden und selbst Detlef*, der sich auch noch was andres vorstellen kann, *„so isch net!“* – macht die Arbeit im Café Spaß, denn *„das Schlechteschte isches net.“* (NI-022_Café_ZWT). Ganz innig wird’s bei Ricarda*, die den Wert ihrer Dienstleistung, ihres „Dienens“ *ganz zu sich* – zum Herzen – genommen hat (NI-023_Café_ZWT): Es würde sehr, sehr eng, ihr diese Arbeit wieder wegzunehmen, sie durch eine „normale“, „einfachere“ und — ohGott — „behindertengerechtere Beschäftigung“ zu ersetzen. Das geht jetzt gar nicht mehr. Ich mag auch nicht mehr am Fließband stehen, wenn ich einmal im Leben mein ureigenes Talent entdeckt habe als Kellner, Koch oder Rockmusikant... — Selbst wenn unser persischer Pascha sagt *„rumlaufen macht nicht Spaß aber wie rumstehen au nicht“* (NI-025_Café_ZWT), so ringt er sich nach vielen „Nö“ dann doch noch ein „Joh“ zur Arbeitsqualität ab. Und dann muss ich einfach das besitzanzeigende Fürwort „unser“ verwenden, nicht, um zu vereinnahmen, sondern weil die „Probanden“ mich für sich gewonnen haben – für „ihre“ Sache, für ihre Arbeits- und Lebensfreude, die ansteckt und gut tut.

Ein gemeinsames Merkmal sei auch noch als Ergebnis der narrativen Interviews festgehalten: Allen Klienten ist es wichtig, ihre Arbeit sehr genau und detailliert zu beschreiben. Das ist bei der normalen WfbM-Montage von Klemmteilen weniger der Fall, da geht’s eher um den Stolz auf Stückzahlen... Wie war das noch mit der „Arbeits-Entfremdung“ früher, als wir noch so ein bisschen marxistisch rum diskussi-irrten?

Ach ja, und noch was können wir als „kohortenintern“ typisieren: Wenn’s mal Stress gibt, „hol ich mir Hilfe“. Das haben auch einige gesagt, obwohl sie schon wirklich viel können... Da wird die Arbeitseinstellung vorbildlich find ich – für uns, die wir ohne Assistenzbedarf zu oft Einzelkämpfer sind am harten „ersten Arbeitsmarkt“.

8 Vergleich der Ergebnisse und Interpretation (*alle* Betriebe)

Die Geschäftsform des Lörracher „Glashaus’“ war für mich die große Entdeckung am Ende der Studien-Laufzeit, weshalb ich das Restaurant, das seinen Angestellten Tariflöhne

bezahlt, unbedingt noch mit aufnehmen wollte, obwohl die Arbeit längst proppevoll war. Der erste Gedanke „die haben die echte Inklusion von Menschen mit Behinderungen ins normale Arbeitsleben geschafft“ konnte aber relativiert werden: Denn es ist ebenso wertvoll, *einen WfbM-Außenarbeitsplatz in der Öffentlichkeit einer kundenorientierten Dienstleistung anzubieten — und zwar für all jene, die für den ersten Arbeitsmarkt zu schwach, zu eingeschränkt in ihrer Selbständigkeit sind.* Hier schließt sich der Kreis der Inklusions-Betrachtung wieder zur Eingangs-Diskussion, dass eine „totale Inklusion“ (Kap.5.1) kontraproduktiv sei, weil ihr die Schwächeren geopfert würden: Das „Winken, Wanken und Lautieren“ weit weg von der Gesellschaft dort hinten an der WfbM-Lieferrampe (Kap.4.3) wird durch die beschützenden Werkstätten selbst „normalisiert“[51] durch die Schaffung neuer Integrations-Arbeitsplätze - „draußen“ im öffentlichen Leben.

8.1 Gemeinsamkeiten

8.1.1 Gesellschaftliche Wertschätzung der Inklusions-Dienstleistung

Als eindeutig gemeinsames Ergebnis aller untersuchten Integrations-Betriebe kann die hohe öffentliche Wertschätzung der hier arbeitenden Menschen mit Assistenzbedarf festgestellt werden. Dass es nahezu 90% aller Kunden „sehr“ gefällt, von „besonderen Menschen“ bedient zu werden, zeigt bestens, wie hoch die gesellschaftliche Akzeptanz von Menschen mit Behinderungen ist. Auch wird die Art der Angebote Gastronomie und Lebensmittel in ausreichendem Maße nachgefragt, sodass die hier beschriebenen Betriebe sich einer gleichbleibend guten und zum Teil steigenden Kundenfrequenz erfreuen und seit Jahren am Markt behaupten können.

8.1.2 Selbstwert der Menschen mit Assistenzbedarf

In allen Narrativen Interviews mit Klienten der Integrations-Betriebe betonten die betreuten Mitarbeiter, wie gut ihnen die Arbeit gefällt, wie wichtig Ihnen das eigenverantwortliche Servieren, Bedienen, Kochen und Verkaufen für die öffentliche Kundschaft sei. Fachchinesisch gesprochen kann hier also eine „Kohorteninterne Typenbildung“ (Bernart & Krapp 2005, S. 53) der mit ihren Arbeitsplätzen hoch zufriedenen Mitarbeitern getroffen werden. Dabei fällt auch auf, dass alle Klienten mit dem Arbeitsklima sehr zufrieden sind: Sie fühlen sich nicht nur durchs Gebrauchtwerden anerkannt, sondern auch und vor allem durch die beständige „sanfte“ Anleitung ihrer „Vorarbeiter“ (d. s. die BetreuerInnen) motiviert und anerkannt. Eine weitere Typisierung stellt das Bewusstsein der eigenen Behinderung dar, das auch in vielen Gesprächen – meist „zwischen den Zeilen“ – als „tieferliegendes Perzeptionsmuster“ erkennbar war. (Bernart & Krapp, 2005, S. 48)

---

[51] Siehe „Normalisierungsprinzip“ in Schickedanz 2008, Drechsler 2004 und Thimm 1994

8.1.3 Sehr gutes Arbeitsklima

Allen hier untersuchten Betrieben sind die sozialen Qualitäten des demokratischen Arbeitsklimas, der flachen Hierarchien und der „gleichen Augenhöhe“ zu eigen. Es scheint, als ob die Angestellten mit Assistenzbedarf vorrangig durch ihr Handicap das mitunter beinharte Arbeitsklima sowohl menschlich als auch strukturell verändert haben, weil Behinderungen einen wohlwollenden Umgang miteinander geradezu einfordern. — Was seit Jahren „ganz oben“ im Management großer Unternehmen wie Bosch, Mercedes-Benz, DM-Märkte, GLS-Banken u. a. mit großem Erfolg praktiziert wird, nämlich die Qualitätssicherung durch Kompetenz-Hierarchien, Team- und Eigenmotivation, Anerkennung der fachlichen *und* sozialen Fähigkeiten der Angestellten und Chefs anstelle des blinden Autoritätsglaubens, ist in den Integrations-Betrieben Voraussetzung für einen funktionierenden Arbeitsablauf. Was im „Coaching“ großer Firmen an erster Stelle steht ist die Mitarbeiterzufriedenheit, weil mit ihr die gesamte Produktion steht und fällt. Logischerweise finden wir folgerichtig in den Integrationsbetrieben Arbeitsstrukturen vor, die idealtypisch den „Delphinstrategien“ der bekannten amerikanischen Unternehmensberater Dudley Lynch und Paul Kordis entsprechen: *„Man kann keinen Charakter aufbauen, indem man einem Menschen die Initiative nimmt“* zitieren die beiden Autoren Abraham Lincoln in ihrem Management-Klassiker. (Lynch & Kordis 1998, S. 285) — Alle hier beschriebene Betriebe funktionieren in diesem Sinne bestens, weil alle Angestellten und „Chefs“ außerordentlich hohe Eigeninitiativen entwickelt haben.

8.2 Unterschiede

Jeder Integrationsbetrieb ist vergleichbar mit einer Pflanzengattung, sagen wir Orchidee[52]: Ebenso wie bei dieser exotisch-schönen Blume gibt es unzählbar viele Unterschiede, denn jeder einzelne Betrieb hat wie jede Pflanze einer gleichen Gattung seine ganz individuellen „Alleinstellungsmerkmale“. Analog zur Orchideen-Vielfalt entwickelt sich diese eigene, unverwechselbare Gestalt durch die soziale „Wechselwirkung“ zwischen Kunden, MitarbeiterInnen, Fachpersonal, Betriebsleitung, kommunales Umfeld usw. usf.. So gesehen gleicht kein Betrieb dem anderen. Auch wenn es in der Geschäftsform Gemeinsamkeiten gibt — alle sind gemeinnützige GmbH — so setzt jede gGmbH andere Schwerpunkte, sei’s bei der Anzahl der Betreuten oder deren Arbeitsstatus (Praktikum, Berufsfin-

[52] „Insgesamt 22.500 Orchideenarten gibt es heute auf der Erde. Damit sind die Orchideen die artenreichste Pflanzenfamilie. Wie ist diese ungewöhnliche Artenvielfalt zu erklären? Eine multinationale Forschergruppe unter Mitwirkung von Prof. Dr. Gerhard Gebauer, der an der Universität Bayreuth das Labor für Isotopen-Biogeochemie leitet, hat jetzt die Ursachen weiter aufgeklärt: Wechselwirkungen der Orchideen mit anderen Lebewesen haben einen entscheidenden Anteil daran, dass Orchideen in so großer Vielfalt entstanden sind und nebeneinander existieren können. Im Forschungsmagazin „The American Naturalist“ stellen die Wissenschaftler aus Südafrika, den USA, Großbritannien und Deutschland ihre Forschungsergebnisse vor.“ (http://www.uni-bayreuth.de/blick-in-die-forschung/38-2010.pdf | Zugriff am 5.1.2013, 13:20)

dung, Ausbildung etc.) oder sei es bei der Dienstleistungsart, die angeboten wird. Selbst die beiden Café Zwischen am Hochrhein, die beide nach dem gleichen Konzept „gestrickt“ sind und den gleichen Träger (Caritaswerkstätten Hochrhein) haben, bieten unterschiedliche Menüs an und unterscheiden sich stark in der Betriebsgröße und dem Betreuungsschlüssel. Während das Konzept vieler Betriebe eine fachspezifische Qualifikation der verantwortlichen Betriebsleiter vorsieht (z. B. Koch, Restaurantfachfrau, Ökotrophologin), geben z. B. die Caritaswerkstätten der pädagogischen Qualifizierung ihres Betreuungspersonals den Vorzug. Oder es wurde ein Betriebswirt mit Zusatzausbildung „Eventmanagement“ oder eine Diplom-Verwaltungswirtin angestellt, um die Projektentwicklung zu fördern. (Lagerhäusle, SKID-Nudelmanufaktur + -Laden)

Auch kann die je spezifische Architektur zu recht unterschiedlichem Ambiente führen: Die „Gläserne Produktion“ des Nudel-Ladens in Bonlanden oder des Café Zwischen in Bad Säckingen wirken aufgrund ihrer Edelstahl-Hygiene im Vergleich zu anderen Restaurants auf den ersten Blick etwas „unterkühlt“: Erst wenn man sich im Bonlander Bioladen selbst umschaut oder im Säckinger Café Zwischen im gemütlicheren Gastraum Platz genommen hat, fühlt man sich „meh dehoim“ (Schwäbisch für „mehr zuhause“, was Entspannungscharakter hat; siehe Frage 5 des Kundenbarometers).

8.3 Annäherung (Schnittmenge)

Das wichtigste Alleinstellungsmerkmal eines jeden Ladens oder Restaurants aber sind die „besonderen Menschen“ selbst, deren Charismen und deren Behinderungsarten jedem Betrieb eine besondere Note und diesen ureigenen Charme verleihen, den 89% aller befragten Kunden so lieben...

Und diese Besonderheit, die unsere Integrations-Betriebe so sehr von normalen Einkaufsläden und Restaurants unterscheidet, die eben auch zur Einzigartigkeit in den eigenen Inklusions-Reihen führt, stellt gleichzeitig die größte Schnittmenge der Gemeinsamkeiten dar: Immer mehr Bürger eines Ortes oder einer Stadt wissen nun, was die *„Behindete so alles könnet un au fertig bringet un wie guet des da schmeckt!“* und wo sie sogar ihren „Alltag entschleunigen können“: Im Café Zwischen, im Glashaus, im Lagerhäusle, im Bio-Bistro, im ...

8.4 Interpretation der Ergebnisse

Eigentlich ist nun das Wichtigste gesagt. Um das Pflichtprogramm einer anständigen Studie und deren Gliederung zu erfüllen, muss die „Interpretation der Ergebnisse“ aber kurz und knapp hinterfragen, ob die eingangs gesetzten Ziele erreicht werden konnten.

8.4.1 Zum Ziel der Befragung: Inklusion? (4.1)

Im Kapitel 4.1 wurde die Voraussetzung für eine „partielle“ Inklusion beschrieben: „Die Umsetzung der Inklusion ist in den ausgewählten Betrieben insofern verwirklicht, weil die betreuten MitarbeiterInnen *selbständig* und *eigenverantwortlich* Gäste und Kunden bedienen, also *den direktem persönlichen Kontakt zur öffentlichen Kundschaft* haben.“ Dieses Kriterium wird durch die Ergebnisse aller drei Erhebungsmethoden von allen Betrieben bestätigt.

8.4.2 Zur „gemeinschaftsorientierten Dienstleistung“ (4.2)

Ob die angebotenen Dienstleistungen tatsächlich „gemeinschaftsorientiert“ sind, lässt sich am besten an den Umsatzzahlen und der Kundenfrequenz der einzelnen Integrations-Betriebe ablesen – oder noch einfacher: an der „Laufzeit“: Denn kein Betrieb existiert länger als ein, zwei Jahre, wenn die Kunden ausbleiben. Das gilt auch für die Betriebe, die durch Fördergelder unterstützt werden, was jeder weiß, der „eine Meute“ von sechs betreuten Mitarbeitern beschäftigen soll, wenn nichts zu tun ist...

Die durchschnittlichen Umsätze aller hier beschriebenen Betriebe sind passabel, sie würden grad so für einen kleinen Familienbetrieb langen, der für das eigene Gasthaus keine hohen Personalkosten und Pachtzinsen aufbringen muss... Die durchschnittliche Kundenfrequenz der sechs beschriebenen Restaurants und Cafés liegt bei 50 Kunden pro Tag, was für einen entschleunigenden Betrieb ausreicht, um rund vier betreute Mitarbeiter gut zu beschäftigen. Beim Überlinger Nudelladen sind es „nur“ 30 Kunden im Durchschnitt pro Tag, die bedient sein wollen; hier gibt es aber noch genug Arbeit beim Aus- und Einpacken der Waren und dem Konfektionieren der hausgemmachten Nudeln – auch für die ortsansässige Buchinger Fachklinik. - Der Bonlandener „Nudel“-Bioladen meldet noch weniger Kunden/Tag: 10. Die meiste Arbeit für Menschen mit Assistenzbedarf gibt’s hier durch die „gläserne“ Nudelproduktion, die dem Verkaufsraum direkt angeschlossen ist. Auch gibt es viel zu tun beim Verpacken der Nudeln für den Internetversand.

Da alle Betriebe sich seit mehr als zwei Jahren am Markt „halten“ können (auch die Bonlander Nudelproduktion gibt es seit 2009, lediglich der Laden direkt im Ort wurde erst 2011 geöffnet), die Umsätze passabel und die Kundenfrequenz befriedigend sind, so können wir das Kriterium *„gemeinschaftsorientierte* Dienstleistung“ als erfüllt betrachten.

8.4.3 Zur „Dienstleistungsqualität“ (4.3)

Zur Dienstleistungsqualität zählen wir *auch die soziale Qualität*, also den Umgang „von-Mensch-zu-Mensch“ mit den Kunden *und die Qualität der angebotenen Produkte* selbst.

8.4.3.1 Soziale Qualität

Das Ergebnis der narrativen Interviews lässt Rückschlüsse auf die Dienstleistungsqualität zu, denn nur die Arbeit, welche den Klienten Freude macht (Beispiel: „Wie schön es hier ist...“ – Tenor der „Lagerhäusle“-Mitarbeiter[53]), ist auch qualitativ wertvoll. Hierzu zählt dann auch das gesamte Arbeitsklima eines Integrationsbetriebes, das in allen befragten Betrieben als gut bis sehr gut wahrgenommen wurde, vor allem, weil ohne Ausnahme ein Arbeiten auf gleicher Augenhöhe feststellbar war. Diese positive Gesamtatmosphäre konnte vor allem auch durch die Fragen 3 und 4 der „Kundenbarometer“ verifiziert werden: ein Gesamtschnitt von 77,9% „sehr zufrieden“ mit dem Service-Personal und 89% „sehr zufrieden“ von „besonderen“ Menschen bedient zu werden ist ein eindeutiges Votum für die sozial-menschliche Dienstleistungsqualität! Dass die kundenorientierte Freundlichkeit der betreuten Mitarbeiter weder gespielt noch antrainiert ist, wird jedem klar, der erstmals oder öfter von „besonderen“ Menschen mit Assistenzbedarf bedient wird. Und aus der eigenen Erfahrung wissen sicherlich die meisten, dass wir lieber dort einkaufen oder Mittagessen gehen, wo wir auch herzlich bedient werden... So möchte ich als vorrangigen Erfolg für Dienstleistungsqualität die hohe Kundenzufriedenheit bezüglich der menschlich offenen und zugewandten Bedienung werten.

8.4.3.2 Angebots-Qualität

Wenn wir die *nachhaltige Entwicklung* der hier vorgestellten Integrationsbetriebe in den Blick nehmen, so sollten wir aber auch die Bewertung der Angebots-Qualität untersuchen. Hierüber geben die Schnittmengen-Ergebnisse der Fragen 1 + 2 des „Kundenbarometers“ signifikante Auskunft: Welche Kunden sind am zufriedensten mit der Qualität des Angebots? In der Schnittmenge erkennen wir, dass z. B. die Glashaus-Stammkunden zu 100% mit der Angebotsqualität zufrieden sind, ein Ergebnis, das in keinem anderen der untersuchten Restaurants und Cafés erreicht wurde.

Firma:	**Glashaus**				
	Mit der **Qualität** des Angebotes sind die Kunden				
Häufigkeit des Besuchs	1_sehr_zufrieden	2_zufrieden	3_weniger_zufrieden	x	Gesamtergebnis
1_regelmässig	15				15
2_manchmal	18	4			22
3_zufällig	6	3	1	1	11
Gesamtergebnis	39	7	1	1	48

[53] siehe Anhang: Narratives Interview im Lagerhäusle | NI-012_Lagerhäusle |

Lediglich Der SKID Nudel-Bioladen in Überlingen erreichte auch die 100%ige „Sehr"-Zufriedenheit (8 Kunden) der Stammkundschaft; allerdings wurden — leider — im Überlinger Bio-Laden die wenigsten Kundenbarometer (insgesamt 11 Stk.) ausgefüllt, was eine vergleichbar Schnittmengenrelevanz mindert.

Der *Vergleich* der einzelnen Betriebe bzgl. Kundenzufriedenheit mit dem Angebot lässt eine wichtige Schlussfolgerung zu: Je höher die Stammkundenzufriedenheit mit der Angebotsqualität ist, desto höher sind die Qualität-Standards der Betriebe. Anders ausgedrückt: Je hochwertiger die Angebots-Qualität, desto häufiger kreuzten die Stammkunden auch das „sehr zufrieden"-Kästchen unter der Angebot-Qualitäts-Frage an. Die Qualität der einzelnen Angebote findet sich in der tabellarischen Übersicht bei der Kurzbeschreibung der einzelnen Betriebe unter „Alleinstellungsmerkmal". So lässt sich ableiten, dass die Betriebe, welche biologische Zutaten verwenden oder bewusst keine Allergiker-schädlichen Zusatzstoffe verwenden, einfach „die besseren Karten" bei den ernährungsbewussten Kunden haben, sprich, das Qualitätsbewusstsein einer Firma wird direkt von ihrer Kundenfrequenz und der Kundenzufriedenheit honoriert. Denn es ist für den Hochzahlengestressten Allergiker tatsächlich ein Segen, wenn er in einem Restaurant wie dem Lörracher „Glashaus" endlich mal eine Speisekarte entdeckt, in der (bis auf die koffeinhaltigen Getränke oder phosphathaltigen Wurstwaren) konsequent auf Zusatzstoffe verzichtet wird.

