

JAHRESBERICHT

Ausgabe durch den Verein Hospiz zur Heimat - Träger der Non-Profit Institution Herberge zur Heimat und Hotel Vadian



Eine ungeahnte Krise

Ein neuartiges Virus stellt die Welt vor neue Herausforderungen; und mit ihr die Doppelinstitution des Vereins Hospiz zur Heimat.

Zusammenhalt

In dieser ausserordentlichen Krisenzeit zeigt die Organisation der Herberge zusammen mit dem Hotel Vadian, was in ihr steckt.



Liebe Leserin, lieber Leser

Das Jahr 2020 hat nicht nur unseren Betrieb vor Schwierigkeiten gestellt, sondern die ganze Welt. Das Covid-19-Virus hat deutliche Spuren hinterlassen, sowohl in der Herberge, als auch im Hotel Vadian.

Die hohen Fallzahlen, und mit ihnen die ausbleibenden Hotelgäste, haben unsere Institution beinahe ins finanzielle Abseits befördert. Zwar musste das Hotel in Zeiten des Lockdowns nicht schliessen, die temporäre Schliessung sämtlicher Gaststätten auf nationaler Ebene übte trotzdem einen geltenden Einfluss auf das Buchungsverhalten im Hotel aus - und in seiner internen Organisation. So mussten innerhalb kürzester Zeit immer wieder flexible Lösungen für sich immer wieder neu konstituierende Probleme gefunden werden, sei es für ein sich ständig änderndes Schutzkonzept im Frühstücksraum, oder kurzfristige Änderungen der staatlichen Richtlinien und Massnahmen. Und dies, während praktisch das ganze Personal in der Kurzarbeit zu Hause sass.

Doch nicht alle Angestellten konnten in dieser Krisenzeit wenigstens von etwas mehr Freizeit profitieren. Das Herbergsbüro war weiterhin besetzt. Auch musste für die Herbergsbewohner rund um die Uhr jemand vor Ort sein, was in normalen Zeiten durchs Hotelpersonal und die Pikett-Dienste gewährleistet wird. So war es schliesslich die Geschäftsleitung, die Administration und das Herbergsbüro, die ihre Arbeitszeiten anpassten und auch oft Mehrstunden arbeiteten, um den Betrieb weiterhin zu gewährleisten. Die Betriebsleitung verlegte ihren Wohnsitz ab März 2020 in eine der Wohnungen in der Wassergasse, um von dort aus über 4 Monate lang für sämtliche Eventualitäten auf Abruf zur Verfügung zu stehen.

Es war eine sehr spezielle Zeit. Auch eine von Angst geprägte Zeit. Wir sorgten uns nicht nur um die gesundheitliche Unversehrtheit unserer Bewohner, sondern auch um unsere eigene und um die des Personals. Niemand wusste genau Bescheid, weder Staat,

noch Ärzte, noch Medien. Dazu kam auch die finanzielle Angst ums Überleben des Betriebs, die uns immer dichter im Nacken sass. Um dieser wenigstens auf rationaler Ebene entgegenwirken zu können, beschlossen wir, einen Spendenaufruf im St.Galler Tagblatt zu veröffentlichen. Die Resonanz war mehr als erfreulich. Nebst grosszügigen und namhaften Gönnern erhielten wir sehr viele Gelder von uns bisher gänzlich unbekanntem Leuten. Auch viele "normalsterbliche" Leute nahmen mit kleinen Spenden Anteil an unserer Lage. Die originellste Spende erreichte uns in Form einer seltenen Münze, es handelte sich dabei um eine Unze Gold aus den USA.

Was mich persönlich am meisten überrascht hat, war ein Anruf, der noch am gleichen Tag, als das Inserat geschaltet wurde, bei uns einging. Eine Dame, die selbst eine Stiftung führte, bat mich, noch am Abend nach 20:00 Uhr unbedingt bei einer anderen Dame anzurufen. Ich genierte mich beinahe ein wenig, so spät noch zu stören, doch hatte mich die Dame am Telefon inbrünstig bekräftigt. Noch am selben Abend bekam die Herberge zur Heimat CHF 30'000 zugesprochen. Dafür bedanken wir uns nochmals herzlich.

