

# JAHRESBERICHT

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



## Digitalisierung

Softwarelösungen machen es möglich, dass Mitarbeiter an der Rezeption sich auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren können.

## Wohltat für die Seele

Gewissheit haben, das es ein trockenes Plätzchen gibt, wo man zu Hause ist, tut der Seele gut nach langen Jahren der Obdachlosigkeit.

# 2023

Liebe Leserinnen und Leser,

in dieser Rubrik haben wir oft über die Bedeutung eines "Dachs über dem Kopf" gesprochen, wenn es darum geht, Menschen in psychosozialen Notlagen ein Zuhause zu bieten.

In diesem Jahresbericht betrachten wir diese Redewendung aus einem neuen Blickwinkel: Wer ein Dach über dem Kopf hat, bleibt trocken, wie der charmante Wondrack aus dem Zeitmagazin treffend bemerkt hat. Anders ausgedrückt, wer ein Dach über dem Kopf hat, wird nicht mehr im Regen stehen gelassen. Ein Dach über dem Kopf bedeutet also weit mehr als nur eine Schlafgelegenheit - es ist ein Schutz und eine Hilfe in schwierigen Zeiten.

In der Geschichte der Herberge und des Hotel Vadians war es immer unser Ziel, Menschen nicht im Regen stehen zu lassen - sei es Bewohner, Hotelgäste oder unsere Mitarbeiter. Wir gehen individuell auf ihre Bedürfnisse ein, nehmen ihre Probleme ernst und suchen nach flexiblen Lösungen.

Es gibt viele Möglichkeiten, wie wir unseren Bewohnern helfen, nicht im Regen stehen zu bleiben. Manchmal sind es kleine Gesten: Malvorlagen für einen Bewohner, ein Schokolädchen für einen anderen. Aber manchmal braucht es mehr als das - wie wenn wir einem Menschen, der alles verloren hat, eine Erstausstattung und eine warme Mahlzeit bieten, obwohl wir kein Zimmer haben.

Das "Nicht-im-Regen-Stehen-Lassen" zeigt sich auch, wenn wir Menschen in ihren letzten Tagen und Stunden

begleiten, sei es mit ihrer Lieblingsmusik, Gesprächen über die Stationen ihres Lebens oder einfach durch unsere Anwesenheit. Manchmal ist das schon genug.

Auch für unsere Mitarbeiter setzen wir uns ein. Ein Platz für den Hund im Büro oder eine vegane Speise auf dem Tisch sind nur einige Beispiele dafür, wie wir ihnen entgegenkommen. Und wir verbessern ständig ihre Arbeitsbedingungen.

Selbstverständlich lassen wir auch unsere Hotelgäste nicht im Regen stehen, trotz des Personalmangels in der Branche. Auch wenn die Rezeption geschlossen ist, kümmern wir uns aus der Ferne um unsere Gäste.

Wer andere nicht im Regen stehen lässt, wird selbst auch nicht nass. Dafür sind wir dankbar.

Unser Vereinsvorstand steht stets hinter uns und unterstützt uns dabei, unsere Visionen zu verwirklichen. Und trägt damit auch dazu bei, dass wir Schutzbedürftigen in schwierigen Wohnsituationen ein Zuhause anbieten können.

Und last but not least möchten wir unseren Spendern danken, die uns in schweren Zeiten unterstützen und zeigen, dass es auf die richtigen Menschen ankommt. Ohne unsere Gönner und Gönnerinnen wäre vieles nicht möglich, sei es notwendige Gebäudeinvestitionen wie der Herbergslift vor einigen Jahren oder die kleinen Ausflüge an den Bodensee oder ins Appenzell, eine kleine Abwechslung für unsere Bewohnerinnen und Bewohner, die Balsam für die Seele sind.

Donat Wick / Betriebsleiter

**Man muss das Richtige machen wenn es darauf ankommt. Wenn es regnet sucht man sich ein Dach über dem Kopf. So wird man nicht nass.**

Janosh  
in Wondrack, Zeitmagazin

**Impressum:** Texte stammen aus der Feder von Barbara Ras Wechsler und Raphaela Dürr. Ganz im Zeichen der Zeit durfte Chat GPT die Texte kontrollieren und korrigieren. Grafiken wurden von Barbara Ras Wechsler kreiert; Fotos stammen von www.pixabay.com

## Aus dem Regen in die Cloud

### Wie die Hotellerie sich neu erfindet

Die Gäste nicht im Regen stehen zu lassen, oder anders ausgedrückt, sie zu unterstützen und zu betreuen, damit sie sich bei ihrem Aufenthalt rundum wohlfühlen, ist wohl das Hauptanliegen der Beherbergungsindustrie. Aber was genau bedeutet das eigentlich? Und wie lässt sich diese Philosophie angesichts der aktuellen Herausforderungen der Branche umsetzen? Wie kann ein Hotel heute geführt werden, ohne dass die Gäste mit ihren Wünschen im Stich gelassen werden?