Dieses Ergebnis kann ein wichtiger Beitrag für die Betriebsphilosophie einer Integrationsfirma sein, weil es die Frage beantwortet, ob sich der wirtschaftliche Aspekt wertvollerer Lebensmittel langfristig lohnt oder nicht. Zumindest sollte es die qualitätsbewussten Betriebe ermutigen, den humanen (Fair Trade) und ökologischen Ansatz (Bio-Anbau, keine Massenprodukte) im Sinne einer zukunftsfähigen Nachhaltigkeit beizubehalten.

Zudem zeigt das Glashaus-Beispiel: Es braucht mitunter nur das fachliche Know-How, statt der teuren Fertigsalatsoße eine eigene preiswerte Salatsoße aus Essig und Öl („Italian Dressing") oder Joghurt, Zitrone und Sahne („French Dressing") zu „bauen", um so eine höhere Kundenfrequenz und einen besseren Umsatz zu erreichen!

9 Zusammenfassung und Ausblick

9.1 Ergebnisse der Bachelor-Thesis

Durch die Verknüpfung der drei Erhebungsmethoden „Themenzentriertes Interview" mit den Betreuungs-Fachkräften (7.4), „Kundenbefragung" (7.5) und „Narrative Interviews" mit den Integrations-Klienten (7.6) konnte die BA-Thesis *„Inklusion als Ergebnis einer gemeinschaftsorientierten Dienstleistungsqualität"* ebenso umfangreich aufbereitet werden,

wie es die einzelnen Parameter der Thesis vorgeben. Denn es galt nicht nur die Arbeitsmotivation und -Freude der Menschen mit Assistenzbedarf zu dokumentieren sondern vor allem auch den Wert dieser „ Dienstleistungsqualität“ durch Menschen mit Behinderungen *für die Gesellschaft* nachzuweisen. Je mehr dies durch die Auswertung der Kundenbarometer gelang, desto sinnvoller erschien die gesamte Studie aus folgenden Gründen:

1. Die Intergrations-Projekte der Heilpädagogen bedeuten weit mehr als nur „Tagesstrukturierende Maßnahmen“: Sie haben für die Menschen mit Behinderungen einen hohen Entwicklungs-fördernden und emanzipatorischen Wert.
2. Die Teamstrukturen der untersuchten Integrationsprojekte können als mustergültig und zukunftsweisend in ihrer menschlich-sozialen Qualität bezeichnet werden. Es ist ein besonderes Verdienst der betreuenden Fachkräfte, dass ihr „sanfter“ Umgang mit den Assistenz-beanspruchenden KollegInnen soviel „drive“ und Arbeitsfreude ausstrahlt und freisetzt!
3. Das soziale Vorbild einer gelingenden Dienstleistungsqualität findet eine positive Resonanz in der Öffentlichkeit, was Umsätze, empirischen Daten der Kundenbarometer wie auch die Einzelaussagen der Kunden belegen.

Mit der Ableitung dieser drei Gesamt-Ergebnisse möchte ich die Studie insofern als erfolgreich bezeichnen, als dass sie das Gelingen von *partieller Inklusion* durch „gemeinschaftsorientierte Dienstleistungen“ abzubilden vermag.

9.2 Ausblick auf die zukünftige Entwicklung: „Sinnvolle Inklusion“

Wir wollen mit dieser Inklusions-Studie kein Benzin ins Strohfeuer der „Totalen-Inklusions“-Utopisten gießen. (siehe Kap. 5.1) Aber wir wollen die Vision einer „Sinnvollen Inklusion“ kultivieren: Stammgäste eines Cafés, in dem Menschen mit Behinderungen arbeiten, kommen nicht nur, weil ihnen der persönliche „Slow-down“-Effekt gut tut, sondern auch, weil ihnen die „besonderen Menschen“ dort zur unverzichtbaren Bereicherung ihrer Freizeit geworden sind... Es entstehen erquickende Bekanntschaften, weil sich manch ein Gast hier herzlicher und vollständiger wahrgenommen fühlt, als im „normalen“ Restaurant. Irgendwann haben solche Bekanntschaften freundschaftlichen Charakter. Erst fragt Harald in seiner Down-Syndrom-eigenen Offenheit Frau Meyer, ob sie die letzten Wochen krank gewesen sei, denn „wir haben Dich alle vermisst...“ Dann bemerkt Frau Meyer, deren Mann letztes Jahr verstarb und deren Kinder schon seit Jahren weiter weg wohnen, wie lieb ihr das Kaffee-Kuchen-Ritual im „Café Zwischen“ geworden ist. Es mögen aus solchen sozialen Alltagserlebnissen Patenschaften, ja Freundschaften zwischen „normalen“ und „besonderen“ Menschen entstehen... Es mag sich mit der Zeit ein neuer

Gesellschaftshorizont auftun, der den Ausblick auf ein achtsames und friedvolles Miteinander freigibt...

Wenn wir die „besonderen“ sozialen Fähigkeiten der Menschen mit Assistenzbedarf ansehen, dann dürfen wir getrost Ideen für neue Berufsfelder sammeln: Menschen mit kognitiven Einschränkungen (z. B. Trisomie 21) strahlen Lebensfreude und Herzlichkeit aus, sie sind faire „Team-player“, sind in der Regel offen und ehrlich, holen sich Hilfe, „wenns mal klemmt“, sie sind flexibel und vor allem hoch motiviert, zu helfen „wo’s nur geht“, da, wo sie und ihre besonderen sozialen Fähigkeiten gebraucht werden.

Ich habe zehn Jahre als Kindergärtner in einem Gemeindekindergarten gearbeitet, in dem ein Viertel der Kinder aus türkischen Familien stammte. Weitere zehn Jahren begleite ich nun erwachsene Menschen im „Ambulant Betreuten Wohnen“ der Caritaswerkstätten Hochrhein. Heute könnte ich ‚ad hoc’ drei „meiner“ großen (weiblichen) „Kinder“ benennen, die ideale Helferinnen im Freispiel, verantwortungsvolle Begleiterinnen bei Wanderungen und Waldwochen und begeisterte Mitmacher bei rhythmischen Kreisspielen und Reigen im Kindergarten-Alltag wären! — Meine persönliche These und Ausblick lautet: Je flächendeckender das „Normalisierungsprizip“ (Drechsler 2004, S. 84f. + Thimm 1994) erwachsene Frauen mit niedrigem IQ dafür aber hohem EQ[54] in die Kindergärten bringt, desto effektiver wird die pathologische Intellektualisierung kleiner Kinder verhindert.

Oder stellen wir uns die Möglichkeit einer behutsamen und begleiteten Annäherung von Senioren und Menschen mit Behinderungen vor... Die besonderen Fähigkeiten Empathie, Hilfsbereitschaft und Intuition sind ideale Voraussetzungen für das Engagement behinderter Menschen in sozialen Berufen.

9.3 Ausblick auf die zu verändernde Ausbildung (Heilpädagogik und Handwerk)

Was wäre eine Schreinerei ohne Schreiner, ein Blechnerei ohne Spengler, eine Küche ohne Koch oder Köchin? Pfusch. — Gut, es mag die seltenen Ausnahmen der ‚selfmade-wo/men’ geben, die durch jahrelanges „learning by doing“ in Fachbetrieben auch ohne Ausbildungsabschluss zu professionellen Praktikern wurden. Und es ist vorstellbar, dass ein Gewinn-orientierter Sozialkonzern solche preiswerten Fachkräfte bevorzugt einstellt. Fraglich bleibt dennoch die Nachhaltigkeit solcher Arbeitsverträge.

Und müssen sich dann die Integrationsbetriebe womöglich vom zynischen Volksmund nachsagen lassen: „Wer nichts wird, wird Wirt?“ Das wäre genau das schlechteste Image für ein integratives Bistro. — Sechs der hier untersuchten Betriebe haben in der Küche

[54] Goleman, Daniel: *Emotionale Intelligenz* | Hanser 1997

ausgebildete Köche oder Ernährungswissenschaftler oder Verkaufsfachkräfte in den Läden und den Nudelmanufakturen. Die beiden Café Zwischen der Caritaswerkstätten haben schlicht weg Glück, dass sie so fitte Erzieherinnen fanden, die - mit allen Wassern gewaschen - eben auch gut kochen können. Doch ein gelingendes Restaurant-Café, in dem Menschen mit Assistenzbedarf arbeiten, sollte weniger Glückssache sein, sondern eher ein von Anbeginn professionell geführter Fachbetrieb.

Es gibt viele Köche, denen nach langen Stress-Jahren der Abend- und Nachtarbeit die geregelten Arbeitszeiten eines Tages-Cafés oder -Restaurants sehr gelegen kommen. Und wenn diese Küchenmeister soziale Kompetenzen mitbringen und einen entsprechenden Draht zu „besonderen Menschen" haben, dann werden sie ein integratives Bistro auch professionell managen. Ideal ist natürlich die Kombiausbildung mit pädagogischer *und* handwerklicher Qualifikation, wie sie z. B. Alexander Metzler, Küchenchef des Überlinger Bio-Bistros inne hat (Erzieher & Koch). Oder wie Kathrin Dieterle, die als Sozialpädagogin *und* Ernährungswissenschaftlerin die Nudelmanufaktur samt Verkauf für die Karl-Schubert-Werkstätten in Filderstadt-Bonlanden leitet.

9.4 Ausblick Qualitäts-Bewusstsein

Das Überlinger Kürzel „SKID" steht für „SozialKulturelle Integrationsdienste". Ein großes Wort, das viele Assoziationen und Visionen beinhaltet. Wir haben viel über Qualität nachgedacht, zu der auch die soziale Qualität gehört: Je mehr die Minderheiten einer Gesellschaft – die früher als „Randgruppen" bezeichnet (und behandelt!) wurden – integriert werden können, desto mehr wird auch die Kultur einer Gesellschaft bereichert. Und Kultur hat immer mit Bewusstsein zu tun, Beispiel: Esskultur statt Fast-food-Ernähren = Runterschlingen. Integrative Betriebe wirken Gesellschafts-kultivierend und Bewusstseinsweitend.

Es gab beim Überlinger Bio-Bistro zwei „schräge" Kunden-Feedbacks:

1. *„Im Vergleich zum Essen im „Kauf" zu teuer"* (SK-Bistro28)
2. *„Warum sind inklusive Hotel-/Restaurant-projekte so oft Bio? Muss doch nicht."* (SK.-Bistro21)

Beide Aussagen sind falsch. Die erste sachlich, die zweite moralisch. Die sachlich falsche Aussage lässt sich leicht widerlegen, indem man beide Restaurants besucht: Das „Kauf" heißt inzwischen „EssKultur / Bio-Bistro & Café" [55] , liegt unten in Seenähe, ist ein vegetarisches Bio-Gourmet-Restaurant und wird von dem jungen Paar Thilo Kauf und Else Bigall sehr bewusst geführt; *die Menue-Preise sind dort durchschnittlich doppelt so hoch wie im*

[55] http://www.esskultur-ueberlingen.de | 6.1.13, 10:20

weiter hinten in der Altstadt gelegenen integrativen SKID-Bio-Bistro.[56] Ein wenig schade, dass die fitten, jungen Betreiber sich im Untertitel auch „Bio-Bistro“ nennen, also den SKID-Titel abgekupfert haben – vermutlich aus marktstrategischen Erwägungen, was ja heutzutage auch „normal“ ist.

Moralische Falschheit hingegen lässt sich im Diskurs schwerer entlarven als sachliche Falschaussagen. Moralische „Falschheit“, i. S. von unaufrichtig, link, hinterlistig kann man eher an Beispielen aufzeigen: Bill Gates gründete eine Milliarden-schwere Stiftung für Aids-kranke Kinder; das Stiftungsvermögen erzielt die Zins- & Aktiengewinne (für die kranken Kinder und die Pharma-Prävention) am „normalen“ Kapitalmarkt, dessen Banken und Börsen weltweit durch militärische, u. a. „rentable“ Großprojekte genau die sozialen Missstände verursachen, die zu sozialer Armut, Dürre, Bürgerkriegen und schwersten Erkrankungen in den ärmsten Ländern führen. Moralische Falschheit ist die Atommüll-„Entsorgungs“-Verpflichtung seitens der Regierungen gegenüber den Atomkraftwerks-Konzernen. Moralische Falschheit betreiben die Landwirtschaftskammern mit ihrer Pestizid- und Kunstdünger-Ausbildung zum Pharma-Industrie-Handlanger. Moralische Falschheit finden wir in allen Restaurants, deren „gesunde Küche“ Zusatzstoffe oder „aus hygienischen Gründen“ Flüssigeier im Karton [57] aus osteuropäischen Käfig-Haltungen verwendet usw. usf.. Natürlich folgt die höfliche Entschuldigung stehenden Fußes: *„Ja, das können wir ja nicht wissen!“* — ehrlicher wäre zu sagen: *„Hej Mann, was laberst du? – Das wollen wir nicht wissen!“* — Bewusstsein ist ein Willensakt...

Bhutan ist das erste Land der Welt, dass seine landwirtschaftliche Produktion bis zum Jahr 2020 vollständig ökologisieren will, Begründung: Der Buddhismus verbietet lebensfeindliche Produktionen.[58] — Wie eingangs erörtert, braucht die Inklusion behinderter Menschen ein humanes gesellschaftliches Bewusstsein, das sich letztlich für den Schutz *allen* Lebens einsetzen wird. Folgerichtig bieten viele lebensbewusste Integrationsbetriebe auch biologische Zutaten mit ihren preiswerten Angeboten an, allemal, weil dies die Fördergelder ermöglichen.(!) Denn die Nachfrage nach biologischen Lebensmitteln fördert deren Produktion. Und Bio-Landwirtschaften schützen unsere Erde vor weiterer Vergiftung und vor der weltweiten Zunahme an Klimakatastrophen. — So verstanden kann die „Inklusion behinderter Menschen“ ein weiterer Schritt auf dem Weg zur „Inklusion der Überlebenschancen“ sein. (Oha oder Aha?)

---

[56] Speisekarte „Kauf“ –„Esskultur“ unter http://www.esskultur-ueberlingen.de/unsere-speisen/tageskarte/ Speisekarte SKID-Bio-Bistro unter http://www.skids-bistro.de/Speiseplan/speiseplan.pdf | beide am 6.1.13

[57] „Aktion Flüssigei-käfigfrei“: *„In Großküchen und Backbetrieben wird vorwiegend Flüssigei verwendet. Dieses stammt in den allermeisten Fällen auf Käfighaltung.“* http://www.tierrechte.de | 17.1.13, 22:55

[58] Badische Zeitung am 8.1.2013 über Bhutan, dem ersten Ökostaat der Welt

9.5 Persönlicher Lerngewinn

Logbucheintrag am 1.1.2013: „So muss ich leider akzeptieren, dass ich diesen Bachelor eben doch nicht in der „berufsbegleitenden“ Kaffeepause schreiben kann, wie ich’s ursprünglich vorhatte; das ganze Ding war zu umfangreich angelegt...“ Also habe ich auch gelernt, dass es zwischen Bachelor- und Master-Arbeiten einen quantitativen Unterschied gibt...

Ein echter Lerngewinn und Aha-Erlebnis war dabei aber die Erkenntnis, dass sich Lebensfreude sowohl qualitativ als auch quantitativ verifizieren, abbilden lässt. — Durch die „Triangulation“ von qualitativen *und* quantitativen Forschungsmethoden (Bernart & Krapp 2005, S. 6) hatte ich die Gelegenheit, die derzeit gängigsten Forschungs-Ansätze für soziale Berufe „durch zu häxeln“, was meine „Bingotrommel im Kopf“ ganz schön zum „Klackern“ brachte. (Steinhöfel 2009, S. 126) Lerngewinn fürs Leben: Diese kognitive Verwirrung vertiefte mal wieder mein Mitgefühl für Menschen mit sogenannten „kognitiven Einschränkungen“ oder „Lernschwierigkeiten“...

Das persönliche Engagement der vielen, vielen Menschen, die an vorderster Inklusions-Front als BetreuerInnen in Verkaufsläden, in der Produktion, im Service und in den Restaurant-Küchen Menschen mit Assistenzbedarf anleiten und dies voller Lebensfreude tun, weil Ihr Idealismus wechselseitig ansteckend wirkt, empfand ich als vorbildlich und wegweisend. *DANKE* an alle Kolleginnen und Kollegen für diese emanzipierende Begleitung „besonderer Menschen“!

10 Schlusswort

„ Name geändert“* — dieser kleine unscheinbare Zusatz bei fast allen Interviews mit betreuten Mitarbeitern ist gleichzeitig ein großes Fragezeichen an den fremdbestimmenden Umgang mit unseren Mitbürgern, die – in welcher Form auch immer – „beeinträchtigt“, – ach bleiben wir doch mal auf dem sprachlichen Tatsachen-Teppich, – die schlicht und einfach behindert sind, weil sie in ihrer Art zu denken, nicht an die viel zu hohe IQ-Norm rankommen, dafür aber meist um so feinfühliger sind, je bedächtiger sie denken... Und was tun wir „Normalen“ und „geischdig“[59] Überlegenen da? - Wir bestimmen, dass ihr Name nicht genannt, dass ihr ureigener Name, mit dem sie in der Öffentlichkeit auftreten, „aus datenschutzrechtlichen Gründen“ geändert werden muss. Aha! Wieso frag ich mich, wird diese datenschutzrechtliche Bestimmung nicht den Betriebsleitern und dem Fachpersonal vorgeschrieben, die doch alle „auf gleicher Augenhöhe“ mit ihren betreuten Mitarbeitern arbeiten, ‘en effet’? Wieso können all die „normalen“ Angestellten *selbst bestim-*

[59] siehe Narratives Interview mit Frau S. in der „Nudel“, Bonlanden | NI-000_KSG_Nudel, Seq.8.

men, ob ihr Name genannt werden darf oder nicht, *„bei unseren Klienten aber wollen wir das nicht, dass ihr Name genannt wird!“* - ? — Ute sagte mir glasklar im „Glashaus“, in dem sie seit Jahren arbeitet: *„Sie können meinen Namen auf jeden Fall nennen, schließlich bin ich hier die Presse-Beauftragte!“* (sie sammelt alle Veröffentlichungen übers Glashaus-Restaurant). *Und damit bestimmt Ute über sich selbst.* Und sie versteckt ihre Behinderung nicht hinterm Datenschutz, denn sie trägt das Handicap und ihr persönliches Schicksal mit Selbstbewusstsein!

Ich glaube, es sind die Kleinigkeiten, die unser gesellschaftliches Behinderten-Bewusstsein bestimmen: Die gilt es aufzuspüren und in Frage zu stellen und – sie zu ändern, sobald ihnen auch nur ein „G’schmäckle“ von diskriminierender Fremdbestimmung anhaftet!

In den Integrativen Läden, Bistros und Cafés sind alle *gleichwertige* Mitarbeiter, sonst würden diese Inklusions-Dienstleistungen nicht funktionieren. Das wurde mit dieser Studie eindeutig belegt. Je erfolgreicher die Integrationsbetriebe arbeiten, je mehr Kunden sie frequentieren, umso mehr wird sich unser gesellschaftliches Gesamtbewusstsein weiten – beste Aussichten für Diversität[60], Gleichstellung und Menschenrechte, für die Architraven[61] einer liebevollen Welt.