Trotz aller Herausforderungen hat es uns gefreut zu sehen, dass die Herberge, zusammen mit dem Hotel Vadian, fähig ist, auch drastische Zeiten zu überstehen. Dies nicht zuletzt, da die beiden Häuser so fest miteinander verzahnt sind, dass das eine ohne das andere nicht überlebensfähig wäre. Diese Abhängigkeit geht über die blossen Wirtschaftlichkeit hinaus, sowohl personell, in der Führung, als auch organisatorisch.

Ja, wir sind an unsere Grenzen gestossen, doch hat dies uns auch gezeigt, dass wir selbst in Zeiten der Krise nicht alleine sind. Dazu kommt eine Belegschaft, die in Flexibilität, Verständnis und Einsatzbereitschaft ihr Bestes gegeben hat, das bei manchen die Limite eines normalen Arbeitsverhältnisses überstiegen hat.

Dafür sind wir dankbar.

Donat Wick / Betriebsleiter

Von allen Branchen wurde der Tourismus am härtesten von der Corona-Krise getroffen - und mit ihm die Hotellerie und Gastronomie.

Auch das Hotel Vadian blieb nicht verschont. Erst blieben die Gäste beinahe von einem Tag auf den anderen gänzlich aus, dann mussten immer wieder ad hoc neue Lösungen gefunden werden, um einerseits die vom Staat geforderten Schutzkonzepte umzusetzen, und andererseits der Klientel gerecht werden zu können.

Erst im Januar 2020 waren noch sämtliche Bäder in der Dépendance Pförtnerhof saniert worden, kurz nach der Fertigstellung der Renovationsarbeiten wurde auch schon der erste Lockdown vom Bundesrat angekündigt. Die Zimmer blieben leer.

Eine Rezeptionistin berichtet: „Plötzlich hagelte es nur noch Absagen. Ich glaube, in dieser

kurzen Anfangszeit haben alle an der Rezeption einige Stunden Überzeit gemacht. Dann kam der Lockdown und alles war vorbei. Das Hotel war fast leer. Ausser der Praktikantin und den Chefs blieben wir alle zuhause. Ich glaube, wir alle fragten uns, ob wir unsere Jobs behalten konnten, und waren froh, als uns dies von der Chefseite her immer wieder bestätigt wurde.

Es wurde extra eine Homepage für das Personal eingerichtet, wo alle neuen Beschlüsse des Bundesrats immer raufgeladen wurden. Und auch, was das konkret für uns bedeutete. Wie wir uns verhalten sollten. Dazu gab es die Corona-Notfall-Hotline in Form eines WhatsApp-Chats. Ohne die hätte wahrscheinlich gar nichts mehr geklappt. Als ich dann Wochen später wieder zu arbeiten anfang, war alles anders, als ich es ursprünglich gelernt hatte. Vieles

mussten wir auch immer wieder improvisieren. Aber es ging ja allen so. Ich glaube, wir alle wussten, dass wir jetzt nicht perfektionistisch sein konnten und uns an alte Prozesse klammern sollten. Hauptsache war, dass das Tagesgeschäft lief und wir den Gästen so gut als auch nur möglich gerecht werden konnten.“

Dies kann von der Geschäftsleitung so bestätigt werden. Sehr früh hatte diese schon den Ernst der Lage erkannt und als eine der ersten Betriebe alle nötigen Unterlagen für die Kurzarbeit eingereicht, um möglichst kein Personal verlieren zu müssen. Auch in der langen Zeit des Lockdowns wurde nicht untätig herumgesessen. Zusammen mit dem Verein wurden mehrere Workshops durchgeführt, um bereits aufgegleiste und angerissene Prozesse zeitnah abschliessen und umsetzen zu können. Auch im Hotel konn-

ten viele Abläufe optimiert und vereinfacht werden. Neuerungen, die sich inzwischen bewährt haben. Beispielsweise wurden Gepäckschliessfächer im Eingangsbereich des Hotels installiert, damit der Gast selbstständig sein Gepäck verstauen kann.

Auch die Digitalisierung der Geschäftsprozesse wurde ausgebaut. Der externe Zugriff auf Serverdaten und Programme, die auf Cloudlösungen basieren, ermöglichten es, administrative Aufgaben im Homeoffice zu erledigen. Rezeptionistinnen konnten so das Kernteam nach dem Lockdown auch aus der Ferne unterstützen, als das Hotel im Juni 2020 von Anfragen von Schweizer Urlaubern überrascht wurde. Im Dezember 2020 wurde zudem ein Konzept erarbeitet, um die Digitalisierung auch auf die Gästekommunikation auszuweiten.