Eine der grössten Herausforderungen in der Hotellerie ist der Personalmangel. Das Arbeiten zu Zeiten,

wenn andere frei haben und das zu eher niedrigen Löhnen, ist weniger attraktiv geworden. Gleichzeitig sind die Ansprüche der Gäste gestiegen, zusammen mit einer zunehmenden Preissensibilität.

Als Folge dieses Missstands ist das Hotelmanagement gefordert, eine effizientere Personalplanung vorzunehmen, gleichzeitig aber die Fixkosten zu senken. Die Kunst dabei ist, dass der Gast davon nichts merkt und die Leistungen bekommt, die er/sie erwartet.

Die Lösung liegt in der Digitalisierung, die in der Beherbergungsbranche mit Verspätung Einzug hält. Redundante Arbeiten kön-

## Von trockenen Plätzchen und herzlichen Gesten

Es ist in der Natur der Herberge, Menschen in Not nicht im Regen stehen zu lassen - das ist sozusagen ihr Auftrag, ihre Mission.

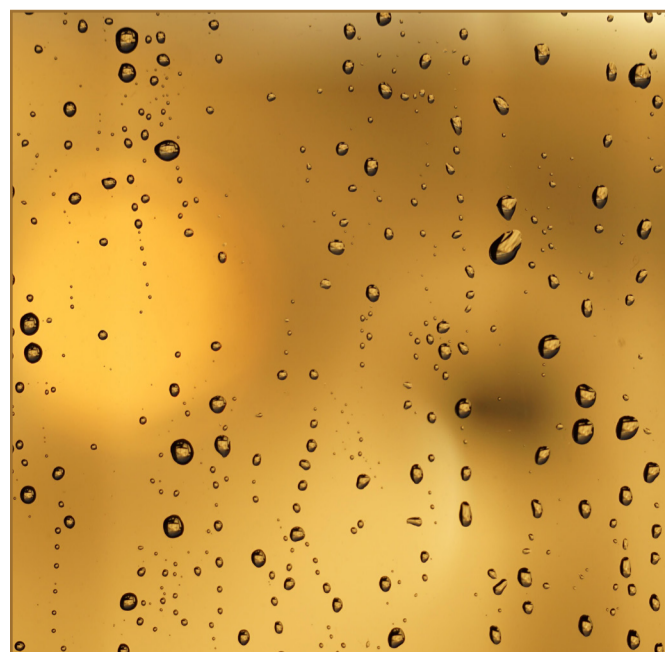
Und es gibt viele bewegendes Beispiele, die verdeutlichen, wie Menschen ein trockenes Plätzchen finden. Da ist zum Beispiel die Frau, die jahrelang mit zwei Plastiktaschen ihr ganzes Hab und Gut zwischen Zürich und dem Rheintal pendelte, auf der Suche nach einem Schlüssel zu einem Haus, in dem sie früher wohnte. Die feste Überzeugung, dass sie das Haus, sobald der Schlüssel auftauchen würde, wieder beziehen könnte, hielt sie davon ab, ein bleibendes Zuhause zu finden. Erst in der Herberge konnte sie sich mit der Idee anfreunden, ein trockenes Plätzchen als Ausgangspunkt für die Schlüssel-suche zu nutzen.

Oder denken wir an den Mann, der jahrelang im Freien hauste und dem Kälte und Feuchtigkeit schlussendlich so zusetzten, dass er in die

Herberge kam. Jetzt schätzt er es, nicht mehr Wind und Wetter ausgesetzt zu sein.

Es kann sich aber auch umgekehrt verhalten. Manchmal sind es die Bewohner, die sich um andere Mitbewohner oder auch um das Personal kümmern.

Ein jenuischer Bewohner, dessen Lebenszeit begrenzt war, lernte in der Herberge die Liebe seines Lebens kennen.



nen von Computern erledigt werden; Buchungen, die über Dritte kommen, werden automatisch angelegt, und die Standardkommunikation wird von einer Gäste-Service-App übernommen. Auch im Zahlungsverkehr übernimmt die Software wichtige Fleissaufgaben.

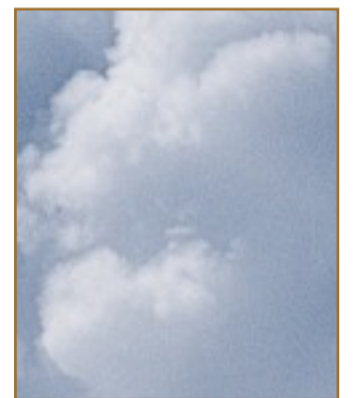
Für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an der Rezeption und im Back Office bedeutet dies mehr Quality Time und vermehrte Aufmerksamkeit für den Gastgeber-Teil, den menschlichen Kontakt, den Hotelgäste schätzen und der viele dazu bewegen hat, diesen Beruf zu wählen. Sie können sich auf die individuelle Beratung vor der Buchung konzentrieren oder die persönliche Begrüssung bei der Anreise.