11 Quellen-Angaben

11.1 Literatur

Beltle, Erika & Vierl, Kurt: *Erinnerungen an Rudolf Steiner* | Verlag Freies Geistesleben 2001

Bernart, Yvonne & Krapp, Stefanie | *Das narrative Interview. Ein Leitfaden zur rekonstruktiven Auswertung* | Forschung, Statistik & Methoden, Band 3 | Verlag Empirische Pädagogik, Landau 2005

Cathcart, Patricia & Andress, Tuck: *Tuck & Patti – Love Warriors* | Windham Hill records 1989

Charlier, Siegfried: *Grundlagen der Psychologie, Soziologie und Pädagogik für Pflegeberufe* | Thieme Verlag 2001

Drechsler, Christiane: *Zur Lebensqualität Erwachsener mit geistiger Behinderung in verschiedenen Wohnformen* | Edition SZH/CSPS 2004

Gimesi, Th. & Hanselitsch, Werner (Hrg.): *Geben, nehmen, tauschen* | Lit Verlag 2010

Goleman, Daniel: *Emotionale Intelligenz* | Hanser 1997

Gronemeyer, Marianne: *Die Macht der Bedürfnisse* | Wissenschaftliche Buchgemeinschaft 2002

---

[60] siehe auch „Charta der Vielfalt“ eine Intiative großer Unternehmen wie Daimler Benz, Bosch, Post AG u. a.: http://www.charta-der-vielfalt.de (16.01.2013 | 20:30)

[61] Architrav: in der antiken Baukunst ein Querbalken, der die Säulen im Unterbau verbindet und den Oberbau trägt. http://de.wiktionary.org/wiki/Architrav | 18.01.2013, 20:48

Hoffmann, Klaus: *Blinde Katharina* auf Doppel-LP „Ich will Gesang, will Spiel und Tanz“ | RCA-Records 1977

Hohmann, Jürgen: *Gesundheits-, Sozial- und Rehabilitationssysteme in Europa* | Verlag Hans Huber, Bern 1998

Krück von Poturczyn, Maria J. (Hrg.): *Wir erlebten Rudolf Steiner. Erinnerungen seiner Schüler* | Verlag Freies Geistesleben 1980

Kükelhaus, Hugo & Lippe, Rudolf zur : *Entfaltung der Sinne: Ein Erfahrungsfeld zur Bewegung und Besinnung* | Verlag Schloss Freudenberg 2008

Lynch, Dudley & Kordis, Paul: *DelphinStrategien. ManagementStrategien in chaotischen Systemen* | Henrich 1998

Lynch, Dudley & Kordis, Paul: *Der Schlüssel zur Globalisierung. Handbuch für den Wandel* | Jungfermann Verlag 2000

Mayring, Philipp: *Einführung in die qualitative Sozialforschung* | Psychologie Verlags Union, Weinheim 1996

Nadolny, Sten: *Die Entdeckung der Langsamkeit* | Piper 1983

Nadolny, Sten: *Selim oder die Gabe der Rede* | Piper 1993

Rohrmann, Eckhard: *Mythen und Realitäten des Anders-Seins: Gesellschaftliche Konstruktionen seit der frühen Neuzeit* | VS-Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden 2007

Rommelspacher, Birgit (Hg.): *Behindertenfeindlichkeit / Ausgrenzungen und Vereinahmungen* | Lamuv TB 1999

Saint-Exupérie, Antoine: *Der kleine Prinz* | Karl Rauch Verlag 2004

Schickedanz, Patrick: *Das Normalisierungsprinzip und seine konzeptuelle Weiterentwicklung durch Wolfensberger und Thimm* | Grin-Verlag 2008

Speck, Otto: *System Heilpädagogik* | Reinhardt Verlag 2008

Steiner, Claude: *Emotionale Kompetenz* | DTV 1999

Steinhöfel, Andreas: *„Rico, Oscar und das Herzgebreche“* | Carlsen Verlag 2009

Steinhöfel, Andreas: *„Rico, Oscar und die Tieferschatten“* | Carlsen Verlag 2008

Theunissen, Georg: *Empowerment behinderter Menschen* | Lambertus-Verlag 2007

Thimm, Walter: *Das Normalisierungsprinzip – eine Einführung* | Lebenshilfe Verlag 1994

11.2 Zeitungen

Badische Zeitung, 30.10.2012, Seite 3: „Die besonderen Schüler“ von Wulf Rüskamp

Badische Zeitung, 8.1.2013 über Bhutan, dem ersten Ökostaat der Welt http://www.badische-zeitung.de/nachrichten/wirtschaft/bhutan-erhebt-bio-zum-staatsziel--67906011.html

Kreisbote Weilheim vom 29.1.2012 zur „Entschleunigung“ Sten Nadolnys http://www.kreisbote.de/lokales/weilheim-schongau/monument-entschleunigung-sten-nadolny-traeger-weilheimer-literaturpreises-frechheit-2570831.html | Zugriff am 20.11.2012, 16:45

Neue Zürcher Zeitung vom 23.5.2010 über die hohe Frauenquote in der Basler Reederei MSC http://www.nzz.ch/aktuell/wirtschaft/uebersicht/frauenquote-99-prozent-1.5781263 | Zugriff am 12.1.2013, 18:00

Stuttgarter Nachrichten zur Nudel in Bonlanden: http://m.stuttgarter-nachrichten.de/inhalt.sossenfaenger-spaetzle-kein-entrinnen-fuer-die-sosse.be3f355c-c5a0-4ac7-95bc-3e8e4862145d.html | 18.01.2013, 22:25

Südkurier am 6.2.2010 über Christiani e.V. http://www.suedkurier.de/region/hochrhein/kuessaberg/hintergrund-kuessaberg/Weg-ins-Leben;art481577,4155503 | Zugriff 8.12.2012, 19:30

11.3 Internet

Akademie Himmelreich, Leitbild Inklusion: http://www.hofgut-himmelreich.de/de/index.php?page=4.2.0 | Zugriff am 21.11.2012, 12:05

Aktion Flüssigei-käfigfrei: http://www.tierrechte.de/themen/landwirtschaftliche-intensivtierhaltung/legehennen/aktion-fluessigei-kaefigfrei | 17.1.13, 22:55

Aktion Mensch http://www.aktion-mensch.de/inklusion/un-konvention-leicht-erklaert.php | Zugriff am 29.10.2012, 10:15

Antidiskriminierungsstelle des Bundes (ADS) http://www.antidiskriminierungsstelle.de | Zugriff am 19.11.2012, 8:30

Antrag a. d. Bundesregierung vom 29.11.2011 „UN-Konvention jetzt umsetzen“, Drucksache 17/7942: http://dip21.bundestag.de/dip21/btd/17/079/1707942.pdf | Zugriff am 24.11.2012, 11:10

Assistenz-Anspruch http://www.assistenzantrag.de/assistenz.html | Zugriff am 29.11.2012, 21:15

Berlin Inklusion: http://www.berlin-inklusion.de/inklusion/inklusion01.html | Zugriff am 21.11.2012, 11:00

Broschüre der staatlichen Koordinierungsstelle nach Art. 33, UN-Behindertenrechtskonvention http://www.behindertenbeauftragter.de/SharedDocs/Publikationen/DE/Broschuere_UNKonvention_KK.pdf?__blob=publicationFile | Zugriff am 22.11.2012, 10:30

Charta der Vielfalt, eine Intiative großer Unternehmen wie Daimler Benz, Bosch, Post AG u. a.: http://www.charta-der-vielfalt.de (16.01.2013 | 20:30)

Denkschrift Bundesregierung 11/2008 SGB IX Sozialgesetzbuch: dip21.bundestag.de/dip21/btd/16/108/1610841.pdf | Zugriff am 20.11.2012, 14:53

Emmer-Getreide: http://de.wikipedia.org/wiki/Emmer_(Getreide | Zugriff am 23.10.2012, 18:05

Erfahrungsfeld der Sinne unter http://www.heilpaedagogik-lotz.de/Text9.htm | 19.01.2013, 13:30

EssKultur / Bio-Bistro & Café in Überlingen: http://www.esskultur-ueberlingen.de | 6.1.13, 10:20

Glashaus: www.glashaus-loerrach.de | 22.12.2012, 19:45

ICF-Endfassung 2005 / PDF-Download unter http://www.dimdi.de/dynamic/de/klassi/downloadcenter/icf/endfassung/ | Zugriff am 29.11.2012, 20:45

IG Metall, Ressort Teilhabepolitik http://www.inklusive-menschenrechte.de/typ/mensch/blog/wp-content/uploads/2010/05/broschre_der_ig_metall_zur_behindertenrechtskonvention.pdf | Zugriff am 29.10.2012, 9:40

Inklusionslandkarte der staatlichen Koordinierungsstelle nach Art. 33, UN-Behindertenrechtskonvention

http://www.behindertenbeauftragter.de/DE/Landkarte/Forms/Suche/ProjektSuchen_formular.html?nn=1822824&state.GROUP=1&idTranssect.GROUP=1&idField.GROUP=1&ambit_distance.GROUP=1 | Zugriff am 1.11.2012, 6:30

Karl Schubert, Kurzbiographie: http://biographien.kulturimpuls.org/detail.php?&id=648 | Zugriff am 4.12.2012, 20:00

Kooperation behinderter Menschen im Internet (kobinet) http://www.kobinet-nachrichten.org | Zugriff am 29.10.2012, 10:08

Kooperative Berufliche Bildung und Vorbereitung auf den allgemeinen Arbeitsmarkt (KoBV) http://www.kvjs.de/schwerbehinderung/aktion-1000plus/kobv.html | Zugriff am 25.12.2012, 12:30

Mensch zuerst – Netzwerk People First Deutschland e.V. http://www.people1.de | Zugriff am 29.10.2012, 8:45

Multiple- und Single-Choice: http://de.wikipedia.org/wiki/Multiple_Choice | Zugriff am 29.11.2012, 10:30

Netzwerk Artikel 3 / Verein für Menschenrechte und Gleichstellung Behinderter e.V. hion Behinderter menschen im ttp://www.netzwerk-artikel-3.de | Zugriff am 29.10.2012, 12:10

Oecotrophologie / Ökotrophologie beinhaltet die Bereiche der Ernährungswissenschaften, Haushaltswissenschaften und Ernährungsökonomie. http://www.ernaehrung.de/lexikon/ernaehrung/o/Oecotrophologie.php | Zugriff am 28.11.2012, 9:00)

Orchideenarten: http://www.uni-bayreuth.de/blick-in-die-forschung/38-2010.pdf | Zugriff am 5.1.2013, 13:20

Problemzentreirtes/themenzentriertes Interview: https://www.ph-freiburg.de/en/projekte/quasus/einstiegstexte-in-methoden-der-qualitativen-sozial-unterrichts-und-schulfor-schung/datenerhebung/datenerhebungsmethoden/interview/formen/problemzentriertesthemenzentrierte-interview.html | Zugriff am 30.12.2012, 15:00

Schwerbehindertenausweis, Bundesministerium der Justiz: http://www.gesetze-im-internet.de/schwbawv/index.html | Zugriff am 20.11.2012, 11:15

Slow Food Deutschland: http://www.slowfood.de | 5.2.2013, 11:15

Sozial-Info zur UN-BRK unter http://www.sovd.de/fileadmin/downloads/pdf/sonstiges/1_-_Sozial-Info_UN-Behindertenrechtskonvention_2009-04-20.pdf | Zugriff am 29.10.2012, 9:40

Sozialverband Deutschland http://www.sovd.de/aktuelles-behinderung.0.html | Zugriff am 29.10.2012, 9:40

Sozialverband VdK Bayern e.V. http://vdk.de/cgi-bin/cms.cgi?ID=by26741 | Zugriff am 29.10.2012, 14:20

Speisekarte SKID-Bio-Bistro unter http://www.skids-bistro.de/Speiseplan/speiseplan.pdf | 6.1.2013, 10:31

Speisekarte „Kauf“ –„Esskultur“ unter http://www.esskultur-ueberlingen.de/unsere-speisen/tageskarte/ | 6.1.2013, 10:30

UN-Konvention Behindertenrechte dreisprachig PDF unter http://www.hf.uni-koeln.de/data/gbd/File/UN-KonventionDreisprachig.pdf | Zugriff am 24.11.12, 16:10

UN-Konvention Behindertenrechte in leichter Sprache unter http://www.hf.uni-koeln.de/data/gbd/File/UN-Konvention_Leichte_Sprache[1].pdf | Zugriff am 24.11.12, 16:15

Verband für anthroposophische Heilpädagogik zur „Nudel“-Biofach: http://www.verband-anthro.de/index.php/cat/2/aid/1156/title/Karl-Schubert_Werkstaetten_mit_'Die_Nudel'_auf_der_BioSued_2012 | Zugriff am 3.1.2013, 23:20

WHO (World Health Organisation) | Weltgesundheitsorganisation Regionalbüro für Europa: http://www.euro.who.int/de/home | Zugriff am 29.11.2012, 20:50

Wiktionary: http://de.wiktionary.org/wiki/Architrav | 18.01.2013, 20:48

11.4 Bildnachweis:

Integration – Inklusion (Kap. 5.1): Wikipedia Graphik: http://de.wikipedia.org/w/index.php?title=Datei:Stufen_Schulischer_Integration.svg&filetimestamp=20110604122759#file (Zugriff am 29.10.2012, 14:10)

Siegertreppchen S. 83 + 93 unter: http://erfolgstrainer.strato.de/content/1.blog/10.erfolgreich-bloggen/2.bekannt-werden/45.suchmaschinenoptimierung/suchmaschinenoptimierung_blog.png | 17.01.2013, 21:10

12 Glossar — „keywords“

Im folgenden Verzeichnis werden jene Stichworte aufgelistet, die eine Art „Schlüsselfunktion“ für die gesamte Studie haben. Ihre Wortbedeutung entfaltet sich in den jeweiligen Textpassagen der angegebenen Seiten.

Alleinstellungsmerkmal: S. 10, 24, 104, 105, 108

Assistenz-Anspruch: S. 5

Behindernd: S. 89 (S.11f., 15)

Behinderte, Behinderung: S. 5, 7, 8, 11, 32, 44

Behindertenfeindlichkeit: S. 19

Behinderung S. 5f, 90
- geistige: S. 6, 59
- kognitive: S. 19, 37, 97, 110, 114

Behinderungs-Selbstbewusstsein: S. 114

Biologische Landwirtschaft: S. 112

Buddhismus & Bhutan: S. 112

Christliche Soziallehre: S. 18

Delphinstrategie: S. 104

Diversität: S. 6, 62, 114

Emotionale Intelligenz: S. 59, 95, 110

Emotionale Kompetenz: S. 8, 59, 110

Entfremdung: S. 12, 102

Entschleunigung: S. 8, 35, 52, 83, 84, 101, 105, 106

Exkursion: S. 4, 12, 39, 44

Flüssigei: S. 112, 121

Gleichstellung: S. 5, 11, 13, 19, 114, 117

Glück: S. 6, 16, 125

Heilpädagogik: S. 7, 8, 15, 18, 20, 25, 26, 55, 90, 110, 115, 118

Helfersyndrom: S. 12

Hellsichtig: S. 16/17

Herz, herzlich: S. 17, 43, 76, 90, 91, 100, 102, 109, 110, 143

Hierarchie (flache): 20, 24, 28, 38, 45, 52, 63, 68, 78, 96, 104

Inklusion: S. 6, 9f, 11, 12ff, 17,19, 20, 56, 62, 66, 103, 106, 109, 112
- partielle Inkl.: S. 9, 10, 14, 106, 109,
- **sinnvolle Inkl. 109**
- totale Inkl.: S. 11, 15f, 16, 19, 103, 109
- Inclusion: S. 13, 14, 15,

Integration: S. 9, 11ff., 17, 58, 67, 90, 96,100, 103
- Reintegration: S. 62
- Integrations-Arbeitsplätze: S. 70, 89
- Integrationsamt: 88
- Integrationsfachdienst: S. 90

Interviews:
- Problem- oder themenzentrierte I.: S. 18, 20, 21, 22, 27, 108
- Narrative I.: S. 9, 19, 20, 22, 26, 27, 30, 36f, 44f, 50f, 54, 58f, 66f, 76f, 84f, 94f, 102f, 103, 107, 108,120-145

Intuition: S. 16 f, 31, 110,

IQ-Norm: 113

Irre: S. 7

Kriegsversehrte: S. 12

Moralische Falschheit: S. 111, 112

Narren: S. 6, 7, 8

Normalisierung: S. 6 ff, 7, 103, 110

Pädagogik: **„sanfte“ Päd**./ Umgang/ Anleitung: S. 96, 103, 109,

Paradigmen-Wechsel: S. 6

Seelenpflege bedürftig: S. 6, 8

Slow Food: S. 88

Teilgabe u. Teilhabe: S. 9

UN-Konvention: S. 6, 11, 12 f.

Wechselseitige/r **Betreuung**/ Pädagogik/ Kontakt/ Idealismus: S. 16, 19, 20, 113, 125

Zusatzstoffe: S. 29, 39, 61, 88, 90, 93, 108, 112

Raum zur freien Entfaltung eigener Gedanken, „Jefühle", Assoziationen, Anmerkungen, Termine für wichtige Rendezvous nach Feierabend oder v o r h e r *usw...:*

13 Anhang

13.1 Narrative Interviews

NI-000_KSG-Nudel | Narratives Interview mit Frau S. | KSG „Nudel“ Bonlanden | - skizziertes Interview - | Gedächtnisprotokoll | 19.6.2012 | Referenz: Frau Kathrin Dieterle

10.	A.:	*Guten Tag Frau S.. Ich heiße Anselm (König) und möchte Sie fragen, ob Ihnen die Arbeit hier in der Nudel-Produktion Spaß macht?*
11.	S.:	- . - . - (zusammengepresste Lippen, Kopf senken, Blickkontakt vermeidend)
12.	A.:	*Ja, also, Frau M. sagte mir, sie würden sehr schöne Verkaufs-Tüten herstellen... Machen Sie das gerne?*
13.	S.:	- . - . – (Kopf weiterhin gesenkt, unwilliges Kopfschütteln)
14.	A.:	*Ja, aber, der Nudelverkauf, der gefällt Ihnen?*
15.	S.:	- . - . – (zusammengepresste Lippen, kurzer Blickkontakt, jedoch nun heftiges Kopfschütteln)
16.	A.:	*Ich meine, sind Sie denn auch manchmal vorne im Laden und helfen beim Verkaufen?*
17.	S.:	(heftig) *Des darf i doch it! – I bi doch geischdig behindert, hier!* (zeigt sehr wütend auf Ihren eigenen Kopf) – I ka doch it rächne – wege meim Kopf! Begreifsch des denn nicht?
18.	A.:	(sprachlos, kurze Pause, dann) *Ohjeh, das hört sich aber nicht gut an... Aber, ähm, ich darf auch keinen Lastwagen fahren, weil ich nur einen Autoführerschein habe...*
19.	S.:	*Des isch doch was ganz andres!*
20.	A.:	*Ja, nein, wenn ich ohne Führerschein einen Lastwagen fahre, dann kommt die Polizei und fragt nach dem Führerschein und wenn ich keinen habe, verbietet sie mir sofort das Lastwagenfahren und ich muss sogar eine Strafe zahlen oder sogar ins Gefängnis!*
21.	S.:	Des isch trotzdem was andres!
22.	A.:	*Ha nein, ich darf ohne Führerschein keinen Lastwagen fahren, weil ichs einfach nicht kann! Mann kann ja nicht alles können...*
23.	S.:	(unterbricht abrupt und freudestrahlend) *Dann sind wir Freunde!*
24.	A.:	*Da bin ich aber froh... Aber normales Autofahren kann ich, sonst wär ich gar nicht hierher gekommen. – Und Sie können sicher auch was richtig Normales, also außer Verkaufen; ich mein Ihre Tüten...?*
25.	S.:	*Ha die!*
26.	A.:	*Ja haben Sie denn schon welche gemacht heute?*
27.	S.:	*I bi doch dra!!*
28.	A.:	*Ja, darf ich denn mal eine sehen?*
29.	S.:	*Ja, die hesch doch scho gseha!*
30.	A.:	*Ach so, die schönen Bilder, die Sie vorhin gemalt haben?*
31.	S.:	*Ja logisch, hasch die denn it gseh?*
32.	A.:	Also nicht so richtig. – Würden Sie mir die noch mal zeigen?
33.	S.:	(holt einen ganzen Schwung der mit Holzstiften bunt bemalten Papier-Henkel-Tüten, wirft sie auf den Tisch) *Do!*
34.	A.:	(schaut sie nacheinander an) *Oh, die sind aber wirklich sehr schön! — Und die kann ich dann also kaufen, wenn ich hier einkaufe?*
35.	S.:	*I schenk Dir oine!*
36.	A.:	*Nein ich will sie schon kaufen! – Aber ich würde mir gerne eine aussuchen. Geht das?*
37.	S.:	*Ha, mach halt!*

38.	A.:	*Also, ich nehm diese hier, da sind Zwerge drauf und so eine schöne Sonne!*
39.	S.:	Die koschdet fünf Euro!
40.	A.:	(lacht) *Das ist mir glaub zuviel! – Aber vielleicht wird sie ja noch billiger, wenn ich Nudeln eingekauft hab?*
41.	S.:	(springt sofort auf, führt mich in den Laden und dort sogleich hinter die Verkaufs-Theke, wo die Kasse steht)
42.	...	(nach meinem Einkauf entdecke ich an der Kasse auch noch Postkarten, die Frau S. gemalt hat: Ich suche mir drei Stück aus. Frau S. will jetzt alles in meine zuvor ausgewählte Tüte packen, es muss aber erst zusammen gezählt werden, was Frau M. (Raumleiterin) übernimmt. Frau S. ist sehr begierig, Geld zu zählen und Rückgeld zu geben, was sie aber tatsächlich nicht kann, wobei ihr aber wohlwollend doch bestimmt von Frau M. geholfen wird, obwohl Frau S. das jetzt nur „ausnahmsweise“ machen darf, weil außer mir keine Kunden da sind, denn sonst gäbe es ein heilloses Durcheinander... – Während ich noch mit Frau M. spreche, geht Frau S. wieder zurück an ihren Arbeitsplatz. Als ich mich später bei ihr und ihren Kollegen verabschiede, bemerke ich, dass Frau S. angefangen hat, die ausgefüllten „Kundenbarometer“-Rücklaufzettel zu „bearbeiten“: Inspiriert von den sorgfältig angekreuzten Antworten, hat sie begonnen, sämtliche Antwortenkästchen eines Kundenfragebogens mit dickem roten Buntstift anzukreuzen...)