Den Widerständen zum Trotz

Ein Schutzkonzept muss her ...

Als vom BAG das erste Mal der Begriff Risikogruppe fiel, war klar, dass die Herbergsbewohner in besonderem Masse geschützt werden mussten. Fast alle fielen durch ihre körperlichen Leiden unter diese Bezeichnung. Ein Kernteam zur Bewältigung der Pandemie wurde zusammengestellt, das innerhalb kürzester Zeit ein Schutzkonzept für die Herberge und Hotel erstellten, zusammen mit einem schrittweisen Vorgehen im Worst-Case-Szenario, das sowohl die medizinische Versorgung, Kurzarbeit als auch Quarantänebedingungen umfasste. Bereits im Februar 2020 konnte das Pandemiekonzept fertiggestellt werden. Dies konnte unter anderem so prompt erarbeitet werden, als das Schweizerische Epidemie-Gesetz die nötigen Tools zur Verfügung gestellt hat.

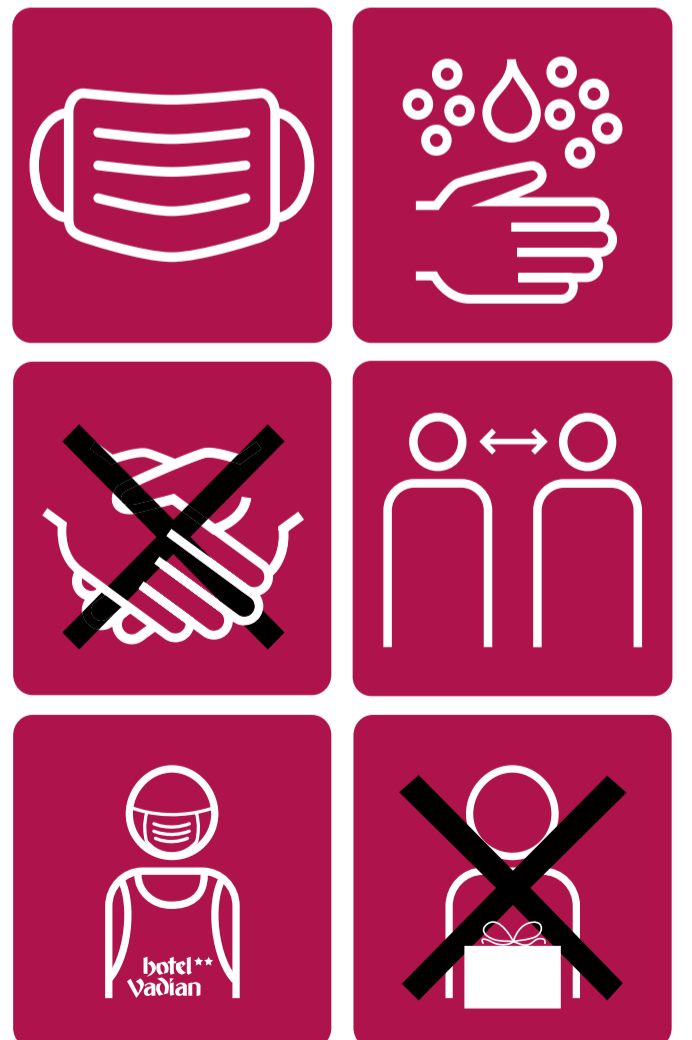
Das Schutzkonzept konnte in der Herberge ohne Hindernisse gut umgesetzt werden. Die Herbergsbewohner wurden über die Situation aufge-

klärt und gebeten, eine Maske zu tragen, sich immer wieder die Hände zu waschen und zu desinfizieren und Abstand zu anderen Menschen. Auch von Besuchen und Kontakten ausserhalb der Herberge wurde abgeraten.

Besuch war bis auf weiteres keiner mehr gestattet, die Plätze in der Herbergstube wurden separiert und das Essen neu am Tisch serviert, damit das Einhalten des Abstandes gewährleistet werden konnte, um so Ansteckungen vorzubeugen.

Die Einsicht für die aussergewöhnliche Situation war bei allen Bewohnern vorhanden. Jeder war sich bewusst, dass er oder sie zu der vulnerablen Gruppe gehörte, und dementsprechend hielten sich alle an die neuen Vorgaben und zeigten sich auch solidarisch gegenüber ihren Mitbewohnern.

