

**„Ja zur Vielfalt!**

**Strategien und Servicekonzepte:  
Die Sicht der Studierendenwerke“**

***am Beispiel des Standorts  
Hamburg***

**Jürgen Allemeyer, Geschäftsführer**

**DSW-Tagung im Januar 2013**

# Gründung und Ziele des STW HH

- ▶ Gegründet 1922 als Verein Hamburger Studentenhilfe
- ▶ Seit 1976 Anstalt öffentlichen Rechts (BAföG)
- ▶ **Aufgabe:** Erbringung sozialer und wirtschaftlicher **Dienstleistungen** für Studierende im Hochschulraum Hamburg
- ▶ **Ziel/Erfolg:** **Studienerfolg** der Studierenden und **Attraktivität** des Hochschulraumes Hamburg

## Verantwortlich für:

- ▶ Universität Hamburg
- ▶ Hafen City Universität
- ▶ Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg
- ▶ TU Hamburg-Harburg
- ▶ Hochschule für bildende Künste Hamburg
- ▶ Bucerius Law School
- ▶ Hochschule für Musik und Theater
- ▶ ... weitere private Hochschulen als Kooperationspartner (KLU, HMS, Brand Academy, etc.)

ca. 65.000 Studierende

# Studierendenwerk Hamburg

- ▶ **Umsatzvolumen:** knapp 40 Mio.
- ▶ **Beschäftigte:** ca. 470
- ▶ **Rechtsform:** Anstalt öffentlichen Rechts
- ▶ **Rechtsgrundlage:** Studierendenwerksgesetz
- ▶ **Auftrag:** soziale und wirtschaftliche Versorgung der Studierenden über Einrichtungen und Dienstleistungen
- ▶ **Finanzierung:** Einnahmen, Zuschüsse der Stadt, Semesterbeiträge der Studierenden

# Drei Säulen erfolgreicher Hochschulpolitik:

- |   |   |                              |
|---|---|------------------------------|
| 1. Forschung                                    | > | Hochschulen                  |
| 2. Lehre  | > | Hochschulen                  |
| 3. Soziale und wirtschaftliche<br>Infrastruktur | > | Studenten-/Studierendenwerke |

## Diversity

### - Chance und Herausforderung für Studierendenwerke-

- ▶ Gleichstellung und Quote > Gender Mainstreaming > Integration: Ausgleich von Defiziten als Ausgangslage
- ▶ Diversity ist anders: systematische Nutzung von Gruppenvielfalt und Vielfältigkeit individueller Merkmale als Potential in allen Unternehmensbereichen
- ▶ Diversity StW:
  - ▷ als Dienstleister: Vielfalt der Kundenbedürfnisse bei Studierenden und Hochschulen, Element hochschulpolitischer Entwicklungsstrategien
  - ▷ als Arbeitgeber: Vielfalt in der Personalstruktur stärken und nutzen
- ▶ Diversity – Grenzen der Vielfalt? Individualität – Gruppe, wirtschaftliche Bedingungen

# Diversity – warum? I

## Normalstudierender ade?: anders und vielfältiger...

- ▶ Demografie: es werden weniger....
  - ▷ jünger
  - ▷ weiblicher
  - ▷ Migrantanteil steigt
  - ▷ Erstakademiker in Familie
  - ▷ mit Familie (Kind, pflegebedürftige Eltern)
  - ▷ mit Beruf / Weiterbildung
  - ▷ mit Beeinträchtigung (handicap, psychische Belastung, soziale Probleme...)
  - ▷ weniger Zeit, weniger Geld...
  - ▷ 60% mit Erwerbstätigkeit
  - ▷ vielfältige Weltanschauungen (Religion)
  - ▷ internationaler (aus aller Welt)
  - ▷ individuelle Vielfalt
  - ▷ differenzierter in der Bedürfnissen
  - ▷ offener in unterschiedlichen Lebensformen
  - ▷ konsumorientierter
  - ▷ karriereorientierter

# Diversity – warum? II

- ▶ Hochschulen im Wettbewerb und unter Demografiedruck entwickeln Diversitykonzepte für heterogene Studierendenstruktur
- ▶ Audits (Stifterverband Deutsche Wissenschaft, Familiengerechte Hochschule)
  - ▷ zielgruppenspezifische Konzepte
  - ▷ mehr Internationale
  - ▷ mehr Migrantenkinder
  - ▷ Studieren mit Kind
  - ▷ mit handicap
  - ▷ mit Beruf
  - ▷ .....
- ▶ Private Hochschulen als Konkurrenz und neues StW-Kundenpotential - Konfliktfeld?
- ▶ Studierendenwerke als Diversity Partner ?