NI-001_SKID_Nudelmanufaktur (8’:21’’) | Transkriptions*auszug* |Narratives Interview mit Frau R. | SKID-Nudel*manufaktur* | 28.07.2012 | STE-001_SKID_ Nudelmanufaktur.mp3
Begleitet von SKID-Leiter Klaus Hold (H.)
Frau R. beschreibt eingangs detailliert den Produktionsablauf (0:00—3:23) → sehr hörenswert, weil draus hervorgeht, wie genau sich Frau R. mit dem Produktionsschritten auskennt...
Ab 3:24 Weitere Informationen von Herrn Klaus Hold zum Produktionsablauf:

1.	A.:	Machet Ihr mit frischen Eiern oder mit Flüssigeiern?
2.	H.:	Wir arbeiten mit frischem Vollei —
3.	A.:	— und das ist vom Wirschaftskontrolldienst ja .. machet die mit oder kucket die immer streng wegen den Salmonellen und so?
4.	H.:	Wir haben natürlich Auflagen. Zum einen wird auch unser Lieferant, unser Eierlieferant wird ständig kontrolliert und wir werden auch kontrolliert plus dass wir unsere Eier selber im Labor untersuchen lassen.
5.	A.:	Ja aber es geht mit Vollei noch ...
6.	H.:	Ja, unter sehr, sehr großen Anstrengungen. Man muss extra einen Raum dafür – einen Aufschlagraum ... da hinten, der ist abgetrennt, da werden die Eier pro Produktion oder pro Teig frisch aufgeschlagen ... Das besondere ist, dass wir ziemlich viel Ruhezeiten für die einzelnen Produktionsphasen haben, für die Nudeln. ... man kann sich vorstellen, der wird natürlich geknetet und gerührt und das setzt den Teig unter Stress unter Druck wie bei uns auch bei der Massage, und danach ist eine Entspannungsphase angesagt und dann wird gepresst, die Nudel und nach dem Pressen selber wird die Nudel auch noch mal stehen gelassen, dann haben sie auch noch mal eine Ruhephase, bevor sie dann in die Trocknung kommen, wobei wir vorne in dem Nudelladen auch Frischnudelverkauf haben oder auch je nach Bestellung auch Frischnudeln verkauft werden. (4:48)

/ mp3 / Folder 005, STE-001, **ab 4:49**

7.	A.:	*Rosi, krieged Sie auch mit – die Kunden, die die Nudeln kaufen?*
8.	R.:	*Ja – auch –*
9.	A.:	*Und habet die auch scho mal was g’sagt, ob sie gut sind, die Nudeln?*
10.	R.:	*Ja, doch, die habet g’sagt, die schmecket gut, au die wo in de Buchinger mal, die Lasagneplatte, die schmeckt echt gut, hat sie g’sagt.*
11.	A.:	*Dann machts Spaß, wenns de Leut dann schmeckt, oder?*
12.	R.:	*Ja, ja (lacht) super, gell!*
13.	Hr.W.	*Buchinger, das ischt eine Diätklinik, da wird scho genau geschaut, ob’s gut schmeckt...*(Klinik Dr.Buchinger, 88662 Überlingen | www.buchinger.de)

14.	Fr. B.	*Ja, das ist dann ein besonderes Lob ...* (05:47)
15.	R.:	*Ja, ja* bis 5:42
16.	Pro-	-duktionsleiter: *Also das ist eine ganz handwerkliche Nudel* (Matritzen, Frischnudeln, Frischei etc....)
17.	A.	(Ab 7:23) R., ihr machet auch ohne Ei – machet ihr au Nudeln, gell?
18.	R.	Ja, genau – und Wasser ...

— (Danke & Verabschiedung... bis 8:21)

NI-003_SKID_Bistro | Nudel-*Bistro* Überlingen mit Marcel, Dr. Buchka, Hr. Hold
STE-003_SKID_Bistro.mp3 | ab 2:44

1.	A.:	*Marcel,* (Name geändert) *isch ammig viel los, viel Kunden?*
2.	M.:	*Unterschiedlich –*
3.	A.:	*Unterschiedlich, aber manchmal gibt's Stress, oder?*
4.	M.:	*ähm, Stress isch dann, wenn viele Leute da sind, aber das ischt für uns auch gut.*
5.	A.:	*Echt?*
6.	M.:	*Ja. Weil dann kann man auch wirklich Leute bedienen, weil wenn keiner kommt, dann stehsch da und wartesch, bis Leute kommen*
7.	A.:	*Also lieber Stress?*
8.	M.:	*Ja, dann isch man dann froh, wenn man Arbeit hat...*
9.	A.:	*Ja, ja*
10.	Dr. B.	*Wie wars heute, waren heute viel Leute da?*
11.	M.:	*Heut war, drei, vier Leute waren da*
12.	Dr.B.	*Hier unten?*
13.	M.:	*Ja. – Und oben ischd halt meischdens mehr los als da unten.*
14.	A.:	*Aber Sie kochen auch für oben mit?*
15.	M.:	*Äh, die Sauce macht die Ida und die Nadja*
16.	A.:	*Aber die Nudeln kochet Sie für oben mit?*
17.	M.:	*Also die Nudeln, wenn die fertig sind, wir haben da extra eine Herdplatte mit einer Pfanne und da kommet die Nudeln darein mit erer Soße und dann tut ma des noch mal frisch warm koche und dann tun mer des auf so an Tablett a reservieren mit Parmesan-Käse und, ja, wenn Leute Biona-de-Litschi oder Bionade-Holunder haben wollen, dann geben wir des dene Kundschaft...*
18.	H.:	(Erklärung Herrn Holds, dass oben bestellt werden kann, die Bestellungen dann hier unten in der Bistro-Küche ausgeführt werden)
19.	M.:	(weiter ab 4:35) *Es gibt auch Tagesessen da oben, was man auch bestel-len kann, und das kommt dann auch hier runter.*
20.	Hr. H.	*Also man kann auch draußen sitzen, also das sind so klappbare Stühle zum draußen sitzen...*
21.	A.:	*Und sind Sie hauptsächlich beim Schaffen hier oder verdienet Sie auch?*
22.	M.:	*Verdienen?*
23.	A.:	*Nee, bedienen, weisch –*
24.	M.:	*Nee, verdienen nicht, aber bedienen tu ich auch..*
25.	A.:	*ah, - beides?*
26.	Hr.H.	*Er ist ein Multitalent!*
27.	M.:	*Ja, ja.*
28.	A.:	*Dankeschön, vielen Dank!*

NI-006_SKID_Nudelladen | Narratives Interview im Nudelladen Überlingen mit Vroni* | STE-006_SKID_Nudelladen.mp3 | Dauer 5:40 | Anfang: Erklärung, warum Tonbandaufnahme
Ab 0:14:

1.	A.	Arbeitest Du hier im Bioladen Vroni*?
2.	V.	Ja, ich arbeite hier im Nudelladen.
3.	A.	Im Nudelladen – das ist, weil ihr hauptsächlich Nudeln verkauft?
4.	V.	Ja.
5.	A.	Macht die Arbeit Spaß?
6.	V.	Ja.
7.	A.	Und berätst Du die Kunden, die dann reinkommen?
8.	V.	Ja, ich tu Kunden beraten, verkaufen, Kasse und Käse abwiegen und verkaufen.
9.	A.	Also richtig Fachverkäuferin?
10.	V.	Ja.
11.	A.	Mit allem, was dazu gehört...
12.	V.	Ja genau –
13.	A.	Käse wiegen auf der feinern Waage und dann wissen, jetzt noch eine Scheibe und dann sinds 100 Gramm und dann fragen, hab ich jetzt zuviel Käse
14.	V.	Na also, die suchen den Käse aus und dann tut man mit dem Messer zeigen, wie viel sie ungefähr haben wollen und dann sagt der Kunde, ja so oder mehr oder weniger und dann tut mans so abschneiden und dann abwiegen an der Waage
15.	A.	Ah ja – und Du verpackst es dann und machst dann ‘nen Kleber drauf mit dem Preis - ?
16.	V.	M-ja.
17.	A.	Also wiegen und dann kommt so ein Zettel raus
18.	V.	Ja genau und dann mach ich den an den Käse dran, damit der Arbeitskollege an der Kasse auch weiß, was es kostet.
19.	A.	Ja gut. Und Du musst Dich mit Käse dann auch auskennen: Du musst wissen, das ist Schafskäse, Kuhmilchkäse –
20.	V.	Eh-ja!
21.	A.	Da wurdst Du eingelernt, da wurde Dir gezeigt, welcher Käse jetzt...
22.	V.	M-ja-
23.	A.	Oder es steht auch angeschrieben hoff ich -
24.	V.	Ja.
25.	A.	Steht auch dran.
26.	A.	Und sind die nett die Kunden, die da kommen? / 1:53
27.	V.	N-ja, teilweise. Also wir haben schon viele nette Kunden, aber teilweise auch welche, wo nit so arg nett sind. / 2:03
28.	A.	Mh-ja. Was machsch dann?
29.	V.	Wenn die mir so doof kommt, dann hol ich mir Verstärkung.
30.	A.	Ha-ja. Das isch gut, Genau. – Ah ja und Du arbeitest nachmittags und vormittags?
31.	V.	Ja, immer abwechselnd –
32.	A.	Immer abwechselnd – und Mittagspause habt ihr hier im Betrieb mit Bistro hat Frau Dachauer mir gesagt –
33.	V.	ja genau.
34.	A.	A-schön. - Gibt es irgendwas Besonderes, was Du besonders gern magst – so von der Arbeit?
35.	V.	Öh – Nö...
36.	A.	Alles o.k.?
37.	V.	Ja.
38.	A.	An der Kasse: Sitzt Du auch manchmal an der Kasse? / 2:45
39.	V.	Ja – oft.
40.	A.	Echt?
41.	V.	Mmh.

42.	A.	Und da komsch klar mit Rückgeld und großen Scheinen und...
43.	V.	Ja, solang keine zehn Leute hintereinander an der Kasse stehen komm ich klar, aber mit soviele Leute, die da stehen -
44.	A.	Schnell, schnell..
45.	V.	- dann bin ich überfordert.
46.	A.	Also Stress ist nicht so gut.
47.	V.	Ja, ja.
48.	A.	Ja, man muss schon sich Zeit nehmen ja. / 3:11
49.	D.	Und als die Vroni kam – seit wann arbeitest Du bei uns?
50.	V.	Juni,
51.	D.	Eineinhalb Jahre?
52.	V.	Juni letztes Jahr.
53.	D.	Und als die Vroni kam, hat sie gesagt, die Kasse, da will ich nix mit zu tun haben...
54.	V.	(lacht) Hm-ja
55.	D.	Gar nix – das war: zahlen und Kasse – oh nee, gar nicht, und jetzt macht sie das ganz super! – Jetzt lernt sie unsere neuen SKID-Mitarbeiter ein, gell?
56.	V.	Ja –
57.	A.	Ja echt toll –
58.	D.	Ja das ist echt super.
59.	A.	Ja schön – also: es ist schön, hier zu arbeiten?
60.	V.	Ja.
61.	A.	Und – kaufst Du selbst auch hier ein, oder kriegst Du Ware mit, dass Du zuhause auch mal was kochst?
62.	V.	Hmm – also, ich kauf ab und zu schon mal hier ein, aber nicht immer.
63.	A.	Ja, es ist ja auch teuer, teurer als normal...
64.	V.	Hm-ja
65.	A.	Obwohl ihr es ja wahrscheinlich billiger kriegt, billiger als die normale Kundschaft
66.	V.	Ja – schon
67.	A.	Gibt's denn ein – ein Produkt, was Du selber am liebsten, also selber gern einkaufen würdest, oder gerne isst?
68.	V.	Also icch ess gerne Joghurt oder Nudeln, so bestimmte, also Spaghetti, Seerochu (?) und Hausmacher ess ich schon, Tagliatelle –
69.	A.	Die habt ihr alle hier im Laden?
70.	V.	Ja.
71.	A.	Und Joghurt habt ihr auch?
72.	V.	Ja.
73.	A.	Schön. – Gut, also vielen Dank Vroni
74.	V.	Bitte.
75.	A.	Ich schrieb dann so ein bisschen was drüber...
76.	V.	Okay.
77.	A.	Und ich schicks auch der Frau Dachauer zu das Interview – dann kannst Du dir das durchlesen und sagen, öhm, das hab ich nicht gesagt... oder das soll er nicht schreiben, ja? | 4:58
78.	V.	(lacht) okay, ja.
79.	A.	Gut | 5:00
80.	A.	Vielen Dank!
81.	D.	Und die Namen werden auch abgeändert? Guck Vroni*, da steht dann nicht Dein richtiger Name..
82.	A.	Ja genau, der Kollege von Dir heißt M., der schafft im Bistro, das sag ich dann, der heißt Marcel... Also ich änder' die Namen, der Nachname taucht dann eh nicht auf.
83.	V.	Ah, okay
84.	A.	Und das ist eine Arbeit, die dann auch nicht in der Zeitung erscheint, sondern die

		muss ich meinem Professor schicken und der liest dann die ganzen 60 Seiten durch und gibt mir ne Note dafür.
85.	V.	M-mh.
86.	A.	Und dann landet sie dann irgendwo im Schrank...
87.	V.+ D.	(lachen)
88.	A.	Also, vielen Dank! Schönes Schaffen! | 5:40

*Name geändert

NI-007_SKID_Interview mit der Projektleiterin Elke Dachauer über die doppelte Herausforderung, Team & Klienten anzuleiten | STE-007_E.Dachauer.mp3 | Gesamtdauer 4:35

1.	D.	(0:02) -Also, ich sag, sie war, als die Vroni zu uns kam, da war sie so eine ganz kleine Knospe, so ganz in sich und ganz schüchtern und jetzt sieht man, wie sie sich so entfaltet und einfach, wie sie Verantwortung übernimmt für Dinge, die sie sich nie zugetraut hätte am Anfang und wie sie jetzt auch ihre Frau steht und sagt, „Du Elke, hör mal, Du hast das geschtern zu mir gesagt, das fand ich schwierig..“ – und das hat mich so beeindruckt, da hab ich richtig... da-da krieg ich jetzt noch fascht Tränen in die Augen, des zu sagen, weil ich denk: Mensch, das isch es, deshalb sind wir da, dazu sind wir da –(3:32, 3:34)
2.	A.	That’s it – genau, und das macht dann auch froh, ja, das isch ja einfach auch genau das, was total beglückt! – Also so geht’s mir...
3.	D.	Mmh.
4.	A.	Und dann geht nämlich dieses Wechselseitige los, was ich in der Arbeit unbedingt zum Ausdruck bringen möchte’, – dass wir eigentlich aufeinander angewiesen sind, die sogenannten betreuten, begleiteten Menschen und die Hypernormalen, die ja unglaublich rumspinnen, was den Stress, den Konsumwahn und dieses Arbeiten, Arbeiten, Arbeiten angeht.
5.	D.	Was ich jetzt von Ihnen noch gern wüsste, was Sie jetzt auch in anderen Strukturen kennengelernt haben, was bei uns jetzt wirklich im letzten Jahr ganz schwierig war, und weshalb auch zwei Kollegen jetzt auch schon gegangen sind, ist eben Inter-team-mäßig, die Mitarbeiter; ich als Projektleiterin, ich musste, ich konnte mein Augenmerk gar nicht so auf die Klienten da merken, weil ich musste die Mitarbeiter halten, dass die sich untereinander grün sind
6.	A.	Das ist eine hohe Kunst
7.	D.	Also diese Teamkohärenz ist also wirklich eine Riesenherausforderung (1:45) in dem Bereich, wo einfach von so vielen Seiten gezogen wird, Wirtschaft, Sozial, Pädagogik, ja das ist für mich als Projektleiterin echt eine Herausforderung, immer noch und jetzt bin ich mit den neuen Team-Mitgliedern, die dazu kommen und die auch die Situation etwas entspannen, weil jetzt mehr Präsenz da sein kann, eben ein ganz neues Feld, das sich auftut, und ich hoffe, dass wir das jetzt besser gemanaged kriegen wie in den ersten zwei Jahren (2:14) .... mit der Manufaktur ist es was anderes, aber eben hier mit dem Laden, mit der Frühschicht, mit der Spätschicht und der Verantwortungsteilung
8.	A.	Verlässlichkeit und wo kommt der Punkt, wo ich mich nur noch autoritär fühle und muss das vielleicht sein, wie krieg ich die Strukturen hin, dass es von sich läuft, dass die Eigendynamik stimmt (2:44)
9.	D.	Das ist eigentlich so, dass die Mitarbeiter in beiden Schichten sehr große Verantwortung tragen und dann ne Möglichkeit gefunden werden muss, dass die zwei Personen auch persönlich miteinander zurecht kommen, wenn dann eine sagt, nö, das ist meins und da will ich nicht teilen und die andere sagt: Du hör mal ich musste das machen, weil... – und sich dann jedes Mal Konflikte entwic-

		keln, dann ist es schwierig. – Aber das ist halt einfach dieses Zwischenmenschliche, das sowohl auch zwischen Klienten und Anleitern als auch zwischen Anleitern einfach besteht. Und wenn dann diese Spannung dazu kommt, dass man nicht nur den Laden hier hat, sondern auch noch einen anderen Anspruch an die Arbeit mit den jungen Mitarbeitern, dann isches doppelt herausfordernd, hab ich so den Eindruck. (3:31)

NI-008_Lagerhäusle (4':29'') — Transkription | Narratives Interview mit sechsköpfigem Küchen-&Service-Team: Küchenchef Patrick, Beikoch Ernesto*, Betreuerinnen Ursula + Daniela, Praktikantinnen Lisa* + Rabea* | Lagerhäusle Restaurant, Altheim 9.10.2012 | STE-008_Lagerhäusle.mp3 (* Namen geändert)