Dank der Massnahmen und der Kooperation der Bewohner blieb die Herberge vor Ansteckungen verschont.



Ohne Worte: Herbergsbewohner und Hotelbesucher wurden durch Piktogramme, die das BAG zur Verfügung stellte, über die aktuellsten Massnahmen und Empfehlungen informiert. Bei Bedarf wurden die Piktogramme für die Herberge und das Hotel angepasst. (Quelle BAG Bundesamt für Gesundheit, www.bag-coronavirus.ch/downloads/)

Jahresrückblick Verein Hospiz zur Herberge 2020

Ein turbulentes Jahr

Wenn wir als Vorstand auf das Vereinsjahr 2020 zurückblicken, dürfen wir zum Jahresende mit dem Erreichten sehr zufrieden sein. Nicht weil es ein sehr ruhiges Jahr gewesen wäre, sondern weil es uns gelungen ist, ein derart ausserordentlich turbulentes Jahr trotz allem so gut überstanden zu haben.

Gottseidank haben wir eine sehr agile Geschäftsleitung, die bereits im Januar erkannt hatte, dass das Jahr eigenartig begann. So stellten sie fest, dass sich das Buchungsverhalten im Hotel Vadian rückläufig verhielt. Aufgrund einer in den

Medien wachsenden Besorgnis über eine neuartige Erkrankung in China war eine diffuse Angst spürbar. Die Geschäftsleitung stellte fest, dass plötzlich Kunden ausblieben, die normalerweise kamen.

Glücklicherweise hatten wir im Vorstand bereits im Vorjahr die Überprüfung des Betriebskonzeptes der Herberge zur Heimat fertiggestellt, die äusserst erfolgreich verlaufen ist. Diese Überprüfung zeigte uns aber auch, dass der nächste Schritt für unseren Verein eine Überarbeitung unserer Gesamtstrategie sein müsste. Die wohl wichtigste Er-

kenntnis daraus ist, und das möchte ich gleich vorweg nehmen: Unsere Doppelorganisation mit dem Hotel Vadian und der Herberge zur Heimat gehören wie ein siamesisches Geschwisterpaar zusammen. Beide Betriebe arbeiten einander zu und die gebotenen Synergieeffekte helfen uns immer wieder über die Runden, sowohl personell, finanziell, als auch bei Prozessen und Arbeitsabläufen.

So fand im Februar 2020 eine erste Vorstandssitzung zum Thema Strategieanpassung statt. Im April konnten wir Daniel Steiner von Steiner Werbung für einen Workshop zur Überprüfung der Strategie und des Marketings gewinnen. Dank dieser Arbeiten im ersten Halbjahr konnten wichtige Weichen gestellt werden bezüglich des Auftritts und Marketings für unsere zwei Betriebe.

Der Schwerpunkt lag aber seit Ausbruch der Pandemie ganz klar auf den Fragen der Betriebsführung im Zusammenhang mit dem Hotel Vadian, das im Coronajahr besonders schwer zu kämpfen hatte. Wir überarbeiteten die Stärken und Schwächen unseres Vereins, überprüften die Prozesse des Marketings und der Buchungsabläufe im Hotel Vadian.

Besonders wichtig war eine Modernisierung unserer Prozesse und eine Neuausrichtung im Marketing. Leider war das Jahr auch geprägt von personellen Veränderungen. So sahen wir uns schliesslich gezwungen die Reinigung beider Betriebe teilweise auszulagern.

Der Strategieprozess verhalf uns zu einer Überprüfung unserer Abläufe, unseres Marketings und unserer Vereinsstatuten. Die Umsetzung sollte uns aber noch einige Zeit ins Jahr 2021 begleiten.

Fredy Bihler, Vorstandsmitglied

Lichtblicke in 2020

Das Coronajahr hatte nicht nur durchgehende Schattenseiten. Leerstehende Räumlichkeiten im Hotel waren für einige Herbergsbewohner ein Segen ...

Der Brand im Hotel Friedburg

Glück im Unglück könnte man es vielleicht nennen, als nach dem Brand im ehemaligen Hotel Friedburg, dessen Mieter in der Herberge und im ersten Stockwerk des Hotels Vadian spontan aufgenommen werden konnten. Wenn unser Hotel aufgrund der Pandemiekrise nicht leer gestanden hätte, wäre das kaum möglich gewesen.

