

## **Gut gesehelt**

### **Just Kleinhuis, Hoteleigner in dritter Generation**

„Die heiklen Zeiten für Familienbetriebe sind immer die Übergänge in die nächste Generation“, sagt er. Just Kleinhuis wollte nicht unbedingt Nachfolger seiner Eltern werden. Darum hat er lieber, der väterlichen Linie folgend, Reedereikaufmann gelernt. Es hatte sich herausgestellt, dass er wegen einer kleinen Sehschwäche nicht Kapitän werden konnte. Er hat in England gelernt und in Frankreich. Ins Nachbarland war er mit dem Fahrrad gefahren, einfach so, für ein halbes Jahr. Sein Geld hat er dort mit Arbeiten auf einer Werft verdient; ein spontaner Entschluss, nachdem er herausgefunden hatte, was er braucht.

Er habe jedoch, so betont er heute, das Hotel „freiwillig“ übernommen. Zwei Bedingungen hat er seinen Eltern genannt: Sie sollten ihm von Anfang an ihr Vertrauen schenken und sein Vater sollte nicht länger als eine Woche, seine erste, noch im Hotel mitarbeiten. Dann wollte der Sohn allein, allerdings mit tatkräftiger Unterstützung der Mutter, das Hotel übernehmen. Zwischen Mutter und Sohn spielte sich eine geniale Arbeitsteilung ein: Er kümmert sich am Anfang um die technische Innovation im damals etwas rückständig gewordenen Hotel. Neue elektrische Leitungen brauchte das Haus, eine bessere Heizung und – selbstverständlich – musste jedes Zimmer ein Bad haben.

Sie, hingegen, erfahren im Umgang mit Mitarbeitenden, machte die menschlichen Kontakte, sprach mit jedem und jeder, besuchte die Mitarbeiter sogar zu Hause, wenn sie krank waren, kümmerte sich um deren Nöte und Freuden und schrieb Briefe, in denen sie zum Beispiel einer langjährigen Mitarbeiterin anerkennend und offen versicherte, sie sei inzwischen ihre „Freundin“ geworden.

Und sie durfte bauen. Just Kleinhuis weiß: „Nichtbauen heißt Stillstand. Wir haben pro Gast doppelt so viele Mitarbeiter, wie andere Hotels (40%).“

Liest man die Testergebnisse von Hotelführern, so fällt auf, dass sich die Gäste für liebenswürdige Aufmerksamkeit, Humor und Umsicht des Hotelpersonals besonders bedanken. Man kann also sagen: Der besondere Geist des Hotels trägt mit dieser Entscheidung für relative viele Mitarbeiter Früchte.

Befragt nach einem Traum fürs Hotel, zeigt Kleinhuis sein jugenhaftes Lächeln: „Mein alter Traum ist noch immer, dass Mitarbeiter Mitunternehmer werden. Ich würde gern Gewinn und Verlust auf ihre Schultern verteilen, weil sie sich dann verantwortlich fühlen und sich über ihren engeren Aufgabenbereich hinaus engagieren würden.“ „Aber“, und er hebt leicht belustigt und resigniert die Hände. „Ich kenne noch kein Modell, das annähernd funktioniert. Außerdem sind die Menschen hiervon ihrem Anspruch her sehr unterschiedlich. Sie sind zufrieden mit dem, was sie verdienen und arbeiten. Sie haben sogar manchmal gern jemanden, der die Verantwortung von oben übernimmt.“

Aber, so Just Kleinhuis weiter: „Hotel und Gastronomie sind zwar ein relativ hartes Gewerbe, aber nie langweilig. Darin liegt der Reiz die Mitarbeiter, eine eigenverantwortliche Leistung zu bringen. Das spüren die Gäste.“

Man findet übrigens wenig Reisegruppen in diesem Haus. Kleinhuis: „Schon nach wenigen Tagen im Hotel war mir klar, dass Reisegruppen über zehn Leute die Atmosphäre und den Geschäftsbetrieb enorm stören. Das nicht, habe ich gesagt. In unserer Lage nahe der Alster und mitten in der Stadt wollen wir einzeln reisenden Gästen allen Komfort bieten, den sie brauchen, um sich in Hamburg gerne aufzuhalten.“