Ab 0:00

	A.	Ton ab, Maschine läuft – also vorgestellt hab' ich mich; ich bin der Anselm, ich mach eine Arbeit über – Cafés und Restaurants in Süddeutschland. Und jetzt sind wir hier in der schönen Runde – ihr habt grad Feiermittag
1.	Koch	Ja, also kurz vor dem Feierabend.
2.	A.	Kurz vor dem Feierabend... wie viele Essen habt ihr heute gemacht?
3.	Koch	Fünfzig.
4.	A.	(erstaunt) Fünfzig?!
5.	Alle	(Zustimmung)
6.	Koch	Also 50 „Lagerlunch" und dann noch ein paar
7.	..	à la carte
8.	..	Pasta bolognaise und
9.	E.	Salatplatte
10.	Koch	Also sechzig –
11.	E.	aber kein „Piccata" heute
12.	A.	Und die sind alle verkauft worden?
13.	E.	Ha ja.
14.	A.	Woher kommen die ganzen Leute? Jetzt sind ja, Touristen ja jetzt keine mehr da, oder?
15.	Koch	Frickingen, also Überlingen – ich weiß nicht, ob da auch jemand kommt?
16.	Betr.	Kommen auch teilweise, ja kommen sie auch von Überlingen, aber die kommen dann erst später nach Feierabend, Lehrer oder so, die mittags arbeiten, da kenn ich so zwei, die kommen dann erst so um zwei, halb drei; und die kommen aus Überlingen und die lassen sich dann auch dementsprechend viel Zeit, wenn sie hier sind...
17.	Koch	Also bis Salem denk ich und -
18.	Betr.	Ja bis Salem -
19.	Koch	Überlingen vereinzelt -
20.	Betr.	kommen dann schon viele, ja.
21.	Koch	Viele Handwerker...
22.	A.	Das heißt, ihr habt richtig viel zu tun, wenn ihr kocht?
23.	Koch	Ja, is schon immer gut.
24.	A.	Aber ihr habt *ein* Tagesmenue?
25.	Koch	Ja und eine vegetarische Alternative immer
26.	A.	Dann sind's schon zwei...
27.	Koch	Mmh, dann gibt's noch eine à-la-carte-Karte mit verschiedenen Spaghetti-Gerichte und Salatplatten und Picata Milanese in verschiedenen Variationen

28.	E	Und dann noch gebratene Champions, wir machen Champions
29.	A.	Die habt ihr auch noch mittags zusätzlich?
30.	E.	Ja, wenns die Leut bestellen, ja, dann wird das auch noch gemacht.
31.	A.	Das ihr habt dann einen Tisch, da werden vier verschiedene Gerichte bestellt
32.	E.	Ja!
33.	A.	Und dann geht's los!... Mit dem, was am längsten dauert anfangen?
34.	E.	Ja –
35.	A.	Und das muss alles gleichzeitig fertig sein?
36.	Koch	Ja –
37.	A.	Spaghetti vorgekocht, Sauce fertig – aber es isch Stress dann?
38.	Koch	(2:19) Ach – es geht. Also, es sind ja meistens nicht so viele, die was anderes essen. (2:24) Die meisten essen hier dann das Lagerlunch und dann geht des, also vereinzelt, wenn dann mal was Spezielles auf der Karte steht, dann kanns schon mal sein, das Einige etwas andres essen, aber dann viel Spaghettis und Salatplatten. Und das geht, da sind wir schon eingespielt.
39.	E.	Ja –
40.	A.	Das heißt, ihr seid in der Küche ein festes Team?
41.	E.	Mmh – Ja.
42.	A.	Habt ihr einen Meister dann, also einen Koch?
43.	Koch	Ja, also, ich bin der Koch –
44.	A.	Ja – und dann die Hilfsköche, also wie bei uns auch dann?
45.	E.	(schmunzelnd) Hilfsköche...
46.	A.	Okay, also zwei in der Küche?
47.	Koch	Ja, Karla, die macht die Supp
48.	E.	– spülen und -
49.	Koch	Salat
50.	A.	Rüsten, Gemüse rüsten
51.	E.	Ja-ja, in so ‚ner Salabirte (3:12) drin, frisch geputzt, dann mit Tomaten, Weißkohl, im Sommer Rettich und dann – Gurken, halb geschnitten und durch die Maschine gelassen
52.	A.	Und ihr wisst ungefähr, ihr braucht fünfzig bis sechzig Essen - täglich?
53.	Alle	Ja – Mmh -
54.	Koch	Wenns jetzt mal, was weiß ich, Jägerschnitzel oder irgendwas,
55.	E.	(schmunzelt) die drei Jägerschnitzel gibt, ja –
56.	Koch	dann brauch ich 80 bis 90 ...
57.	E.	Bei Zigeunerschnitzel wars letztes Mal 90 Essen!
58.	A.	Uwah! – Und woher wissen die Leut das – durch die Handzettel?
59.	E.	Durch die Flyer ja –
60.	A.	Die werden überall ausgelegt in Überlingen und so –
61.	Betr.	Und auch in der Zeitung dann
62.	A.	Ah ja, ihr macht Zeitungswerbung
63.	Betr.	Und im Gemeindeblatt
64.	A.	das hat der Herr Hermle erzählt, ja –
65.	Koch	Da hat jeder zu Hause so ein Ding und dann kommen se, wenn's was Gutes gibt
66.	Betr.	Also viele kommen auch täglich und fragen dann hier erst, was es zu essen gibt. Also die wissen im Voraus schon, dass es immer gut schmeckt hier und die kommen trotzdem, obwohl sie gar nicht wissen...
67.	E.	Dieter und Alb – der Albert und so, der kommt jeden Tag – 4:22

NI-010_Lagerhäusle | (4':29'') — Transkription | Narratives Interview mit Küchen-&Service-Team (Ernesto*, Koch Patrik, Betreuerin Urula + Daniela, Rabea*, Lili*) | Altheim 9.10.2012 | *Namen geändert | STE-010_Lagerhäusle.mp3

1.	A.	Lisa, schaffsch Du allein im Service
2.	L.	Ja – da! (zeigt zur Theke)
3.	A.	An der Theke, Du machst Getränkeaussschank?
4.	L.	Ja-ha...
5.	A.	Und dann hast Du viel zu tun, wenn 50 Menschen hier sind?
6.	L.	Ja!
7.	A.	Kannste des?
8.	L.	Ja –
9.	A.	Toll!
10.	Alles	(allgemeine Fröhlichkeit in der Runde)
11.	A.	Musch auch Bier zapfen?
12.	L.	Ja. (Amusement ringsum)
13.	E.	Wir haben keine Zapfanlage.
14.	A.	Ihr habt keine Zapfanlage, ja das isch gut, weil Bier zapfen find ich schwer. Also Bierzapfen braucht Lili nicht. Da kannsch froh sein, weil das schäumt nämlich immer zu arg und dann muss man schräg halten und das geht alles viel zu lang
15.	L.	Hm – ja –
16.	A.	Du machst dann Spezi Cola, (00:51)
17.	L.	Hoja ... (00:51)
18.	A.	was noch - ?
19.	L.	Waita – (00:55)
20.	Betr.	(leise) Wasser – Fanta
21.	L.	Ja –
22.	Betr.	Apfelsaftschorle -
23.	L.	Apfelsoße ... (01:01)
24.	Betr.	Rhabarberschorle -
25.	L.	Rahachose ... (01:06)
26.	Betr.	Johannisbeerschorle
27.	L.	Hannes – beer –
28.	Betr.	Mango
29.	L.	(lacht) Man-ho (01:10)
30.	A.	So viele Säfte gibt's?
31.	E.	Ha ja!
32.	L.	Jaha .
33.	A.	Und – dann Kaffee?
34.	L.	Ja-a.
35.	A.	Machsch auch Capucchino?
36.	L.	Ja –
37.	A.	Latte macchiato?
38.	L	auch!
39.	A.	Macht des die Maschine?
40.	L.	Ja.
41.	A.	Ah, Gottseidank.
42.	E.	Ja, wenn man des von hand machet, ohjeh –
43.	A.	Ja latte machiato muss man auch immer vorsichtig – machts Spaß?
44.	L.	(lächelt) Ja!
45.	A.	Und nicht zuviel Arbeit?
46.	L.	Nein.

47.	Betr.	Also – tschuldigung -ich muss sagen, dass das alles ein neues Team ist hier; alle erst seit nach den Sommerferien hier
48.	L.	Ja –
49.	Betr.	Und es müssen alle erst noch eingearbeitet werden
50.	L.	Ja – ich
51.	A.	Jetzt muss ich erst mal den Kaffee probieren ... gut!
52.	L.	Ja –

... ...

NI-011_Lagerhäusle | (6':46'') — Transkription | Narratives Interview mit Küchen-&Service-Team (Ernesto*, Koch Patrik, Betreuerin Ursula + Daniela, Rabea*, Lili*) | Lagerhäusle Restaurant, Altheim 9.10.2012 | STE-011_Lagerhäusle.mp3 | * Namen geändert

1.	A.	Salat – machst Du hauptsächlich die Salate
2.	Koch (ab 0:15)	Nee, also Enzo macht die Salate, - also oben die Salate, ich weiß nicht, wies bei euch aufgeteilt ist ...
3.	A.	Ach so – du bist auch mit im Service
4.	Koch	Alle, die die schwarzen Hemden anhaben, sind mit im Service ...
5.	A.	Bedient ihr dann an den Tischen?
6.	...	...
7.	Koch	Die Leute sagen dann, was sie wollen und sie gibt's an der Kasse ein und unten in der Küche kommt dann so ein Bon, dann wissen wir dann, was die Leute wollen, dann wird dann das Essen hochgebracht und an die Tische gebracht
8.	Betr.	Dann haben wir dann so eine Klingel, da kann man dann unten klingeln, dann klingelts hier oben auch, und dann weiß man, der Teller ist gerichtet und kann in der Küche abgeholt werden. – Un dann müssen die Teller in der Küche abgeholt werden, das heißt dann die Treppe runter und das da abholen und wir haben da ziemlich weite Laufwege, weil wir ja auch noch hoch müssen
9.	E.	Und im Sommer in den Garten
10.	Ber.	Im Sommer in den Garten
11.	A.	Eben, ihr habt noch Gartenwirtschaft, bzw. –
12.	E.	Und da hinten die Nordseite auch noch
13.	E. 1:47	ja, wie viele Plätze sind das? – Bestimmt noch mal vierzig Sitzplätze im Garten
14.	Betr.	Ja –
15.	Koch	Mindestens
16.	A.	aber dann kommt ihr ja zu zweit im Service nich hin, gell?
17.	Betr.	Wir haben noch den Claudio, der is leider krank
18.	L.	Ja – ja –
19.	Betr.	- der ist allerdings auch neu, muss auch eingearbeitet werden, aber er ist jemand, der kann die Tische auch aufnehmen, weil er kann schreiben und lesen, was die Loreen nicht kann und die Rabea teilweise. Und von daher ist es natürlich schwierig, so Tische aufzunehmen ...
20.	E	Und dann noch der Praktikant, der Benjamin, der hilft ja meischtens auch noch aus ...
21.	Koch	Wenn ganz viel isch
22.	R.	Und dann sind wir noch hier und wir gebens dann in die Kasse ein –
23.	A.	Ja eben, man kann nicht alles können, darum geht's ja auch, also, ich kann zum Beispiel keinen Lastwagen fahren
24.	L.	Nee-?
25.	A.	Leider nicht, nein
26.	...	....
27.	L. 2:38	Warume?

28.	A.	ja, weil ich das nicht geschafft habe, den Lastwagenführerschein zu machen ... kann ich halt nicht, und wenn man dann halt keine Kasse machen kann, dann kann man andere Sachen gut ...
29.	L.	Ato – (= „Auto“ oder „Also“?)
30.	Koch	jeder Mensch hat seine Fähigkeiten; der eine kann dies, der andre kann das –
31.	R	Und die Lili kann sehr gut abspülen ... sie steht meistens bei der Spülmaschine und die muss man manchmal da wegzerren, weil sie da nicht weg will.
32.	E.	Hat die en Spülzwang – ahaa –
33.	Betr.	Nein, wir (Gelächter)
34.	R.	Und wenn da jemand dazwischen funkt
35.	L.	Ich – ich!
36.	E.	Meine Spülmaschine!
37.	...	...
38.	A.	Wenn Du jetzt spülst und es kommen wieder Bestellungen für Getränke, musch dann aufhören zu spülen?
39.	L.	Ja-a –
40.	A.	Und – Getränke zapfen?
41.	L.	Ja –
42.	A.	Und ist das anstrengend, das eine liegen lassen und das andere anfangen?
43.	L.	Ja-a –(lacht)
44.	E.	(lacht auch)
45.	A.	Aber Du kommst klar?
46.	L.	Ja –
47.	A.	Gut.
48.	A.	Macht Euch die Arbeit Spaß hier?
49.	E.	Oh ja, sehr!
50.	L.	Ja –a!
51.	A.	ja super – darf ich fragen, wo ihr vorher gearbeitet habt?
52.	L.	In Hule
53.	Betr.	Schule ...
54.	A.	Schule, ja – und das ist jetzt die erste Arbeitsstelle nach der Schule?
55.	L.	Ja.
56.	A.	Rabea?
57.	Betr.	Du machst hier ein Praktikum, Rabea ist nicht so lange da, sie ist nur bis Weihnachten da
58.	A.	und machts dir Spaß?
59.	R.	Ja – auch en bisschen nervig ...
60.	A.	Wenn viel los ist, oder auch die Kollegen
61.	R.	(macht eine Geste)
62.	A.	ja das gibt’s.
63.	A.	Gibt’s denn manchmal Streit?
64.	R.	Ja. – Mit der Loreen –
65.	E.	Oh ha
66.	A.	Und dann müsst ihr runter in die Küche zum Streiten? – nee ihr dürft nicht streiten gell, es darf ja keiner merken –
67.	Betr.	(5:00) So schlimm ist es ja Gottseidank nicht, dass man euch auseinander prügeln muss ...

5:04

... (... Unterhaltung über Streit und kranken Kollegen im Bistro, Frauen und Männer im Service ... Schluss 6:46)

NI-012_Lagerhäusle | (4':53'') — Transkription-Auszug ab 1:48 bis 2:14 | Narratives Interview mit Küchen-&Service-Team (Ernesto*, Koch Patrik, Betreuerinnen Urula + Daniela, Rabea*, Lili*) | Lagerhäusle Restaurant, Altheim | 9.10.2012 | STE-012_Lagerhäusle.mp3 | * Namen geändert

Ab 1:48

8.	A.	Wisst ihr noch, was, was ich noch aufschreiben müsst?
9.	R.	Wie schön es hier ist
10.	A.	wie schön es hier ist ...
11.	L.	Ja –
12.	A.	Rabea, das schreib ich auf...
13.	E.	Ja Rabea hats genau erfasst; der Spruch hätt auch von mir sein können! 2:07
14.	R.	... (sehr leise) manchmal lustig 2:11 – 2:14

... ...

Ni-013_WIR_Lamm | STE-013_WIR_Lamm,mp3 | 4:07 |
Interview mit junger Frau U., die hier im dritten Ausbildungsjahr ein Lehre zur Köchin macht, „aber nicht auf der Förderschule für Köche in Lörrach, die gibt's auch, sondern in der ganz normalen Berufsfachschule in Villingen-Schwenningen."

Ab 0:00

1.	U.	Da ischs Konzept drauf aufgebaut, dass man jeden einzelnen wirklich braucht und hier ischs dann eher so, dass der eine den andern mal auffangen kann
2.	B:	Dannn isch das Personal eher doppelt besetzt
3.	U	ja, oder man sagt dann eben, ich weiß jetzt, es fehlen zwei Leute, die sind in der Klinik, dann kann ich eben dieses Catering nicht annehmen. Da geht's jetzt nicht drum, groß Profit zu schlagen, also hier im Lamm ischs natürlich { } anders – aber im AZK[62] kann man das dann schon so – sagen – oder ich gestalt den Speiseplan für die Woche {..} anders, weil ich weiß, ich hab statt 4 Leute nur einen da
4.	A.	Wenn Sie jetzt hier im Lamm arbeiten, haben Sie dann auch Kontakt mit der Kundschaft gehabt
5.	U.	Ja klar, wir haben da unseren Mittagstisch
6.	A.	– eben durchs Buffet
7.	U.	Ja genau
8.	A.	Und das war gut – keine Scheu?
9.	U.	nein, ja, das tut auch ein Stückweit gut
10.	A.	Selbstwertgefühl..
11.	U.	Ja natürlich ... aber das ist im normalen wie im integrativen Rahmen, isch es ja ganau dasselbe .... 1:36 ... .
12.	B:	1:43 Kann hier eigentlich jeder eine Lehre machen; . weil, tschuldigung, aber Sie sind ja gesund eigentlich
13.	U:	(lacht)
14.	A.	- in Anführungsstrichen –
15.	B.	So, wie ich auch
16.	U.	in Anführungsstrichen ...
17.	U.	Also vor acht Jahren - ich war sehr krank, ich konnt gar nicht mehr laufen; und ehm, das hat sich jetzt alles super zum Positiven entwickelt. Es kann nicht jeder hier ne Lehre machen. Man brauch nen Kostenträger, man braucht ne

[62] Ausbildungszentrum Kiesenbach, Ortsteil von Albbruck

		Kostenzusage, die kriegt man natürlich nur mit entsprechender Vorgeschichte. Das geht übers Arbeitsamt, über die Krankenkasse über die Rentenversicherung, un ehm – das Ganze kostet natürlich auch en Haufen Geld. Das isch nicht ganz billig, das muss bezahlt werden, wir wohnen ja auch alle hier bei Christiani –
18.	B.	Also Sie wohnen jetzt nicht selbständig, privat, alleine?
19.	U.	Ich wohn in ner WG –
20.	B.	Ah ja o.k.
21.	U.	Ich hab am Anfang in nem Wohnheim gewohnt, und als ich dann gesagt hab, ich trau mir das zu, bin ich in ne WG gezogen, also, die auch alle von Christiani betreut werden, einmal in der Woche - kommt ein Mitarbeiter - und im Prinzip ist es eigentlich relativ selbständig
22.	B.	Wenn Sie Ihre Lehre dann fertig haben, machen Sie dann hier weiter oder gehen Sie dann suchen, 'ne Arbeitsstelle
23.	U.	Ne, ich bin verlobt, ich wird nächstes Jahr heiraten
24.	B.	Ah ja, das ist auch gut
25.	U.	(lacht) und wir planen so – ich würd gern in ne größere Stadt, in der Größe von Konstanz oder Freiburg, also es gibt ja so en paar Städte, die wo dieses Flair haben, ein Stückchen weit – ja und da werden wir dann –
26.	B.	so Zukunftspläne ...
27.	U.	Ja, genau - - was suchen 3:25 ...
28.	A.	3:38 Also ich schreib einfach – eine junge Frau B. -
29.	U.	Schreiben Sie einfach, was Sie wollen.
30.		(Lachen)
31.	A.	Ja, das isch ja nicht in ner Zeitung veröffentlicht ...
32.	U.	3:55 Ja, dann wünch' ich Ihnen einfach, dass Sie gut vorwärts kommen...
33.	A.	Dankeschön!

4:00

NI-014_Glashaus | Narratives Interview mit Ursa* am 27.11.2012 im Glashaus Lörrach | STE-014_Glashaus.mp3 (*Namen gändert)

01.	A.	U. wielange schaffed sie hier im Glashaus?
02.	U.	Seit dem ersten Tag – sechs Jahre
03.	A.	Und haben Sie schon mal bereut, hier zu arbeiten?
04.	U.	ähm – am Anfang hat man mir viel gezeigt. Ich hab mich mortz g'freut, als ich hier her gekommen bin; viele händ dann prophezeit, dass, wenn ma die ganze Zeit immers gleiche macht, dass dann die Freude irgendwann nachlässt; - das Gegenteil isch der Fall
05.	A.	Super. Schön
06.	U.	.Ich geh immer noch mit genauso viel Begeischterung arbeite, oder mehr –
07.	A.	Toll! Wo haben Sie vorher geschafft?
08.		
09.	U.	(0:47) Ähm - - ich hab ursprünglich in Freiburg g'wohnt. Hab ne Ausbildung g'macht und hab da in nem Betrieb g'schafft, des ging allerdings dann ein bisschen schief, weil viel Leischtung erwartet worre isch (unverständlich) – Dann war ich in ner Werkstatt ... und er hat mich dann angesprochen ... Gastronomie war für mich aber abgehakt, von wegen sauschwere Arbeit und so und dann hat er aber gemeint, ich könnt mirs ja mal anschauen und so und dann war ich einen Tag da und das war voll super.