Die ehemaligen Bewohner des Hotels Friedburg das nach seiner Schliessung Zimmer und kleine Wohnungen an Menschen in sozialer oder finanzieller Not vermietete, waren sehr erleichtert, wieder ein sicheres Dach über dem Kopf zu wissen. Zwei Bewohner entschlossen sich dann sogar dazu, längerfristig bei uns in der Herberge zu bleiben.

Wohnungsverlust durch Corona

Eine andere Erfolgsgeschichte ist die eines Bewohners, der aufgrund der Pandemie seine Arbeit verloren hatte. Er litt sehr an den Auswirkungen des Lockdowns und wurde schliesslich krank. Ohne Anrecht auf Arbeitslosengeld, verlor er auch seine Wohnung.

Als er zu uns kam, freundete er sich mit einem Bewohner an, der bei einem Unfall sein Auge verloren hatte, nachdem er auf dem anderen Auge beinahe erblindet war. Die beiden Herren konnten eine Wohnung zusammen beziehen, die sonst zur Hotelnutzung vermietet worden war. Beide Männer sind froh, in dieser Wohngemeinschaft ein neues Zuhause gefunden zu haben, und sich auch gegenseitig unterstützen zu können.

Über uns:

Das Jahr 2020 war auch im Bereich Personal eine Herausforderung. Zum ersten Mal in der Vereinsgeschichte musste der Verein Hospiz zur Heimat Kurzarbeit für die Mitarbeiter in einem seiner Betriebe einreichen.

Zwei Mitarbeiter fielen wegen gesundheitlicher Probleme für längere Zeiträume aus. Im Herbst 2020 waren zudem drei Mitarbeiterinnen im Mutterschutz. Diese Mitarbeiter fehlten dem Betrieb in den Sommer- und Herbstmonaten, in denen das Hotel wieder von Feriengästen aus der Schweiz frequentiert wurde.

Die Zimmerreinigung in Hotel und Herberge wurden outgesourced und das Reinigungsteam entsprechend verkleinert. Die verbleibenden Mitarbeiterinnen übernehmen Aufgaben in der Wäscherei und Sonderreinigungen. Die Geschäftsleitung hoffte, die grossen Schwankungen bei der Hotelauslastung so abzufedern.

In 2020 konnten wir zwei neue Mitarbeiterinnen im Frühstücksdienst willkommen heissen: Donchö Baro und Malena Pout. Leider mussten wir uns von Melanie Bartoldi verabschieden, die in ihren angestammten Beruf zurückkehrte und Veronica Milosovic. In 2020 feierten wir zwei Dienstjubiläen: Donat Wick (20 Jahre) und Isabelle Felix (10 Jahre).

Unserem Personal gehört ein besonderer Dank, weil das Coronajahr ihnen sehr viel Geduld und Flexibilität abverlangt hat. Durch die durch den Lockdown bedingte Kurzarbeit wurden wir alle aus den alltäglichen Routinen geworfen und es brauchte sehr viel Nerven und Geduld, um alle Unwägbarkeiten gemeinsam zu meistern. Dafür danken wir Euch allen herzlich!

Fredy Bihler, Vorstandsmitglied

Wussten Sie ...

... dass die Herbergsweihnachtsfeier im Jahr 2020 zum zweiten Mal in der Vereinsgeschichte ausfiel? Wie beim ersten Mal im Jahr 1918 war der Grund ein Virus, der eine weltweite Pandemie auslöste.

Die damalige "Herbergsmutter" Lydia Küng berichtete im Jahresbericht 1918/19: "Im Jahre 1918 konnte wegen allzugrosser Ansteckungsgefahr der damals noch herrschenden [Spanischen] Grippe die Weihnachtsfeier für die Burschen nicht abgehalten werden. Umso willkommener war sie 1919 ..."

Es bleibt aber nicht nur bei dieser Ähnlichkeit. Lydia Küng bemerkte, der Herbergsbetrieb habe sich "wesentlich verändert und wird kaum die frühere Gestalt annehmen." Auch in 2020 stellen wir Ähnliches fest und schliessen uns somit den Worten aus vergangenen Tagen an ...

