

## Reinigung im Eiltempo

Natercia klopft zweimal, öffnet mit ihrem Universalbadge die Tür und ruft freundlich «Housekeeping» ins Zimmer. Kurzes Warten, keine Antwort – die Arbeit beginnt. Bewaffnet mit Putzmittel und Lappen tritt die fröhliche Portugiesin ein und öffnet das Fenster. «Das mache ich immer als Erstes. Manchmal riecht in den Zimmern etwas streng», erklärt sie schmunzelnd in gebrochenem Deutsch. Natercia hat ihr zerzaustes Haar mit einer Haarspange nach hinten gebunden. Mit ihrem zackigen, aber nicht gestressten Schritt geht sie von Tür zu Tür.

Pro Zimmer hat sie 15 Minuten Zeit. Ausser wenn ein neuer Gast kommt, dann sind es 30 Minuten. «Ich bin heute ziemlich im Stress, ich muss 25 Zimmer auf Vordermann bringen.» Mit diesen Worten macht sie sich an die Arbeit.

Plötzlich steht der Gast im Zimmer. Er ist ganz entspannt. «Nur keine Eile, ich habe Zeit», sagt er freundlich. Natercia legt trotzdem einen Zahn zu. Sie flitzt zurück ins Badezimmer, macht sich an der Dusche zu schaffen: einseifen, abspülen, nachtrocknen und fertig. In Rekordzeit glänzt das Badezimmer wie neu. Dann stösst die Ehefrau des wartenden Gastes dazu. Sie hat nur lobende Worte für Natercia. Die Ehefrau steckt ihr augenzwinkernd ein Zehnernötli zu. Natercia ist etwas peinlich berührt, bedankt sich und verlässt rasch das Zimmer. Das sei ihr unangenehm, meint sie, als die Zimmertür geschlossen ist. Freut sich natürlich trotzdem über das Trinkgeld. «Die meisten Gäste sind mir gegenüber etwas mürrisch. Es gibt aber auch ganz nette, wie diese zwei.»

Weiter zum nächsten Zimmer: zweimal klopfen, Tür öffnen, «Housekeeping» rufen und bei ausbleibender Antwort eintreten. Sie summt zufrieden vor sich hin. «Bom dia!», ruft es plötzlich vom Flur her. Natercias Augen leuchten sofort auf. «Das ist José, er ist auch aus Portugal.» José ist Portier. Vor dem nächsten Gast zieht er das Bett ab, saugt den Teppich und füllt die Minibar auf. «José hat sein Zimmer im Personalhaus direkt neben mir, wir sind also Nachbarn», kichert Natercia. Sie und andere Hotelangestellte wohnen im Personalhaus Grialetsch. «Ich habe dort mein eigenes Zimmer mit Bad, die Küche teilen wir uns. Wir sind wie eine kleine Familie.» Für den Zusammenhalt sei sie dankbar, denn ihre Tochter Ruth und ihre Enkelin Leonore leben in Lissabon. «Sie fehlen mir. Meine Ferien verbringe ich immer bei ihnen.»

Auf dem Weg zum nächsten Zimmer wird Natercia zum Wetterfrosch: Ein verunsicherter Gast fragt, wie das Wetter heute wohl werde. Ein prüfender Blick aus dem Fenster. «Heute regnet es bestimmt noch», sagt sie überzeugt. Der Gast bedankt sich und geht weiter. Natercia lacht amüsiert und betritt das nächste Zimmer.

Plötzlich fällt es mir wie Schuppen von den Augen. Die Frau hat einen Plan. Sie geht immer gleich vor: Fenster auf, Schreibtisch aufräumen, Mülleimer mitnehmen, WC und Waschbecken einsprühen, Bett machen, abstauben, Dusche putzen, WC und Waschbecken putzen, nachtrocknen, Boden feucht aufwischen, Mülleimer leeren und zu guter Letzt das Fenster wieder schliessen. Als ich Natercia darauf anspreche, hält sie kurz inne. Dann beginnt sie herzlich zu lachen. «Natürlich habe ich einen Plan, meine Liebe. Sonst ist das Risiko zu gross, dass ich etwas vergesse.» Immer noch lachend klopft sie mir auf die Schulter. Sie düst an mir vorbei und bedeutet mir, dass Zimmer zu verlassen.

Im Flur folgt der prüfende Blick auf die Uhr. Es ist Mittagszeit. Eine halbe Stunde habe sie nun Pause, meint Natercia. Sie verabschiedet sich genau so, wie ich sie die ganze Zeit über erlebt habe: mit einem Lächeln im Gesicht und zackigem Schritt. Natercia – eine Frau mit «Spöiz» und Humor.