10.	A.	Super! Wa der er Bossart da auch schon da?
11.	U.	Der Herr Bossart kam vor drei Jahren..
12.	B.	2009
13.	A.	und ist es trotzdem gut geblieben (lacht) obwohl er kam? Isch en gute Chef?
14.	U.	Ja ganz klar –
15.	A.	Ja, jetzt sitzt er neben dran, da kann man nix andres sagen...
16.	B.	I kann au kurz weggehen!
17.	U.	Würd ich auch sagen, wenn er nicht da war, wär
18.	A.	Des den i au, na, ich hab auch schon den Eindruck: doch passt!
19.	U.	Weil – er ist auch nur ein Mensch –
20.	A.	Gut schön – und ihr ergänzet euch?
21.	U.	Ja
22.	A.	... ohne Service geht keine Küche. Grundgesetz. Kurze Pause –

NI-015_Glashaus | Narratives interview mit U. am 27.11.2012 (4:53)
STE-015_Glashaus.mp3

1.	A.	0:11 Also, es ging drum, dass es manche Kunden gibt, die komisch sind
2.	U.	Ja dann reagieret se wenn, also viele fraget „wo sind denn hier die Behinderten? – Wenn man mich anguckt, dann guckt man mir ins G'sicht, normal, dass ich nur mit einer Hand arbeite oder hink, merkt meischtens erscht dann jemand,wenn ich drauf hinweis. Also von der Geschwindigkeit, vom Wetragen und so, meischtens nicht. Und dann halt, ebe, ich bin mit dem Daniel die Einzige, die ne Körperbe-hinderung hat,
3.	A.	Ja –
4.	U.	0.51 und // bei ihm reagieret sie dann eher so, dass es (keiner) er könnte das nicht. Weil er, zum Beispiel // einfach // er isch mongoloid , und er hat einfach das Aussehe, aber er isch ein kluger Mensch. Und wenn man den Gäschte des dann erklärt, ebe, dass mir ein schpezielles Café sind, dass mir // dass er auf-nimmt, dann funktioniert des auch.
5.	A.	Ja- und dann sind se begeischtert –
6.	U.	Joa.
7.	A.	Schön. Super.
8.	U.	Also, es kommt selten vor, dass ein Gascht raus geht und sagt: ‚Scheiß Café.' - Hatten mir auch schon, klar, gibt's, aber – im Normalfall krieget mir dann den Terror nich ab, weil mer, wenn ich also jetzt zum Beischpiel Probleme mit nem Gascht hab, dann hol ich jemanden aus der Küche.
9.	A.	Ja – klar, gut, würd ich auch machen -
10.	U.	Weil, den Stress tu ich mir nicht an, weil // ich könnt da nicht mehr arbeiten, ich würd da zuviel nachdenken, was isch falsch gemacht hab (1:59)
11.	A.	Ich weiß nicht, ob Sie's vorhin aufgenommen hat. Also, Sie hatten gesagt, Sie sind froh, dass Sie nicht volle acht Stunden durcharbeiten müssen, es ist scho, also, es ist für Sie gut, dass Sie vier Stunden arbeiten können und dann ists gut, weil Sie auch Erholung brauchet, klar, weil Sie eben Einschränkunge händ, klar –
12.	U.	Man muss dazu erklären, ich hab früher i nem Betrieb g'schafft, wo ich Vollzeit g'schafft hab, und ahem, das isch zuviel – acht Stunde hin- und her renne, geht nicht. Immer mal wieder, grad so, so samschtags, oder jetzt hammer ja Weih-nachtsmarkt, da isch des durchaus drin, - da kann ich au, - da bin ich dann voll

		Adrenalin, das funktioniert, aber sobald des Adrelin dann nachlasst, bin ich einfach nur- noch fix und alle, oftmals so, dass ich dann raus gehe, setz mich auf'd Treppe, und kann einfach nicht mehr. – (2:57) Es kann dann au sei, dass ich zehn Minuten auf der Treppe hock und mich nich rühr, weils einfach nich mehr geht.
13.	A.	Aber ,s Gefühl isch trotzdem gut, gell, wenn dann Feierabend ist?
14.	U.	Sicher! Aber ebe –
15.	A.	erschöpft –
16.	U.	solang's ab und zu vorkommt,ischs kein Problem, aber – jeden Tag, dann – dann hätt ich, dann wär ich jetzt nicht mehr hier.
17.	A.	Ja, das isch einfach ne Frage des Haushaltens, gell, was kann ich und was sollte ich nicht tun? –
18.	U.	(3:28) Weil, wenn ich heim komm, lieg ich meischtens (mich) erscht einmal ins Bett, also selbst (siese) vier Stunden sind für mich - anschtrengend. – Weil halt einfach laufen, ähm, hat gar nix mit Gäschte zu tun - au kein Ärger, ganz normales Arbeiten, aber für mich ischs // am End vom Tag, Anstrengung dann trotzdem.
19.	A.	Ja, klar. – gut U. – vielen Dank! .. ich finds ganz schön, was Sie alles erzählt haben. Ich tipp des dann ein und würds Ihnen als Kopie dann auch Ihnen schicken, dann können Sie ja auch mal drüber kucken. Ich schreib wirklich nur des, was mer g'schwätzt hän. Und wenn dann irgend was drin vor kommt, was Sie nicht wollen, dann streich ich's raus.
20.	U.	(4:17) Ähm – ich hab – weiß nicht, ich hab, (zu Bossart) – darf ma?
21.	B.	Ja, ja –
22.	U.	also ich hab - seit Anfang an –
23.	B.	U. isch unsere Pressebeauftragte –
24.	U.	- hab ich alles –
25.	B.	Sie sammelt seit 2006 jeden Schnipsel, was -
26.	A.	Eij – Super!
27.	U.	- perfekt. – Darf ich Ich renn überall hin, ich hol alles. Darf ich das mit abheften?
28.	A.	Na klar. Ja, ja. – Ja. Auf jede Fall.
29.	B.	Also – es gibt nicht, was passiert ist, vom Glashaus, was sie nicht im Ordner hat. – Da sind die (Gumeramer) drin, da sin -
30.	U.	(4:44) Ich bin renn überall hin. Ich hol alles! – Ich bin jetzt, klar ich bin jetzt die an-
31.	A.	Mach ich mal en Schnitt hier

NI-016_Glashaus | Narratives Interview | STE-016_Glashaus.mp3 | Dauer: 0':54'' | 27.11.2012

1.	0:00 U. Also viele Gäste, die zu uns kommet sind zufällig, weil wir sind von keiner Seite einsehbar und also grad jetzt wenn hier en Fescht isch oder wir am // wie heißts?
2.	B. Weindorf –
3.	U. am Weindorf oder so sin – die darauf folgende Woche sind immer radikal neue Gäste da, die auch ab da immer , manchmal wieder komme, - aber ebe, man muss wisse, wo man uns sucht. Weil sonscht sucht man sich in Lörrach dappig.
4.	A. Ja, ja, weil des hier hinten dran liegt und trotzdem habt ihrs voll im Vergleich, also „voll", scho viel los für en normale Dienschtagmorge find ich. – Super. Ha ja – isch gut!
5.	B. Ka mi it beklage –
6.	A. Schön also Ute: Vielen Dank, jetzt mach ich aus. (0:54)

NI-017_Glashaus | Narratives Interview mit D. und Küchenmeister Herr Bossert | STE-017_Glashaus.mp3 | 27.11.2012 | Dauer 4:50

Bis zum Einschalten des Recorders, wurde gefragt, wie lange D. hier arbeitet...

1.	D.	Von Anfang
2.	B.	Von Anfang an
3.	D.	Sechs Johr, sechsehalb – sechsehalb ja
4.	A.	In der Küche?
5.	D.	Ja gut, ich war ja –
6.	B.	anfangs im Service
7.	D.	(0:16)- ich war ja jetzt hier, und dann bin ich in die Küche rein gegangen (wie-wie) die da draußen sind nicht mehr klar gekommen, wenns mnir zu viel war –
8.	A.	Ja, ja ,s isch viel los –
9.	D.	(0:21) (unterbricht laut) „De-des-des“ – und des isch hier drinne au so aber i mueß au durch
10.	A.	aber da, in der Küche ischs klarer, wo du schaffsch, da schaffsch dann, bleibsch de dran
11.	D.	Ja, da isch ein Poschte –
12.	A.	Ja genau – und hier isch überall –
13.	D.	hier musch do mache –
14.	B.	Jeder will was andres –
15.	D.	ha ja
16.	A.	Und was machet Se in der Küche?
17.	D.	also, ich mach Salate
18.	B.	Die beschte Salate von der Küchenmannschaft, auf jeden Fall.
19.	A.	(für sich) Da muss ich nachher mal einen essen – schön.
20.	D.	Ja, de Weihe mache und so –
21.	A.	Ja
22.	B.	Ja er hat im Prinzip da so , de, er hat de die gate maché, die Vorspeise, äh, äh, Salate, kalte Küche, des isch im Prinzip sein Ding. Denn wir schaffet meischtens zu zweit in der Küche, also mein Stellvertreter und ich wir machet die warme Sache und er oder Christian, sein Stellvertreter letschtendlich macht die kalte Küche.
23.	A.	Ja. –(Zur Bedienung, die Tee bringt) Ah super, danke!
24.	B.	Ja und – die Küche ist zu klein für mehr Leute und -
25.	D.	und zu spüle und dann (xxx) gleitzeitig noch mal oiner..
26.	A.	das machet Sie dann gleichzeitig? Also wenn -
27.	D.	na gut, i muss koche, wie ich des mach, weiß ich au nit, ,es bringt nix, alles gleitzeitig isch
28.	A.	Sies - machet Salat, rüschte, und Salatsoßen? –
29.	B.+ D.	Alles selber!
30.	A.	machet Se selber?
31.	B.	Ja es isch der Einzige, wo me au nimmer probieren muss, ma -
32.	D.	Ich z -, ich zi -, ich zieh alles durch!
33.	B.	- weiß, dass se schmecket –
34.	A.	Super! – Und wo hend Se’s gelernt?
35.	D.	Weil, also Küche war ich schon mal. Ich war schon in (Chrischonheim .. Wohnheim?), im Altersheim war ich scho,
36.	A.	Echt?
37.	D.	dann war i bei ,m Onkel, dann war ich bei der Debi, da wo da halber scho, // de Probleme anfange habe du
38.	A.	De was?

39.	D.	Die Probleme habet da angefangen –
40.	A.	Ah, die Probleme –
41.	D.	Da wolltet de mir anhänge, ich hätt Geld geklaut
42.	A.	Isch aber jetzt - hier wird aber nicht geklaut?
43.	D.	(leiser) na, hier nit, hier isch
44.	A.	Na ich doch gut, hier isch gutes Arbeitsklima – isch hier en gutes Arbeitsklima?
45.	D.	(etwas genervt) ja – scho –
46.	A.	isch der Chef okeh?
47.	D.	Ja, der isch gut ja.
48.	A.	Isch gut? –Ah ja sisch e Sach, sisch super. – Ja eben seit secheinhalb Jahren, musses Ihnen gefallen, oder – wenn Sie solange hieri arbeiten?
49.	B.	Mit Höhen und Tiefen..
50.	D.	nuja, gut, es geht einmal so und einmal so, sisch immer andersch
51.	A.	Okey, ha nei, das isch super. Und die Kunden sind zufrieden mit Ihren Salaten?
52.	D.	(überlegt, bescheiden) hmm, ja gut, ja, da hör i it viel davon –
53.	B.	Ja, sonscht würdet ihn it so viele esse (lacht)
54.	D.	Haja, ja, so. S hört sich, ich hör ja nicht viel da drin
55.	A.	haja, aber des kriegsch ja schon mit, wenn die Salate zurück kommen, „sie snd viel zu salzig, zu schrf“ –
56.	D.	(3:10) Nei, des war mit en paar Salatblättern, wo die Ding wars, die Helen; die, die macht dann en paar Salatbdinger – (XXX) i hab dann einmal vergesse, rein zu kucke, und da war, war dann so ein Salat, wo schlapp war, so braun, und dann isch des wieder zurück gekommen, da hab ich neue machen müssen –
57.	A.	Ah ja, das gibt’s – ah, die gucket dann au noch mal, Endkontrolle Service –
58.	D.	Ja, des war nur vorne ha (stottert) - i siehs ja nitte, wenn i en Haufe rausnimm, dann hab i kei Zit zum nach kucke, des macht ma, vor, vor ma den Salat wascht –
59.	A.	Dann muss es eigentlich schon sortiert sein –
60.	D	De ma musses scho sortiere, da hasch dann kei Zeit mehr zum Sortiere – i kann it jeder Ding, e – extra Blatt raussuche - //
61.	A.	Wielang schaffet Sie am Tag?
62.	B.	acht Stund -
63.	D.	Äh – acht bis halb, em bis em vier, einmal wird’s länger
64.	A.	Uah – des isch lang – Mittagspause gibt’s ja nit, wahrscheinlich, oder? – Wann, wann esset S zu Mittag?
65.	D.	(Pause, dann) – I ess hier fascht gar nix, fascht nix, i ziehs –
66.	A.	keine Pause?
67.	D.	I ziehs mal durch, weil i da fascht kei Pause brauch, i ziehs emal durch, i bring au mei Zeugs mit, und dann esses in de Küche, und abundzu iss i mal hier –
68.	A.	Super –
69.	D.	(etwas aufgeregt) un dä isst ja au in der Küche – und de (XXX) kommt au hier -
70.	B.	(lächelt)
71.	A.	Macht die Arbeit Spaß?
72.	D.	(4:42) – (ruhiger, einlenkend) Ja, macht scho Spaß , jo.
73.	A.	Gut. Das wars. Danke, das schreib ich dann zum Schluss: Die Arbeit macht Spaß.

NI-018_Café_ZBS | Narratives Interview | STE-018_Café_ZBS.mp3 | Café Zwischen Bad Säckingen | mit T. | 30.11.2012 | Dauer 3:39 |

1.	A.	So jetzt nimmts auf. Wie lang schaffsch du schon im Café Zwischen?
2.	T.	Also, ich schaff fünf Jahre jetzt.
3.	A.	Das isch lang –
4.	T.	Hier in Säckingen, ja.

5.	A.	G'fallts Dir?
6.	T.	Joa. – Gute Mitarbeiter sinds da, gute Betreuer – man kann nit klagen.
7.	A.	Und die Kundschaft?
8.	T.	Kundschaft geht –
9.	A.	So in der Regel -?
10.	T.	mal viel, mal weniger –
11.	A.	Schaffsch Du im Service?
12.	T.	(0:33) ich schaff oben im Büro, ich mach oben Büroarbeit, also das heißt ich mach ähö // ich mach Rechnung sortiere, ich mach Dienstpläne schreiben / für die ganzen Leute für zweiundzwanzig Leute; dann mach ich, ja alles des, was liegen bleibt für die Mitarbeiter, des kommt dann zu mir rüber. Un des mach ich halt.
13.	A.	Ähm – hast Du aber schon auch Kontakt mit den Gästen die hier her kommen auch?
14.	T.	Auch ja - ich bin auch ab und zu runter und wird dann mithelfen im Service und – hab scho Kontakt mit de Leut.
15.	A.	Je nach Bedarf?
16.	T.	je nach Bedarf. – Ja je nachdem wie voll ist, helf ich dann schon mal unten aus.
17.	A.	Was für die Studie wichtig ist: Wann gibt's Schwierigkeiten – entweder mit den Gästen oder im Team?
18.	T.	Also im Team gibt's relativ wenig Probleme, - also des wer'n wir dann lösen und mit de Gäste gibt's eigentlich keine Probleme –
19.	A.	Dass mal einem irgend was nicht passt -ähääm – oder das mal einem irgendwie was nicht passt, oder kams schon mal vor, dass einer ähem unhöflich war zu Dir oder –
20.	T.	Nö, also des war noch nie der Fall
21.	A.	(2:02) Kommts manchmal vor, dass zu wenig Gäste da sind und zu viele Mitarbeiter?
22.	T.	Des kommt halt öfters vor, des is halt auch immer – äh – ne Sachlage, äh – des is genau wie draußen auch, also jetzt wie normale Wirtschaft, äh, die hat mal mehr Gäste, mal weniger Gäste // des
23.	A.	und habt ihr dann trotzdem noch irgendwelche Sachen, die ihr arbeiten müsst oder wird's dann langweilig?
24.	T.	Wir haben immer wieder Arbeit (im (Alltag), also das ist kein Problem
25.	A.	Ja, - aufräumen –
26.	T.	- aufräumen –
27.	A.	Hygiene –
28.	T.	Hygieneschulung mache, und-und-und
29.	A.	ah, ihr habt auch Schulungen
30.	T.	Ja, mir haben auch Schulungen
31.	A.	Die's laufen während der Café-Öffnungszeit?
32.	T.	Oder wie ich jetzt zum Beispiel, wenn ich jetzt zum Beispiel mach, ja äh, ich lauf jetzt hier durchs Café durch äh und (3:00) kontrollier dann alle Steckdosen, da ich ja Sicherheitsbeauftragter bin
33.	A.	Ah ja das isch ja immer toll, da hast Du ne Schulung gemacht, gell?
34.	T.	Ich hab ne Schulung gemacht ja – ich hab sogar zwei Schulungen gemacht -
35.	A.	Wo? –
36.	T.	eine in äh – Tienge und eine in Ulm //
37.	A.	Super. – und – Perspektive? Möchtsch weiter arbeiten hier -?
38.	T.	Uf jeden Fall, ja –
39.	A.	Auf jeden Fall ja
40.	T.	Uf jeden Fall!
41.	A.	Super. –Also – vielen Dank, das wars (für heut)
42.	T.	Bitteschön!

43.	A.	Vielen Dank fürs Interview (3:36)

NI-019_Café_ZBS | Narratives Interview Café Zwischen Bad Säckingen | 27.11.2012 | mit K. (Stotterer) | WfbM-Praktikum für zwei Wochen | STE--019_Café_ZBS.mp3 | Dauer: 4:59 / (1:13 !)

1.	A.	Kai, wielang schaffsch hier im Café – seit wann?
2.	K.	e-ehm s-s-s-swei W-w-wochen, so
3.	A.	Machsch en Praktikum?
4.	K.	m-hm
5.	A.	Und wie gefällts Dir?
6.	K.	// ja –
7.	A.	Ja?
8.	K.	ehm – kh-g-ghut.
9.	A.	Ischs?
10.	K.	ehm – g-g-khut hier – eh, das ist wesser als die Werkstatt.
11.	A.	Echt? –Warum?
12.	K.	Besser. ///
13.	A.	Bedienst Du Gäste auch?
14.	K.	e-hmm.
15.	A.	Echt? // Und – kommsch klar mit der Sprache?
16.	K.	(Stimme enttäuscht, mitleidig nach unten) oh mann ...
17.	A.	Na, ich frag halt - - die Gäste sind okay?
18.	K.	mm – d-d-du – das sollttu nich a-aber ja.
19.	A.	(lachend) Sonst schon? – Gut. Würdsch gern länger hier arbeiten?
20.	K.	(1:13) ähm –(/ / stotternd um Worte ringend) ob ich – ob ich ab ich – ab ich w-will nich l-länger, aber ich will für // immer /// immer / immer im Café bleiben.
21.	A.	Uha!
22.	K.	(1:43) Mmh!
23.	A.	Und mit die Kolleginnen, den neue, kommsch klar?
24.	K.	Mhm.
25.	A.	Gab's noch keinen Streit?
26.	K.	(sehr leise) a-a-aha-he –
27.	A.	Ja-ha, in der Werkstatt gibt's manchmal Streit, das isch normal. – Also jetzt hier im Café gab's noch keinen Streit?
28.	K.	Ähn – nein.
29.	A.	Gut.
30.	K.	Nein aber , abich, abich, hehe, es geht mir gut hier, ja
31.	A.	Schön –
32.	K.	es-schönem, ehm, abes, abes geht mir kut, burg, gut, gut es es gefällt mir auch.
33.	A.	Schön. Und ähm, die Betreuerinnen – Anita, Simone – sind die okay?
34.	K.	/ /
35.	A.	Streng?
36.	K.	/ / (Kopfschütteln)
37.	A.	Aber die sagens schon, was zu machen ist?
38.	K.	M-ja.
39.	A.	Gut. – Haja, braucht ma' ja auch, oder?
40.	K.	/ /
41.	A.	Also, Du lernst hier richtig, wie man bedient –
42.	K.	m-mh –
43.	A.	U-nd – hast Du auch schon mal Salat gemacht? – Des kommt noch –
44.	K.	ehm – aber, aber ich weiß es ja nich, abe, aber m-mh-
45.	A.	Lernst Du viele neue Sachen hier?