## Risikobereiche für StW

- ▶ Private Anbieter von Wohnraum, Gastronomie
- ▶ Banken und Finanzdienstleister
- ▶ Finanzprobleme der Länder
- ▶ Marktideologien / Privatisierung und Entsolidarisierung gefährden Zuschüsse und Beiträge
- ▶ Gemeinnützigkeit in europäischer Kritik
- ▶ Fachkräftemangel > Leistungsfähigkeit gefährdet!
- ▶ Vergütungssysteme nicht wettbewerbsgerecht
- ▶ Kunden(un)zufriedenheit
  - > Bedürfnisse der Studierende als Kunden und „Mitglieder“
  - > Strategie der Hochschulen als institutionelle Partner

## Unsere Antwort:

- ▶ Hochschulraumspezifische Dienstleistungen aus einer Hand: Flexibel, wirtschaftlich und kundennah
- ▶ Am Bedarf/Erfolg der Studierenden und der Hochschulen orientiert – nicht an Rendite
- ▶ Vernetzung im Hochschulraum
- ▶ Diversifikation im Leistungsbereich
- ▶ Partnerschaften eingehen

# In HH: ca. 470 Beschäftigte kümmern sich um die Dienstleistungen der 4 Bereiche



Hochschul-  
gastronomie



BAföG und  
Studienfinanzierung



Wohnen



Soziales &  
Internationales

# Hochschulgastronomie



- ▶ Hochschulangehörige und Studierende
- ▶ „Eat & Meet“
- ▶ Leckeres, ausgewogenes Essen, Snacks, Kaffee- & Teespezialitäten
- ▶ Studierendengerechte Preise
- ▶ Von der klassischen Currywurst mit Pommes über Veganes bis hin zum exklusiven Scampi-Spieß an Gemüse-Bouquet
- ▶ Internationale Vielfalt
- ▶ Catering und Eventmanagement

**Unsere Vision: Gastronomie als Ort internationaler kulinarischer und kommunikativen Begegnung**

# Hochschulgastronomie



- ▶ Kostenloser Kinderteller
- ▶ Campus-Vital und Klimateller
- ▶ Rollstuhlgerechte Tischgruppen
- ▶ Behindertengerechte Tablettwagen
- ▶ Vegetarisches / veganes Essen
- ▶ Mensa, Cafés und „fast food“
- ▶ Diversity hat wirtschaftliche Grenzen (z.B. zu kleine Zielgruppe, religiös bedingter Aufbereitungsformen)
- ▶ An Studienzeiten angepasste Öffnungszeiten: abends, Sonnabend, weniger Pausen und Semesterferien



# Wohnen in einer Studierendenwohnanlage








- ▶ Ca. 3.950 Plätze in 23 Wohnanlagen
- ▶ All-Inclusive-Miete ab 233 €/Monat  
(Standardzimmer, mit vielen Zusatzleistungen: Möblierung, Internetanschluss, Strom, Heizung, Wasser, Kabelgebühren, z. t. Fitnessräume, Fahrradwerkstatt, Bar, Aufenthaltsräume, Reinigungsservice...)
- ▶ Neubau: 350 – 360,- €
- ▶ „Rundum-Hausmeister-Service“
- ▶ Internationale Mieterstruktur:  
43 % internationale Mieter

**Unsere Vision: Studienplatz mit Wohnung**

**Günstigen Wohnraum für jeden (neuen) Studierenden**

## Internationale Bewohner/Innen in den Wohnanlagen aus aller Welt! - Die 5 stärksten Gruppen -

Internationale Studierende - insgesamt -		Anzahl im Okt. 2011	% unter allen intern. Studierenden	Anzahl im Okt. 2010	% unter allen intern. Studierenden
		1.501		1.313	
VR China & Taiwan		160	10,7 %	141	10,7 %
Türkei		73	4,9 %	70	5,3 %
Indien		66	4,4 %	51	3,9 %
Spanien		65	4,3 %	53	4,0 %
Russland		62	4,1 %	66	5,0 %