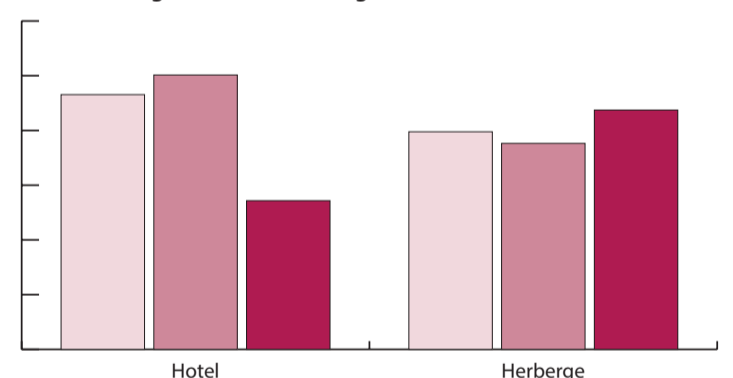
Quelle: 31. Jahresbericht, über die Herberge zur Heimat in St. Gallen pro 1918/1919.

Betriebsergebnis Hotel / Herberge

Bilanz per 31. Dezember 2020 in CHF	2020	2019
Flüssige Mittel	257'419	220'405
Forderungen (Debitoren)	99'754	111'438
Aktive Rechnungsabgrenzungen	44'153	14'527
Umlaufvermögen	401'326	346'370
Finanzanlagen	11'811	11'810
Mobile Sachanlagen	2	2
Immobilien Sachanlagen	759'102	759'102
Anlagevermögen	770'915	770'914
Aktiven	1'172'241	1'117'284
Verbindlichkeiten (Kreditoren)	63'903	89'483
Passive Rechnungsabgrenzung	34'157	18'233
Kurzfristiges Fremdkapital	98'060	107'715
Hypotheken	816'000	840'000
Verbürgter Covid-19-Kredit	20'000	0
Zweckgebunden Fonds	155'000	95'000
Langfristiges Fremdkapital	991'000	935'000
Vereinsvermögen zu Beginn Geschäftsjahr	74'568	70'063
Jahresgewinn/-verlust	8'613	4'505
Vereinsvermögen	83'181	74'568
Passiven	1'172'241	1'117'284
Erfolgsrechnung in CHF	2020	2019
Erlös Hotel	543'419	1'002'742
Erlös Herberge	874'628	752'798
Erhaltene Zuwendungen	309'890	86'333
Nettoerlös	1'727'937	1'841'871
Material- und Warenaufwand	-99'655	-141'623
Fremdmieten und überiger Sachaufwand	-295'491	-279'553
Personalaufwand	-966'917	-1'203'634
Übriger betrieblicher Aufwand	-426'302	-341'656
Finanzerfolg	-10'457	-11'263
Betriebsergebnis	-70'886	-135'857
Liegenschaftsaufwand	-31'141	-29'637
Liegenschaftsertrag	150'000	150'000
Ausserordentlicher Ertrag	20'640	0
Jahresergebnis vor Veränderung Fond	68'613	-15'495
Fondsentrnahmen zweckgebundener Fonds	0	20'000
Fondzuweisungen zweckgebundener Fonds	-60'000	0
Jahresgewinn/-Verlust	8'618	4'505

Die detaillierte Aufstellung finden Sie unter www.herberge-sg.ch

Vergleich Hotel-Herberge 2018-2020: Erlös



Vergleich Hotel-Herberge 2018-2020: Logiernächte



Herzlichen Dank Unsere GönnerInnen

Ein besonderer Dank gehört im Jahr 2020 unseren grosszügigen und treuen Gönnerinnen und Gönnern und unserem Personal. Trotz des schwierigen Jahres durften wir uns auf eine sehr grosse Unterstützung verschiedener grosszügiger Spenderinnen und Spender verlassen. Dank Euch haben wir dieses Jahr gut überstanden und konnten nötige Anpassungen machen.

IN EIGENER SACHE

Der Verein Hospiz zur Heimat erhält keine staatlichen Subventionen. Der Erlös setzt sich aus den Aufenthaltskosten der Bewohner und Spenden zusammen. Um grössere Projekte zu realisieren oder unseren Bewohnern Ausflüge und kleine Freuden zu ermöglichen, freuen wir uns über jede Spende.

SPENDENKONTO CH79 0900 0000 9000 5318 8