46.	K.	(3:23) em – ehm, das is besser für mich, aber ich will nich mehr in die Wer-Werkstatt.
47.	A.	Ah-ja. Gut. / Okay. K. vielen Dank fürs Interview!
48.	K.	Eso, uh-uh – abe, abe ich w-würd ja am liebsten in die Werkstatt, abe-aber ich w-will nich mehr. Abich-aber ich w-war lan-kenuhg in de- in der Werkstatt!
49.	A.	Ja – jetz is -
50.	K.	E-so – ähm – abe ich w-weiß nich, wie lang ich in der W-werkstatt war –ab ich , aper ich khlaup szwölf Jahre wa-wa –aber ich war zwölf Jahre – in der Werk-statt
51.	A.	Toll!
52.	K.	Iso abe, abe ich w-wollte mal andere – andere M-m-menschen mal - -
53.	A.	cool – ja -
54.	K.	(Kopfnicken)
55.	A.	- und das geht jetzt?
56.	K.	(heftiges Kopfnicken)
57.	A.	Ja. Also gut, jetzt mach ich wieder aus – top –
58.	K.	abe – ich weiß nicht, wo des auskheht - .

NI-020_Café_ZBS | Narratives Interview | Café Zwischen Bad Säckingen | 27.11.2012 | mit R. | Dauer: 3:25 | STE-020_Café_ZBS.mp3

Das Interview wurde mit Rena* (R.) einer Café-Mitarbeiterin der ersten Stunde im „IB"(Internat. Bildungszentrum) durchgeführt, in dem R. zwei bis drei mal in der Woche vormittags selbständig Vesper-Weckle vom Café Zwischen und Getränke verkauft; - heute mit ihrem Kollegen Arno* (Ar). R. ist stark gehbehindert.
(* - Namen geändert)

1.	A.	Also, jetzt bin ich im IB - und mit dabei beim Interview sind R. und Ad. Und ich freu mich, dass ihr mitmacht beim Interview und wollt einfach Euch fragen, seit wann – schafsch Du R. im Café Zwischen?
2.	R.	(0:19) Ich schaffe seit am Anfang dies- anfangs s-sieben Johr – nee sechs Jahr im Café Zwische.
3.	A.	Seit sechs Jahren in Säckingen?
4.	R.	Ja. Ja.
5.	A.	Und –
6.	R.	Zwischedurch wa ich aber auch noch in de Werkstatt in Wallbach.
7.	A.	In der Wäscherei?
8.	R.	Ja.
9.	A.	Ja. – Aber du kennsch den Laden von Anfang an?
10.	R.	Ja.
11.	A.	Ja. – Und – wie gefällt dir die Arbeit – im Café?
12.	R.	Sehr gut.
13.	A.	Sehr gut?
14.	R.	Ja.
15.	A.	Schaffsch Du in allen Bereichen? – Service?
16.	R.	Service, Dienung, Kassieren, was alles dazu gehört.
17.	A.	Kassieren auch?
18.	R.	Ja.
19.	A.	Musch rechnen können?
20.	R.	Ja.
21.	A.	Und des khasch!
22.	R.	Ja! (lacht)
23.	A.	Ha. – Und hinte Waschküche hasch au scho g'macht?
24.	R.	War i au scho im Behr
25.	A.	Ja – überall schpringsch – kennsch von vorne bis hinte –
26.	R.	Ja – ja
27.	A.	Ja – toll. –Ähm – wenn Du bediens, hasch Du ja mit v-vielen verschiedenen Gä-

		sten zu tun –
28.	R.	Ja-?
29.	A.	Sind die in der Regel freundlich?
30.	R.	(1:34) Es gibt auch unfreundliche Gäschte –
31.	A.	Aber – Du läsch Dich davon nich beeinflussen?
32.	R.	nein gar nicht –
33.	A.	es – Du machsch Deinen Job
34.	R.	Ja –
35.	A.	Und – bisch trotzdem freundlich?
36.	R.	Ja.
37.	A.	Auch wenn die Gäste mal unfreundlich sind?
38.	R.	Ja.
39.	A.	Gut. / aähm – gibt's irgendwas, was Dir nicht so leicht von der Hand geht, wos manchmal schwierig isch??
40.	R.	mm – isch schwierig zu sage (zu Kunden) (2:06) Hallo – (zu mir) Augenblick / (bedient) Danke! – Wir können weiter mache. / Bin zufrieden damit –
41.	A.	Schwierigkeiten, wüstesch jetzt nit grad? – Vom Laufen her – musch manchmal viel laufen im Service oder?
42.	R.	Es kommt ganz drauf an, wenn viele Kundschaft hat, oder Ding – wenn nur eine Bedienung hat amma am Morgen oder dinge, wenn e inne Mittagspause sind die meischte obe und nur eine is unte und da muss ich alles mache.
43.	A.	Ja – und dann bisch froh, wenn die Schicht rum isch?
44.	R.	Ja –
45.	A.	Wege de Füß?
46.	R.	Ja. / /
47.	A.	Ja – gut – also Dir g'fallts
48.	R.	Mir gefällts, bin z'friede, macht Spaß –
49.	A.	(3:06) Schön – und: - wenn Du jetzt wählen dürftest: Café Zwische oder Werkstatt hinte?
50.	R.	Lieber ins Café Zwi – lieber ins Café Zwische
51.	A.	Also gut – dann ischs klar...
52.	R.	(lacht)
53.	A.	Danke Rena*, vielen Dank fürs Interview!
54.	R.	Bitte.

* = Name geäandert

NI-021_Café_ZBS | Narratives Interview mit Ad. Im Café zwischen Bad Säckingen / 27.11.2012 | Dauer: 3:28 | STE-021_Café_ZBS.mp3

1.	A.	Hallo, A. ich bin der Anselm, ich mach eine – ich mach Interviews für meine Abschlussarbeit Heilpädagogik. / Wie lange arbeitest Du schon im Café Zwischen?
2.	Ad.	Auch sechs Jahre
3.	A.	Auch von Anfang an, wo's –
4.	Ad.	Auch von Anfang an, wo's aufgemacht hat – also ich weiß ich war auch mal in Wallbach ähm und je - und jetzt ist es ganz anders gekommen em (xx) bin ich da rausgegangen und und bin jetzt direkt ins Café Zwischen und jetzt gefällts mir sehr gut, viel besser, wie in Wallbach
5.	A.	Ah ja okay und – arbeitest Du auch im Service, also bedien-
6.	Ad.	Auch ja, bin ich auch im Service, auch mal ab und an in der Spülküche, wenn mal (no-ane Mann) isch, wnnn, wenn mal viel hinten isch und so (xx) raus (x) Küche, wenn zuviel Geschirr da isch auch du ma und(xxx) – abtrocknen, ja. Mmh.

7.	A.	Und –
8.	Ad.	Und so im Service bin ich auch, hinter der Theke auch –
9.	A.	Also kensch auch alle Bereiche vom Café Zwischen?
10.	A.	Ja – und mit den Gästen, die da sind, kommst Du da klar?
11.	Ad.	Ja – auch, ja sind sehr freundlich
12.	A.	Habt ihr auch Stammkundschaft, seit sechs jahren, die Du schon kennsch?
13.	Ad.	Ja auch – meine Eltern, Mama und Papa kommen auch abzuma ins Café
14.	A.	Und die freuen sich auch sehr, dass Du da schaffsch?
15.	Ad.	Ja, sehr, ja
16.	A.	Super – und
17.	Ad.	- die sind sehr stolz auf mich.
18.	A.	Genau – und Du selber wahrscheinlich auch, oder?
19.	Ad.	Mhm – auch, ja, ich auch.
20.	A.	Weil - hast Anerkennung und Du weißt, was Du kannst, , ja, super.
21.	A.	Gibt's irgendwas wos manchmal schierig – also in jedem Beruf gibt's irgendwas, was einem nicht so gut liegt, was man nicht so gut kann, oder was man nicht so gerne schafft – gibt's da irgendwas?
22.	Ad.	Ne
23.	A.	Machst alle Arbeit gern im Café Zwischen?
24.	Ad.	Ja.
25.	A.	Hinten in der Waschküche - -
26.	Ad.	Auch ja
27.	A.	Berge von Geschirr abwaschen, machsch auch –
28.	Ad.	Auch ja – mach ich auch gern ja.
29.	A.	(leise) super! / Schwierigkeiten manchmal mit Kollegen - - ?
30.	Ad.	Kollegen geht, sind alle sehr nett zu mir
31.	A.	(zu R.) – R. hast Du manchmal Schlägerei?
32.	R.	nein, hab ich keine –
33.	A.	Gut. Also das heißt, ihr seid ein Team, wo aufeinander eingeht, Rücksicht nimmt?
34.	R.	(2:33) ja – aber es gibt auch Schwierigkeiten – ahem – es git auch mal Schwierigkeiten unter Kollegen, aber das isch eh normal.
35.	A.	Ja, das gibt überall. – Sag mal, Eure Chefinnen, das isch Anita, Simone und –
36.	Ad.	Rosi.
37.	A.	Rosi –
38.	R.	und Ingrid.
39.	A.	Wie sind die zu Euch?
40.	Ad.	Mhm –
41.	R.	Sehr nett!
42.	A.	Super. Super. Sind richtig –
43.	Ad.	Richtig sehr nett –
44.	A.	Ganz normale Kollegen auch?
45.	Ad.	Normale Kollegen auch.
46.	R.	Ja –
47.	A.	Nich so Chef: „Du machsch ketzt des uä- uä!!"
48.	Ad.	Nein so sind die nicht, nein.
49.	R.	Nein.
50.	A.	Aber die könnet auch was, ihr lernt, ihr habt viel gelernt von dene?
51.	R.	Ja. Ja –
52.	A.	Ja. Ja schön – mehr brauchts nicht. Gibt's noch irgendwas, was Euch einfällt?
53.	R.	Ne.

54.	Ad.	Nö, ne.
55.	A.	Gut. Also – viielen Dank Adrian fürs Interview!

NI-022_Café-ZWT | mit D. (männlich, ca. 40 Jahre, Analphabet) | Im Regio-Zug nach Tiengen am 6.12.2012 | Dauer 3:33

1.	A.	Also jetzt nimmts auf. – Hallo D. ich bin der Anselm, wir kennen uns schon – schon sooo lang – ich wollt mal fragen, seit wann Du im Café zwischen in Waldshut arbeitest – in Tiengen arbeitest?
2.	D.	Was mun i jetzt sage?
3.	A.	Ja wie – wie viel Jahre Du da scho bisch...
4.	D.	Fünf Jahre –
5.	A.	(erstaunt) Fünf Jahre!
6.	D.	Ja
7.	A.	Und was schaffsch da hauptsächlich?
8.	D.	Bedienen - (lächelt) –
9.	A.	Ja –
10.	D.	Putze – nach Feierabend – Küche mache, obe putzen (x) Teil – fast alles - außer Kasse net
11.	A.	Kasse machsch nich?
12.	D.	Nee
13.	A.	Und – kochen tusch auch nich?
14.	D.	Doch. Schon.
15.	A.	Echt?
16.	D.	Ja, aber au nit immer (jegand) kommt wer andersch dran
17.	A.	Also Du bisch vor allem auch im Service –
18.	D.	Ja
19.	A.	Und bedienst die Gäste
20.	D.	Ja -.-.-
21.	A.	- Und wie isch des?
22.	D.	Gut –
23.	A.	Ja?
24.	D.	(lacht) ja.
25.	A.	Gut (von 1:04 bis 1:23 kurzes gespräch über Recorder, den man nur mit Kopfhörer abhören kann)
26.	A.	(ab 1:24) – Ja gut – und die Gäschte, sind die nett?
27.	D.	Ja.
28.	A.	Gut – Äh – gibts auch manchmal unfreundliche Gäschte?
29.	D.	Hats au scho gebe, ja – aber des isch scho lang wieder her –
30.	A.	ah – also die meisten Gäste sind freundlich?
31.	D.	Ja
32.	A.	Und – sind da auch Stammkunden, die Dich schon kennen?
33.	D.	Ja-a –
34.	A.	Ah ja, die, die freuen sich dann, wenn ihr euch seht –
35.	D.	Ja – dann schwätze mer
36.	A.	Und – macht Dir die Arbeit Schpass?
37.	D.	Ja –
38.	A.	Wo hasch vor - vor dem Café Zwischen geschafft?
39.	D.	In Gurtweil hem Wallbach (beides Caritas-WfbM)
40.	A.	In den Werkstätten?
41.	D.	Ja. –
42.	A.	(2:11) Und jetzt kommt noch eine wichtige Frage – was würdsch lieber machen, wenn Du wählen könnsch: In der Werkstatt arbeiten, oder –

43.	D.	(2:19 - unterbricht) ich hab ja noch was anderes dabei – arbeiten – im Frisör –
44.	A.	Ach Du arbeitesch noch beim Frisör?
45.	D.	Ja.
46.	A.	Ach, Du machsch dann ja echt viel - ?
47.	D.	Ja – hab ich Dir ja scho mal g'sagt, weisch nimmer?
48.	A.	Ja – nee weiß ich – doch ja, jetzt fällts mir wieder ein –
49.	D.	Des isch nur dienschtag und samdag
50.	A.	Wo Du beim Frisör bisch?
51.	D.	Ja –
52.	A.	Und - im Café Zwischen, würdsch da lieber arbeiten als beim Frisör oder als in der Werkstatt oder würdsch (überlegt) lieber wieder in der Werkstatt schaffen?
53.	D.	Das weiß i no nit genau ... muss ich sehen genau
54.	A.	Aber sonscht – wenn Du jetzt fünf Jahre scho da im Café bisch, - also, würdsch scho weiter schaffen?
55.	D.	(3:05 - lächelt) wenns aber vielleicht no was anderes gibt, tät i scho was anderes no mache –
56.	A.	Ah ja!
57.	D.	So isch net.
58.	A.	Aber's Schlechteste ischs nicht im Café?
59.	D.	Ja –
60.	A.	Gut – das wars schon
61.	D.	Ja –
62.	A.	Ich wollt einfach nur wissen, wies Dir so gfällt im Café – ich mach jetzt wieder aus
63.	D.	ja – isch halt blöd, das es it abhören kannsch –
64.	A.	Ja, schade, ja-ja –
65.	D.	Warum fährt denn der scheiß Zug jetzt nit?
66.	A.	ah des weiß ich au it
67.	D.	es isch scho zehn nach! (3:33)

NI-023_Café_ZWT | Narratives Interviewe mit R. (weiblich, ca. 37 Jahre) im Café Zwischen Waldshut-Tiengen am 12.12.2012 | Dauer 1:59 | STE-023_Café_ZWT.mp3

1.	A.	R., Du schaffsch seit 10 Jahren, also vo Anfang an, wo's Café aufgemacht hat im Café Zwischen – in welchen Bereichen schaffsch Du?
2.	R.	Also mei – also mei – also jetzt isch des halt so – eigentlich fast überall –
3.	A.	Service?
4.	R.	Hervice –
5.	A.	(leise) Küche? –
6.	R.	Küche – Backsch – also Küche , Backen, überall, Küche Service und – bediene und also überall –
7.	A.	Und Hauswirtschaft?
8.	R.	Hauswirtschaft
9.	A.	das Bügeln, Nähen –
10.	R.	- gehört alles dazu
11.	A.	Rundum – es goht nur nohmol um den Schluss genau
12.	A.	Und obwohl Du jetzt schon zehn Jahre dort schaffsch, würdsch –
13.	R.	würd ich weitermachen
14.	A.	wüdsch es weitermachen?
15.	R.	(führt die Hand zum Herzen, leise) Ja klar — es bleibt bei mir au' – ja
16.	A.	Sag mal könnt man des noch kurz sage, wege de Kunde, weil, des muen i au

		no ha – fürs Interview. Ir händ vorhin mol gsait, Du kennsch jetzt au schon viele Kunden wahrscheinlich –
17.	R.	Ja! Viele Kunden. Grad Schweizer Deutsch
18.	A..	Und Du bediensch die und die kennet Dich auch – und die meisten sind freundlich und freuen sich gern hierher zu kommen?
19.	R.	Ja, die freuen sich au ja wieder zu komme und man muss auch freundlich sein zu den Kunden — sonst nützt des ja au nix, dass ma dort arweitet –
20.	A-	Aber des kasch, Du bisch freundlich, ja klar, ich kenn Dich ja auch
21.	R.	Ja.

NI-025_Café-ZWT | Narratives Interviewe mit René* im Café Zwischen Waldshut-Tiengen am 12.12.2012 | Dauer 1:43 | STE-025_Café-ZWT.mp3 (*Name geändert)

1.	A.	Also – wie lange?
2.	R.	vier –
3.	A.	Vier Jahre?
4.	R.	Ja.
5.	A.	Und macht die Arbeit Spaß, oder -
6.	R.	Joa –
7.	A.	Würdsch - ha ja vier Jahre – seit vier Jahren bisch Du im Café?
8.	R.	Ja hier , ja – seit jetzt, ja.
9.	A.	(jemand fragt, was wir machen) – aufnehmen, weisch Rene aufnehmen –
10.	Jd.	Paparazzi...
11.	R.	Du bi glei Paparazzi!
12.	A.	René! – Kannst Du auch kochen?
13.	R.	Nö.
14.	A.	Arbeitest Du in der Küche?
15.	R.	Nö. --
16.	A.	Doch –
17.	R.	Aber ich koche nicht.
18.	A.	Du machsch irgendwas in der Küche - aber was?
19.	R.	Also ich arbeite, aber ich mach keine Küche, also – kei Koch –
20.	A.	Sss-Salat?
21.	R.	Nö. – Ich mach nur Gurkört –
22.	A.	Hä?
23.	R.	ich mach nur Sauergurke schniede (xx: „aas Brett“)
24.	A.	Aah – fürs Buffet
25.	R.	Ja, am Freitag für Samstag –
26.	A.	ha, das isch doch gut!
27.	R.	Jo.
28.	A.	Und dann richtesch Du des au schon her, nee, des macht ihr Samstag-früh oder?
29.	R.	eigentlich, ja –
30.	A.	Und im Service – bediensch Du Leute?
31.	R.	- Ja, aber nicht immer
32.	A.	Aber Du bisch nich nur am Kloputzen, Du musch ja auch -
33.	R.	Neihei –
34.	A.	Ebe –
35.	R.	des mach ich nich so gern! (lacht)
36.	A.	Also bisch im Service au, richtig, bediensch Kunde?
37.	R.	Ja, aber nich immer halt –
38.	A.	Manchmal?
39.	R.	Halt, ja

40.	A.	Und macht des Spaß?
41.	R.	Joh – Rumlaufen macht nicht Spaß aber wie Rumstehen au nicht.
42.	A.	Aber Kunden bedienen und nix verleppern, des chasch?
43.	R.	Ja-h, - naja –versuchs halt
44.	A.	Schön – gut. Vielen Dank!
45.	R.	(1:39) Bitte. - Stop.

13.2 Statistik

Excel-Daten Kundenbarometer alle Betriebe | Übertragung in Word-Programm |
Original-Excel-Erhebung mit Pivot-Auswertung auf digitalem Datenträger!