# Wohnen in einer Studierendenwohnanlage



- ▶ Last-Minute-Zimmer und Notbetten für Studierende
- ▶ Trend: weg von großen Flurgemeinschaften hin zu WG-Appartements
- ▶ Umfangreiches Welcome-Tutorenprogramm für internationale Studierende
- ▶ Integrationshilfe (Tutoren, Freshmen Programm)
- ▶ Starthilfe (junge Studierende)
- ▶ Soziale Hilfen (Sozialberatung)



## Wohnen beim StW I

- ▶ Wohnraumkapazitäten ausbauen? Aber: private Konkurrenz und Demografie
- ▶ Vermietungsformen:
  - ▷ Praktikanten, summer schools der Hochschulen
  - ▷ Erstsemesterhaus für den Start ?
  - ▷ genossenschaftliches Wohnen?
  - ▷ House keeping?
  - ▷ Wohnbörsen / Wohnen gegen Hilfe
- ▶ Unterschiedliche Lebensformen integrieren/ausgrenzen?:
  - ▷ Familien mit Kind / nicht stud. Partner aufnehmen?
  - ▷ Minderjährige Studierende betreuen?
  - ▷ Altersgrenzen aufheben?
  - ▷ sexuellen/religiösen Orientierungen Orte bieten? Konfliktfelder?

# Wohnen beim StW II

- ▶ Wohnraum für Internationale Studierende ausbauen?!:
  - ▷ Integration als Ziel? Quoten halten, ausbauen?  
D.h.: Weniger Plätze für nationale Studierende (Migranten, einkommensschwache Familien...)
  - ▷ „Nationalisierung“ (internationales/indisches/chinesisches .. Haus) ?
  - ▷ unterschiedliche Antworten für Programm- und Dauerstudierende?
  - ▷ Standards anpassen ? (z.B. Mehrbettzimmer)
- ▶ Zielgruppen mit handicap ▶ barrierefreies Wohnen
  - ▷ aber z.B. ....kleinwüchsig ▶ ..finanzierbar?
- ▶ mit auffälligem Verhalten..> Vermieter – Sozialarbeiter?
- ▶ Neue Zielgruppen?
  - ▷ Studierende in Weiterbildung
  - ▷ Doktoranden, Gastwissenschaftler
  - ▷ Bedienstete der Hochschulen
  - ▷ Auszubildende

# Studienfinanzierung

## Beratungszentrum Studienfinanzierung (BeSt)

- ▶ Hilfe im Finanzierungdschungel
- ▶ Unabhängige Beratung zu BAföG, Stipendien und Studienkrediten
- ▶ BAföG-Proberechnungen
- ▶ Präsenz auf allen relevanten Messen
- ▶ Informationsveranstaltungen an Schulen und Hochschulen



**Unsere Vision:**

**Studieren scheitert nicht am Geld!**

# Studienfinanzierung



- ▶ Schlüsselrolle für die soziale Öffnung des Bildungssystems
  - ▷ Studienentscheidung
  - ▷ Studienverlauf (Unterbrechung, Abbruch)
- ▶ Beratung von Studierenden, Schülern, Eltern
- ▶ Neue Zielgruppen: Migranten, Erstakademiker, Doktoranden... etc.
- ▶ Öffnungszeiten, Kontaktformen (web etc.) anpassen
- ▶ Individuelle Finanzierungsberatung: Kredite, Darlehen, Stipendien, BAföG etc.
- ▶ Zielgruppenstipendien (z. B. Alleinerziehende)
- ▶ Notfonds/Beihilfen

# Soziales & Internationales

## BeSI – Beratungszentrum Soziales und Internationales

- ▶ Sozialberatung zu sozialen, persönlichen und wirtschaftlichen Probleme im Zusammenhang mit dem Studium
- ▶ Beratung zu Studieren International, Studieren mit Handicap und Studieren mit Kind
- ▶ Studieren mit Kind/Kinderbetreuung
  - ▷ fünf Kindertagesstätten, flexible Betreuung, Familienzimmer, Ferien- und Eventbetreuung
- ▶ Notfonds und Freitische
  - ▷ Unterstützung für Studierende in besonderen Notlagen
- ▶ ConAction – Jobs mit Mehrwert
  - ▷ Bringt sozial engagierte Studierende auf Jobsuche und Einrichtungen im Bildungs- und Sozialwesen zusammen.



