

Die Gouvernante, die gute Seele des Hauses

Sie horcht an der Zimmertür, keine Geräusche. Viermal klopfen, unaufdringlich, aber bestimmt. Keine Antwort. Mit ihrem Badge öffnet sie die Tür und fragt «Housekeeping» ins Zimmer. Immer noch nichts. Sie kann loslegen. Sie, Daniela, ist Hotelfachfrau im zweiten Lehrjahr und wird demnächst 20. Ihren routinierten Handgriffen merkt man nicht an, dass sie noch in Ausbildung ist. Fasziniert beobachte ich sie bei der Arbeit und verliere etwas den Überblick, so schnell geht alles.

Plötzlich steht sie wieder im Zimmer, in der Hand etwas, das an einen Kasten Bier erinnert. Bei genauerem Hinschauen erkenne ich, dass in den sechs Fächern des Kastens die Putzmittel für das Badezimmer eingeräumt sind. Ohne hinzuschauen greift Daniela nach den richtigen Flaschen. Flink räumt sie die zahlreichen Fläschchen von der Ablagefläche über dem Lavabo, putzt und stellt alles wieder an den ursprünglichen Platz zurück. Sie dreht die kleinen Kosmetikartikel des Hotels so lange, bis alle richtig stehen. Schmunzelnd erinnert sie sich an eine Dame, die das Fläschchen mit der Bodylotion jeden Tag versteckte, damit sie ein neues erhält. Während sie erzählt, putzt sie die Gläser. Mit einem prüfenden Blick überzeugt sie sich, dass keine Schlieren mehr zu sehen sind.

15 Minuten brauche sie im Schnitt pro Zimmer. Heute geht es schnell, was an den ordnungsbewussten Senioren liegen muss, die momentan hier gastieren. Der Duchschnittsgast während der Hockey-Saison sei nicht so ordentlich, weiss Daniela. Am schlimmsten sei Neujahr. Oft könne sie die Zimmer erst am Nachmittag reinigen und was sie antreffe, sei nicht immer schön. Daniela ist diplomatisch. Und sie ist nicht leicht aus der Ruhe zu bringen. Ausser vielleicht von dem einen Gast. Immer noch etwas ungläubig erzählt sie von dem Chaos, das in seinem Zimmer herrschte. Sie sagt es zwar nicht, aber ich vermute, sie war erleichtert, als ihr der Gast eröffnete, dass sie sein Zimmer auslassen könne. Er wolle erst selbst Ordnung machen.

Im nächsten Zimmer wird mir klar, dass die Reinigung einem klaren Muster folgt: rein ins Zimmer, Bettdecke zurückschlagen, Fenster öffnen, Abfall rausbringen, Badezimmer putzen, Boden feucht aufwischen. Fenster schliessen, Vorhänge richten, Pyjama zusammenlegen. Sie greift die Decke, schüttelt sie dreimal energisch aus und beim dritten Mal bleibt die Decke in der fast richtigen Form liegen. Weiter geht's: Kissen aufschütteln, glatt streichen, Bettdecken ausrichten. Staub wischen, Stühle gerade rücken, Broschüren anordnen, Bonbon auf die Kopfkissen legen, fertig. Ein präziser Handgriff nach dem anderen, fast geräuschlos, unauffällig. Betten machen liege ihr nicht so, gesteht sie mir. Für mich sieht es perfekt aus.

Nächstes Zimmer, Nummer 716. Daniela warnt mich vor. Die Gäste hätten ihren Hund dabei und der warte nun alleine im Zimmer. Vorsichtiger als sonst öffnet sie die Tür. Das hat einen Grund. Die letzte Begegnung dieser Art verlief nicht sehr erfreulich. Damals wusste die Lehrtochter nichts vom Hund im Zimmer – entsprechend überrascht waren sie und der Vierbeiner, als die Tür aufging. Diesmal ist die Sorge unbegründet. Im Zimmer sitzt, schwanzwedelnd und treu blickend, ein weisser Terrier. Er scheint ganz glücklich über die Abwechslung. Ich streichle ihn, Daniela putzt.

Als wir das Zimmer verlassen, kommt das Frauchen aus Zimmer 716 auf uns zu. Ich schätze sie auf 70; sie scheint sehr besorgt. Sie habe sich aus dem Zimmer ausgeschlossen. Daniela beruhigt sie, das sei kein Problem, sie könne ihr die

Tür öffnen. Und bei der Gelegenheit könne sie ihr auch gleich zeigen, wie der Seifenspender funktioniere. Die Gouvernante, die gute Seele eines Hotels, geht es mir durch den Kopf.

Zurück auf meinem Zimmer bringe ich Ordnung in meine Auslegeordnung im Badezimmer. Jetzt, da ich weiss, dass Daniela oder ihre Kollegin jedes dieser Fläschchen und Tübchen zweimal in die Hand nehmen muss, um sauber zu machen.