Zu den Innovationen von Just Kleinhuis gehört denn auch das „Kleinhuis Weinbistro“; erkennbar an dem lustigen Logo mit dem kleinen Haus. So wurde übrigens der Name der Familie erst richtig bekannt. Vorher war der Name der

Besitzer nur an einem kleinen Messingschild zu lesen gewesen, gleich rechts neben dem Hoteleingang. Jetzt leuchtet das kleine Haus auch nachts in die Fehlandtstrasse. Das Ehepaar Kleinhuis hatte sich die Idee in Paris abgesehen. Heute gibt es zum Beispiel Opernbesuchern Gelegenheit, den Abend bei einer festlichen Mahlzeit und einer großen Weinauswahl ausklingen zu lassen. Wohlgekannt: Die meisten Weine sind „offene“ Weine. Man kann sie trinken, ohne gleich die gesamte Flasche bestellen zu müssen; damals ein Novum in Hamburg.

Man kann mit einem Gastronomiebetrieb nicht sehr viel Geld verdienen, aber – so Just Kleinhuis – „immerhin gab es jetzt einen Treffpunkt mit gutem Essen und Kamin“.

Als Treffpunkt übrigens ist die Eingangshalle des Hotels in den vergangenen Jahren immer wichtiger geworden. Kleinhuis hat die Bar nicht in den Keller verlegt, sondern genau dorthin neben dem Kamin, in dem Winters immer ein lustiges Feuer brennt und in dem in einer großen Schale stets frisches Obst „zum Mitnehmen“ angeboten ist. Hier treffen sich am Tag Geschäftspartner zu einem Kaffee, hier trifft man Leute zum Reden, wenn man nicht nur im anonymen Hotelzimmer aufhalten will, hier lesen Gäste behaglich die Tageszeitungen..

„Es ist“, fährt der Hotelier fort „bewusste Politik ist, dass wir nicht still stehen. Die Tatsache, dass Herr Kaiser sei zehn Jahren im Haus Geschäftsführer ist, ermöglicht weitere Ausdehnung“ Es gab das Engagement an der Oper ebenso wie den Weinverkauf im Alsterhaus. Außerdem mietete der Baseler Hof unter dem Namen „Baseler Hof Säle“ die Räume der ehemaligen evangelischen Akademie nebenan und die Zimmer im Gebäude der katholischen Akademie, „Michaelishof“ genannt. Vorteil beim „Michaelishof“: Es gibt genug Garagenplätze, bei geringerem Zimmerpreis.

„Da meine Leidenschaft die Segelei ist“, haben wir vor zwanzig Jahren die „Anna“ aus dem Schlick gezogen“, erinnert Kleinhuis sich an die Anfänge. „Der Liegeplatz war der Museumshafen in Övelgönne. Dort haben wir ein weiteres Restaurant eröffnet: Ein Schiff, die „Bergedorf“. Wer Hamburgs Elbe nahe haben will, kann hier feiern.

Just Kleinhuis, das merkt man, sucht nach neuen Aufgaben. Er rühmt seinen Geschäftsführer Niklaus Kaiser, der das Hotel in Abstimmung mit ihm leitet. Und er weiß: „Der Familienbetrieb wird nicht zerfleddert. 95% der Anteile liegen bei mir. Man kann jetzt beruhigt darüber nachdenken, wie es weitergeht.“, Kleinhuis blickt auf seinen Sohn Jacob, der mit seinem Vater zusammen immer einmal wieder bei Veranstaltungen der „Christlichen Akademie“ in den „Baseler Hof Sälen“ dabei ist. Themen des Abends „Gastfreundschaft“ oder „Gelassenheit“. „Das brauchen wir“, sagt der heutige Senior. „Ich zeige das Thema gleich morgen meinem Philosophielehrer“, ergänzt der Junior.

Seine Schwester Lena hat es sich zur Pflicht gemacht, einmal im Jahr nach Weihnachten zusammen mit der „Hausdame“ Wiebke Först, Ihrem Vater Just, dem Geschäftsführer Niklaus Kaiser und den Hausmeistern alle Zimmer genau unter die Lupe zu nehmen. Man achtet dabei auf alles, was im Laufe kritisch von Gästen angemerkt oder selber entdeckt worden ist. So ist sich Lena Kleinhuis mit Wiebke Först zum Beispiel völlig einig, dass eine geschmackvolle Tagesdecke Eindruck, Wert und Stil eines Hotelzimmers erheblich steigern.