**Unsere Vision:  
Antworten auf Notlagen statt Abbrüche!**

# Diversity – Chance und Herausforderung im Hochschulraum!

Studierendenwerk/ Studentenwerk  
der unerkannte Diversitypartner  
der Hochschulen!



**Wir leben Diversity!**

## Diversity als Unternehmensstrategie Herausforderung, Chancen und Grenzen

- ▶ Diversity im Unternehmen: noch ein Ansatz zum Ausgleich von Nachteilen (AGG) ? Nein!
- ▶ Noch ein Ansatz zur Sicherung von Lebens-/Bildungschancen Benachteiligter (Inklusion)? Nein!
- ▶ Diversity als zielorientierte Managementstrategie in allen Unternehmensbereichen
  - ▷ Personalmanagement
  - ▷ Produktpolitik
  - ▷ Marketing.....

# Ausgangslage I:

## Personalwirtschaftliche Kennzahlen zum 31.12.2011

Beschäftigte gesamt: 470	Köpfe	Prozent
- davon männlich	154	32,77
- davon weiblich	316	67,23
- davon Schwerbehinderte (GdB $\geq$ 50)	45	9,57
- davon Behinderte GdB < 50	23	4,89
- davon Internationale Beschäftigte	87	14,9
- davon Teilzeitbeschäftigte	203	43,19



## Ausgangslage II

- ▶ Durchschnittsalter steigt
- ▶ Fehlzeiten steigen, mehr Langzeitkranke
- ▶ Fachkräftemangel
- ▶ Neue Herausforderungen und Risiken
  - ▷ Anforderungen der Kunden/ Partner
  - ▷ Finanzielle Risiken
  - ▷ Demografie
- ▶ Anforderungen an Personal und Leistungsfähigkeit z.T. im Widerspruch

# Diversity intern - Herausforderung und Grenzen

## 1. Alter und Leistungsfähigkeit als Herausforderung:

- ▶ betriebliche Gesundheitsmanagement (BEM, Betriebssport, Sozialberatung, Stressprävention,)
- ▶ alterspezifische Tätigkeiten/Grenzen? (z.B. Krippenerzieherin, körperliche Belastungen in Mensa, Antragsstress im BAföG)
- ▶ Qualifizierung (von Mensa in Verwaltung)
- ▶ Abläufe umstellen: Erfahrung nutzen
- ▶ Grenzen? Personalrecht ist gefragt! (Änderungs- / Kündigung, Verrentung, Übergänge in Rente, Zeitverträge, outsourcen, ...)

# Diversity intern

## 2. Internationalität als Herausforderung

- ▶ Sich verständigen: Sprachkurse
- ▶ Sich verstehen: Bewusstsein/Toleranz/Neugier
- ▶ Andere besser verstehen: Image Internationalität
- ▶ Sich brauchen: Personalpotential besonders auch für einfache Tätigkeiten
- ▶ Sich sehen: Kulturelle Bereicherung
- ▶ Sich streiten – Grenzen setzen:
  - ▷ ohne deutsch geht es nicht (Teamarbeit – Sprache, Kundenkontakt)
  - ▷ religiöse Akzeptanz (Kopftuch, verhüllt in der Kita?)
  - ▷ kulturelle und rechtliche Normen /Werte: Abgrenzung z.B. Mann – Frau,

# Diversity intern

## 3. Geschlecht und Lebensform

- ▶ Männer und Frauen: Wertekonkurrenz / -ergänzung?
- ▶ unterschiedliche sexuelle Orientierungen
- ▶ religiöse Überzeugung
- ▶ mit Kind, allein, mit pflegebedürftigen Eltern
  - ▷ Teilzeitmodelle, Homeoffice, Teambildung, Kundenbetreuung, Personalrekrutierung....

# Diversity intern

## 4. mit handicap

- ▶ Frühzeitige Unterstützung bei Krankheit/Überforderung
- ▶ Zielgerichtet einsetzen z.B. im Service
- ▶ Barrierefreie hp, Zugänge etc.