Ges. Zahl	Kd.ba-romet.	Firma	Häufigkeit	Qualität	Service	Beso.Mensch	Entspanng.	Wiederh.
1.	1	CZ_WT	1_regelm	2_zufrieden	2_zufrieden	1_sehr	2_z_Teil	1_ja
2.	2	CZ_WT	3_zufällig	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
3.	3	CZ_WT	1_regelm	2_zufrieden	2_zufrieden	2_weniger	2_z_Teil	1_ja
4.	4	CZ_WT	1_regelm	2_zufrieden	1_sehr_zufr	1_sehr	2_z_Teil	1_ja
5.	5	CZ_WT	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
6.	6	CZ_WT	2_manch	2_zufrieden	2_zufrieden	2_weniger	2_z_Teil	2_geleg
7.	7	CZ_WT	2_manch	1_sehr_zufr	x	1_sehr	2_z_Teil	2_geleg
8.	8	CZ_WT	1_regelm	2_zufrieden	2_zufrieden	2_weniger	2_z_Teil	1_ja
9.	9	CZ_WT	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	2_geleg
10.	10	CZ_WT	1_regelm	1_sehr_zufr	2_zufrieden	1_sehr	2_z_Teil	1_ja
11.	11	CZ_WT	1_regelm	2_zufrieden	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
12.	12	CZ_WT	2_manch	2_zufrieden	1_sehr_zufr	1_sehr	2_z_Teil	2_geleg
13.	13	CZ_WT	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
14.	14	CZ_WT	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	x	2_geleg
15.	15	CZ_WT	2_manch	2_zufrieden	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
16.	16	CZ_WT	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	2_geleg
17.	17	CZ_WT	1_regelm	2_zufrieden	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
18.	18	CZ_WT	1_regelm	2_zufrieden	2_zufrieden	3_eh_ni	2_z_Teil	1_ja
19.	19	CZ_WT	3_zufällig	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	2_geleg
20.	20	CZ_WT	3_zufällig	2_zufrieden	1_sehr_zufr	1_sehr	2_z_Teil	2_geleg
21.	21	CZ_WT	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	2_geleg
22.	22	CZ_WT	3_zufällig	2_zufrieden	2_zufrieden	1_sehr	1_ja	2_geleg
23.	23	CZ_WT	2_manch	2_zufrieden	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	2_geleg
24.	24	CZ_WT	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	2_geleg
25.	25	CZ_WT	3_zufällig	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
26.	26	CZ_WT	1_regelm	2_zufrieden	2_zufrieden	3_eh_ni	3_eh_ni	1_ja
27.	27	CZ_WT	1_regelm	2_zufrieden	2_zufrieden	3_eh_ni	3_eh_ni	1_ja
28.	28	CZ_WT	2_manch	2_zufrieden	2_zufrieden	1_sehr	1_ja	2_geleg
29.	29	CZ_WT	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
30.	30	CZ_WT	1_regelm	2_zufrieden	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
31.	31	CZ_WT	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	2_geleg
32.	32	CZ_WT	2_manch	2_zufrieden	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	2_geleg
33.	33	CZ_WT	1_regelm	2_zufrieden	2_zufrieden	1_sehr	1_ja	1_ja
34.	34	CZ_WT	1_regelm	1_sehr_zufr	2_zufrieden	1_sehr	1_ja	2_geleg
35.	35	CZ_WT	1_regelm	2_zufrieden	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
36.	36	CZ_WT	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	2_geleg
37.	37	CZ_WT	1_regelm	2_zufrieden	2_zufrieden	1_sehr	2_z_Teil	2_geleg
38.	38	CZ_WT	1_regelm	2_zufrieden	2_zufrieden	1_sehr	1_ja	1_ja
39.	39	CZ_WT	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
40.	40	CZ_WT	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	2_z_Teil	1_ja
41.	41	CZ_WT	1_regelm	2_zufrieden	1_sehr_zufr	1_sehr	2_z_Teil	2_geleg

42.	42	CZ_WT	3_zufällig	1_sehr_zufr	2_zufrieden	1_sehr	2_z_Teil	2_geleg
43.	43	CZ_WT	2_manch	2_zufrieden	2_zufrieden	1_sehr	2_z_Teil	1_ja
44.	44	CZ_WT	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	2_weniger	2_z_Teil	1_ja
45.	45	CZ_WT	1_regelm	1_sehr_zufr	2_zufrieden	2_weniger	2_z_Teil	1_ja
46.	46	CZ_WT	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	x	2_geleg
47.	47	CZ_WT	3_zufällig	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
48.	48	CZ_WT	1_regelm	2_zufrieden	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
49.	49	CZ_WT	1_regelm	2_zufrieden	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	2_geleg
50.	50	CZ_WT	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
51.	51	CZ_WT	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	2_geleg
52.	52	CZ_WT	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	2_z_Teil	1_ja
53.	53	CZ_WT	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	2_geleg
54.	54	CZ_WT	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	2_geleg
55.	55	CZ_WT	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
56.	56	CZ_WT	3_zufällig	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
57.	57	CZ_WT	1_regelm	2_zufrieden	2_zufrieden	x	1_ja	1_ja
58.	58	CZ_WT	1_regelm	2_zufrieden	2_zufrieden	1_sehr	1_ja	1_ja
59.	59	CZ_WT	2_manch	2_zufrieden	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
60.	60	CZ_WT	1_regelm	1_sehr_zufr	2_zufrieden	1_sehr	1_ja	2_geleg
61.	61	CZ_WT	1_regelm	2_zufrieden	2_zufrieden	x	1_ja	1_ja
62.	62	CZ_WT	1_regelm	2_zufrieden	2_zufrieden	x	1_ja	2_geleg
63.	1	CZ_BS	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
64.	2	CZ_BS	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
65.	3	CZ_BS	3_zufällig	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	2_geleg
66.	4	CZ_BS	x	2_zufrieden	2_zufrieden	1_sehr	x	1_ja
67.	5	CZ_BS	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
68.	6	CZ_BS	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
69.	7	CZ_BS	2_manch	2_zufrieden	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	2_geleg
70.	8	CZ_BS	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
71.	9	CZ_BS	1_regelm	2_zufrieden	2_zufrieden	1_sehr	1_ja	1_ja
72.	10	CZ_BS	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
73.	11	CZ_BS	1_regelm	2_zufrieden	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
74.	12	CZ_BS	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	2_geleg
75.	13	CZ_BS	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
76.	14	CZ_BS	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
77.	15	CZ_BS	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	2_geleg
78.	16	CZ_BS	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
79.	17	CZ_BS	2_manch	1_sehr_zufr	2_zufrieden	1_sehr	1_ja	2_geleg
80.	18	CZ_BS	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
81.	19	CZ_BS	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	x
82.	20	CZ_BS	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
83.	21	CZ_BS	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	2_z_Teil	1_ja
84.	22	CZ_BS	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
85.	**23**	CZ_BS	1_regelm	2_zufrieden	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
86.	24	CZ_BS	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
87.	25	CZ_BS	1_regelm	2_zufrieden	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
88.	26	CZ_BS	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
89.	27	CZ_BS	3_zufällig	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
90.	28	CZ_BS	2_manch	2_zufrieden	1_sehr_zufr	1_sehr	x	2_geleg
91.	29	CZ_BS	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
92.	**30**	CZ_BS	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
93.	31	CZ_BS	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
94.	32	CZ_BS	2_manch	2_zufrieden	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
95.	33	CZ_BS	1_regelm	2_zufrieden	2_zufrieden	1_sehr	1_ja	1_ja
96.	34	CZ_BS	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
97.	**35**	CZ_BS	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
98.	36	CZ_BS	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja

99.	**37**	CZ_BS	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
100.	38	CZ_BS	1_regelm	2_zufrieden	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
101.	39	CZ_BS	3_zufällig	1_sehr_zufr	2_zufrieden	3_eh_ni	1_ja	3_eh_ni
102.	1	LAGERH.	3_zufällig	2_zufrieden	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	2_geleg
103.	2	LAGERH.	3_zufällig	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
104.	3	LAGERH.	1_regelm	2_zufrieden	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
105.	4	LAGERH.	1_regelm	2_zufrieden	2_zufrieden	1_sehr	1_ja	1_ja
106.	5	LAGERH.	1_regelm	2_zufrieden	2_zufrieden	1_sehr	2_z_Teil	1_ja
107.	6	LAGERH.	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	x	1_ja	1_ja
108.	7	LAGERH.	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	x	1_ja	2_geleg
109.	8	LAGERH.	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	x	1_ja	1_ja
110.	9	LAGERH.	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	x	1_ja	1_ja
111.	10	LAGERH.	2_manch	2_zufrieden	2_zufrieden	1_sehr	1_ja	2_geleg
112.	11	LAGERH.	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
113.	12	LAGERH.	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
114.	13	LAGERH.	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	2_geleg
115.	14	LAGERH.	3_zufällig	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	x	1_ja	2_geleg
116.	15	LAGERH.	1_regelm	2_zufrieden	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
117.	16	LAGERH.	3_zufällig	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
118.	17	LAGERH.	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	2_geleg
119.	18	LAGERH.	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
120.	19	LAGERH.	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
121.	20	LAGERH.	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
122.	21	LAGERH.	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
123.	22	LAGERH.	2_manch	2_zufrieden	2_zufrieden	1_sehr	2_z_Teil	2_geleg
124.	23	LAGERH.	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	2_geleg
125.	24	LAGERH.	2_manch	1_sehr_zufr	2_zufrieden	1_sehr	1_ja	1_ja
126.	25	LAGERH.	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
127.	26	LAGERH.	1_regelm	1_sehr_zufr	2_zufrieden	1_sehr	1_ja	1_ja
128.	27	LAGERH.	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
129.	28	LAGERH.	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
130.	29	LAGERH.	1_regelm	2_zufrieden	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	2_geleg
131.	30	LAGERH.	1_regelm	2_zufrieden	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	2_geleg
132.	31	LAGERH.	2_manch	2_zufrieden	2_zufrieden	1_sehr	1_ja	2_geleg
133.	32	LAGERH.	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
134.	33	LAGERH.	3_zufällig	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
135.	34	LAGERH.	3_zufällig	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	2_geleg
136.	1	KSG Nudel	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	x	1_ja
137.	2	KSG Nudel	2_manch	x	x	1_sehr	1_ja	1_ja
138.	3	KSG Nudel	2_manch	2_zufrieden	1_sehr_zufr	1_sehr	3_eh_ni	1_ja
139.	**4**	KSG Nudel	x	x	x	x	x	2_geleg
140.	5	KSG Nudel	1_regelm	2_zufrieden	1_sehr_zufr	1_sehr	x	1_ja
141.	6	KSG Nudel	1_regelm	2_zufrieden	2_zufrieden	x	3_eh_ni	1_ja
142.	7	KSG Nudel	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
143.	8	KSG Nudel	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
144.	**9**	KSG Nudel	2_manch	2_zufrieden	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
145.	10	KSG Nudel	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
146.	**11**	KSG Nudel	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	x	2_geleg
147.	12	KSG Nudel	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	3_eh_ni	1_ja
148.	13	KSG Nudel	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	3_eh_ni	1_ja
149.	14	KSG Nudel	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	3_eh_ni	3_eh_ni
150.	15	KSG Nudel	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	3_eh_ni	1_ja
151.	16	KSG Nudel	3_zufällig	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	x	2_geleg
152.	17	KSG Nudel	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
153.	18	KSG Nudel	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
154.	19	KSG Nudel	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	x

155.	20	KSG Nudel	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
156.	21	KSG Nudel	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
157.	22	KSG Nudel	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
158.	**23**	KSG Nudel	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
159.	24	KSG Nudel	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	2_z_Teil	1_ja
160.	1	WIR	3_zufällig	2_zufrieden	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	2_geleg
161.	2	WIR	3_zufällig	1_sehr_zufr	2_zufrieden	1_sehr	2_z_Teil	1_ja
162.	3	WIR	2_manch	2_zufrieden	1_sehr_zufr	1_sehr	2_z_Teil	1_ja
163.	4	WIR	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
164.	5	WIR	3_zufällig	2_zufrieden	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	2_geleg
165.	6	WIR	1_regelm	1_sehr_zufr	2_zufrieden	1_sehr	1_ja	1_ja
166.	7	WIR	3_zufällig	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	x	2_z_Teil	1_ja
167.	8	WIR	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
168.	9	WIR	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	3_eh_ni	2_geleg
169.	10	WIR	3_zufällig	2_zufrieden	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
170.	11	WIR	2_manch	1_sehr_zufr	2_zufrieden	x	1_ja	2_geleg
171.	**12**	WIR	1_regelm	3_weni_zufr	2_zufrieden	x	1_ja	x
172.	13	WIR	3_zufällig	2_zufrieden	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
173.	14	WIR	3_zufällig	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	3_eh_ni
174.	15	WIR	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
175.	16	WIR	3_zufällig	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	2_geleg
176.	17	WIR	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
177.	18	WIR	2_manch	2_zufrieden	2_zufrieden	1_sehr	1_ja	2_geleg
178.	19	WIR	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
179.	20	WIR	3_zufällig	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
180.	21	WIR	2_manch	2_zufrieden	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	2_geleg
181.	22	WIR	2_manch	2_zufrieden	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	2_geleg
182.	23	WIR	3_zufällig	2_zufrieden	3_weni_zufr	1_sehr	1_ja	2_geleg
183.	24	WIR	3_zufällig	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
184.	25	WIR	3_zufällig	2_zufrieden	2_zufrieden	1_sehr	1_ja	1_ja
185.	26	WIR	3_zufällig	2_zufrieden	2_zufrieden	1_sehr	1_ja	1_ja
186.	27	WIR	1_regelm	2_zufrieden	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
187.	28	WIR	3_zufällig	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
188.	1	SK_Bistro	3_zufällig	2_zufrieden	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	2_geleg
189.	2	SK_Bistro	3_zufällig	2_zufrieden	2_zufrieden	1_sehr	1_ja	2_geleg
190.	3	SK_Bistro	3_zufällig	2_zufrieden	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
191.	4	SK_Bistro	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
192.	5	SK_Bistro	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
193.	6	SK_Bistro	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	2_geleg
194.	7	SK_Bistro	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	2_z_Teil	1_ja
195.	8	SK_Bistro	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
196.	9	SK_Bistro	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
197.	10	SK_Bistro	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
198.	11	SK_Bistro	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
199.	12	SK_Bistro	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
200.	**13**	SK_Bistro	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
201.	14	SK_Bistro	1_regelm	2_zufrieden	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
202.	15	SK_Bistro	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
203.	16	SK_Bistro	1_regelm	2_zufrieden	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
204.	17	SK_Bistro	2_manch	2_zufrieden	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	2_geleg
205.	18	SK_Bistro	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
206.	19	SK_Bistro	2_manch	2_zufrieden	1_sehr_zufr	x	2_z_Teil	3_eh_ni
207.	20	SK_Bistro	2_manch	2_zufrieden	1_sehr_zufr	1_sehr	2_z_Teil	2_geleg
208.	**21**	SK_Bistro	2_manch	2_zufrieden	1_sehr_zufr	x	3_eh_ni	2_geleg
209.	**22**	SK_Bistro	2_manch	2_zufrieden	2_zufrieden	x	1_ja	2_geleg
210.	23	SK_Bistro	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja

211.	24	SK_Bistro	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
212.	25	SK_Bistro	2_manch	2_zufrieden	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
213.	26	SK_Bistro	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
214.	27	SK_Bistro	2_manch	2_zufrieden	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	2_geleg
215.	28	SK_Bistro	2_manch	2_zufrieden	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	2_geleg
216.	29	SK_Bistro	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	2_geleg
217.	30	SK_Bistro	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	2_geleg
218.	31	SK_Bistro	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
219.	32	SK_Bistro	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	2_geleg
220.	33	SK_Bistro	2_manch	2_zufrieden	2_zufrieden	1_sehr	1_ja	2_geleg
221.	34	SK_Bistro	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	2_geleg
222.	35	SK_Bistro	2_manch	2_zufrieden	2_zufrieden	2_weniger	1_ja	2_geleg
223.	1	SK_Nudel	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	2_z_Teil	1_ja
224.	2	SK_Nudel	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
225.	3	SK_Nudel	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
226.	4	SK_Nudel	2_manch	x	2_zufrieden	x	1_ja	3_eh_ni
227.	5	SK_Nudel	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	2_z_Teil	2_geleg
228.	6	SK_Nudel	2_manch	2_zufrieden	2_zufrieden	1_sehr	1_ja	1_ja
229.	7	SK_Nudel	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
230.	8	SK_Nudel	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
231.	9	SK_Nudel	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
232.	10	SK_Nudel	2_manch	2_zufrieden	2_zufrieden	1_sehr	2_z_Teil	1_ja
233.	11	SK_Nudel	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
234.	1	Glashaus	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	x	1_ja	1_ja
235.	2	Glashaus	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
236.	3	Glashaus	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	x	1_ja	1_ja
237.	**4**	Glashaus	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	x	1_ja	1_ja
238.	5	Glashaus	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	2_z_Teil	1_ja
239.	6	Glashaus	1_regelm	1_sehr_zufr	2_zufrieden	1_sehr	1_ja	1_ja
240.	7	Glashaus	3_zufällig	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
241.	**8**	Glashaus	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
242.	9	Glashaus	3_zufällig	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
243.	**10**	Glashaus	3_zufällig	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
244.	11	Glashaus	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	2_z_Teil	2_geleg
245.	12	Glashaus	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	2_geleg
246.	13	Glashaus	3_zufällig	2_zufrieden	2_zufrieden	1_sehr	2_z_Teil	3_eh_ni
247.	14	Glashaus	3_zufällig	2_zufrieden	2_zufrieden	1_sehr	2_z_Teil	3_eh_ni
248.	15	Glashaus	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	2_z_Teil	1_ja
249.	16	Glashaus	2_manch	1_sehr_zufr	2_zufrieden	1_sehr	2_z_Teil	1_ja
250.	17	Glashaus	3_zufällig	2_zufrieden	2_zufrieden	1_sehr	2_z_Teil	2_geleg
251.	18	Glashaus	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	2_geleg
252.	19	Glashaus	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
253.	20	Glashaus	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	2_geleg
254.	21	Glashaus	3_zufällig	3_weni_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	2_geleg
255.	22	Glashaus	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	2_geleg
256.	23	Glashaus	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	2_z_Teil	2_geleg
257.	24	Glashaus	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	2_geleg
258.	25	Glashaus	3_zufällig	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
259.	26	Glashaus	2_manch	2_zufrieden	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
260.	**27**	Glashaus	3_zufällig	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	2_geleg
261.	28	Glashaus	2_manch	2_zufrieden	2_zufrieden	1_sehr	1_ja	2_geleg
262.	29	Glashaus	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	2_geleg
263.	**30**	Glashaus	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
264.	**31**	Glashaus	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
265.	32	Glashaus	2_manch	2_zufrieden	2_zufrieden	1_sehr	1_ja	2_geleg
266.	33	Glashaus	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	2_z_Teil	2_geleg

267.	**34**	Glashaus	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
268.	35	Glashaus	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	2_geleg
269.	36	Glashaus	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
270.	**37**	Glashaus	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	2_geleg
271.	38	Glashaus	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	2_geleg
272.	**39**	Glashaus	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
273.	40	Glashaus	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
274.	**41**	Glashaus	2_manch	1_sehr_zufr	2_zufrieden	1_sehr	1_ja	1_ja
275.	**42**	Glashaus	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
276.	43	Glashaus	2_manch	2_zufrieden	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
277.	44	Glashaus	3_zufällig	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	2_z_Teil	2_geleg
278.	45	Glashaus	2_manch	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	2_geleg
279.	46	Glashaus	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
280.	**47**	Glashaus	1_regelm	1_sehr_zufr	1_sehr_zufr	1_sehr	1_ja	1_ja
281.	**48**	Glashaus	3_zufällig	x	x	x	x	1_ja

13.3 Fragebögen

Die 281 Original-Kundenbefragungsbögen („Kundenbarometer“) wurden per Übergabe-Einschreiben am _____
eingereicht.

13.4 Bestätigung:

Mit meiner Unterschrift bestätige ich, der Autor der vorliegenden Studie „Inklusion als Ergebnis einer gemeinschaftsorientierten Dienstleistungsqualität“ zu sein. Alle Daten wurden von mir selbständig erhoben und ausgewertet. Es wurden keine Urheberrechtsverletzungen begangen; es wurden keine Texte anderer Autoren außer der zitierten verwendet.

Anselm König | Rickenbach im Januar 2013

Vielen Dank fürs Lesen sagt Anselm der KönigohneLand, Schloss Hinterwalden!

www.anselm-koenig.de