## 5. unterschiedliche Fähigkeiten nutzen

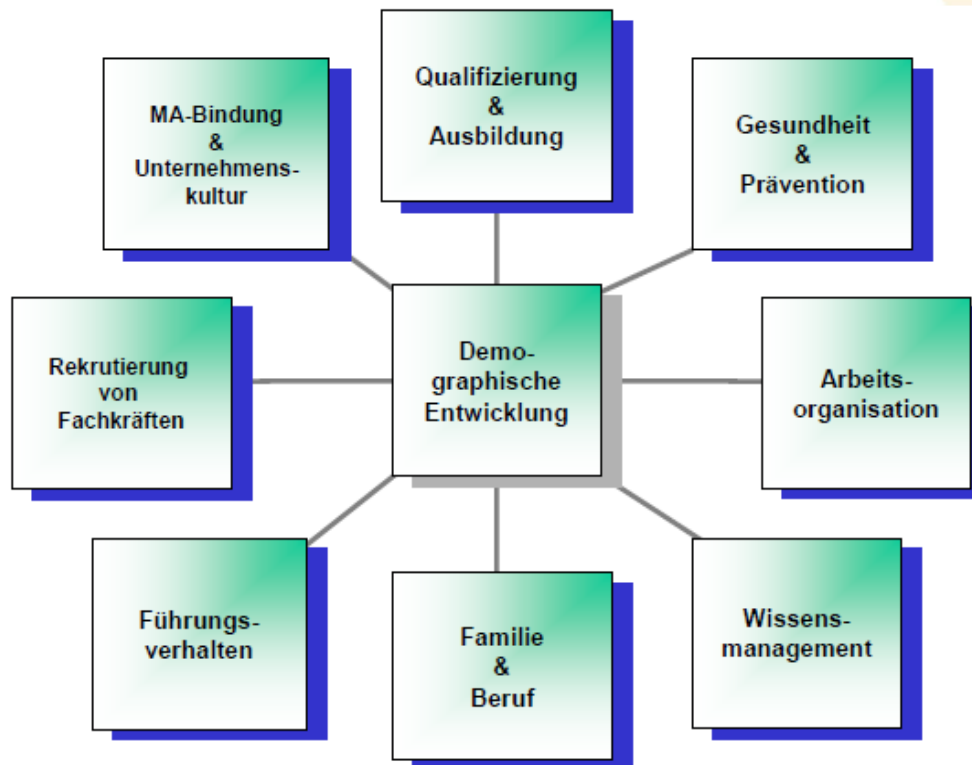
- ▶ Bewusste Organisation/Arbeitseinsatz zur Nutzung individueller Stärken / Schwächen z.B. im Team
- ▶ Gezielte PE

## Vielfalt nutzen – aber wie??

- ▶ Bewusstsein und Einstellung fördern – Vorurteilen begegnen  
Ratio: sachliche Vorteile, Emotional: Anderssein als persönliche Bereicherung erleben lassen
- ▶ Besonders bei Vorgesetzten > Führungskompetenzen schulen
- ▶ Unternehmensleitsätze – offene Unternehmenskultur
- ▶ Personalmanagement/PE  
Altersgerechter Einsatz, Familie und Beruf, handicap/Krankheit, Migrationsgruppen, Individualisierung/Selbstverwirklichung als Ansatzpunkte für Fortbildung, Mitarbeiterförderung etc.
- ▶ Arbeitsorganisation – Abläufe anpassen
- ▶ Grenzen erkennen und kommunizieren:
  - ▷ organisatorisch
  - ▷ kulturell / religiös
  - ▷ Wertesysteme / Normen

# Managing Diversity im STW

daraus ergeben sich folgende Handlungsbedarfe:



# Diversity – Chance und Herausforderung!



**Das Bewusstsein:** Vielfalt erkennen und leben

**Die Strategie:** Vielfalt erkennen und strategisch nutzen

**System erhalten:** Vielfalt erkennen und Grenzen definieren.



# Studierendenwerk Hamburg



**... alles auf einen Blick  
... alles aus einer Hand**

**[www.studierendenwerk-hamburg.de](http://www.studierendenwerk-hamburg.de)**

## Info-Point

Von-Melle-Park 2, Eingang C  
20146 Hamburg

Tel.: 040 / 41 902 – 0

E-Mail: [info@studierendenwerk-hamburg.de](mailto:info@studierendenwerk-hamburg.de)

Öffnungszeiten

Mo – Do: 9 – 16 Uhr,

Fr: 9 – 13 Uhr