Die Gäste, die ausserhalb der Öffnungszeiten anreisen oder an Sonn- und Feiertagen, können sich dank des Mobilenschlüssels und des

digitalen Meldescheins in der Gäste-App online ein- und auschecken. Im Notfall hilft der/die Student/in im Pikettdienst aus; das Hotelpersonal hingegen verbringt die freie Zeit mit Familie und Freunden.

So trägt die Digitalisierung auch zu einer Verbesserung der Arbeitsbedingungen bei, und weder Gäste noch Mitarbeiterinnen werden im Regen stehen gelassen.

Barbara Ras Wechsler,  
Hotelleitung & Zentrale Dienste



Ein anderes Mal entstand eine tiefe Männerfreundschaft zwischen zwei Bewohnern. Da einer der beiden keine langen Strecken gehen konnte, besorgte der andere kurzerhand einen Rollstuhl, und einen Sommer lang gingen die beiden gemeinsam auf eine städtische Entdeckungstour. Als der Ältere der beiden starb, hinterließ er dem Jüngeren die Habseligkeiten, die er am meisten schätzte.

Auch die Mitarbeiter im Herbergsbüro werden nicht vergessen. Ein Bewohner bringt gelegentlich eine Kleinigkeit zum Essen vorbei, die er als Schnäppchen im Supermarkt ergattert hat, um sicherzustellen, dass die Mitarbeiter genug zu essen haben. Ein anderer kümmert sich mehr um ihr seelisches Wohlbefinden und verschenkt ab und zu ein Blümchen oder ein selbstgemaltes Bild. Sie handeln dabei ganz nach dem Motto "das Richtige tun, wenn es darauf ankommt".

Barbara Ras Wechsler,  
Hotelleitung & Zentrale Dienste



## Ein Rückblick auf Jürg Pfisters 50-jähriges Engagement beim Verein zur Heimat St.Gallen Das Richtige machen wenn es drauf ankommt

Im Mai 2023 verkündete Jürg Pfister nach einer langjährigen Tätigkeit als Vorstandspräsident des Vereins zur Heimat St.Gallen seinen Rücktritt. Mit dem Janosch-Zitat "Das Richtige tun, wenn es drauf ankommt" lässt sich sein Engagement treffend beschreiben.

Jürg Pfister trat dem Verein zur Heimat St. Gallen im Jahr 1973 als Mitglied bei und brachte als Geschäftsführer der Max Pister AG sein umfangreiches Fachwissen im Baubereich ein. Insbesondere bei der Renovation der Herberge zur Heimat im Jahr 2007 und 2008 spielte er eine massgebliche Rolle.

In einem Interview mit Raphaela Dürr, einer ehemaligen Mitarbeiterin des Hotels und Herberge, gibt Pfister Einblick in seine Zeit beim Verein und reflektiert über Veränderungen, Herausforderungen und Errungenschaften während seiner Amtszeit.

Eine der bedeutendsten Veränderungen war der Wandel der Herberge von einer reinen Männerunterkunft zu einer diverseren Einrichtung für unterschiedliche Klientel. Pfister erlebte auch die Bewältigung verschiedener Herausforderungen, darunter die Anpassung an Flüchtlingsströme, die Auswirkungen

gen der Corona-Pandemie und den Umgang mit Denkmalschutzauflagen.

Trotz dieser Herausforderungen konnte der Verein auf grosszügige Spenden zählen und zahlreiche Umbauprojekte realisieren. Besonders stolz ist Pfister darauf, dass die Institution auch in schwierigen Zeiten funktioniert hat und weiterhin innovativ agiert.

Für die Zukunft hofft Jürg Pfister, dass der Verein zur Heimat seinen offenen und erfolgreichen Weg fortsetzen kann. Sein Rücktritt markiert das Ende einer Ära, aber gleichzeitig den Beginn eines neuen Kapitels für den Verein.

### Jürg Pfister: eine Ära geht zu Ende

Mit seinem weitreichenden Netzwerk in der Stadt und im Kanton St. Gallen nahm Jürg Pfister eine Schlüsselrolle im Verein zur Heimat St.Gallen ein und brachte als Geschäftsführer des Baubüros Max Pister sein umfassendes Wissen im Baubereich ein. Seine positive und zuvorkommende Art zeigte sich bei den verschiedenen Umbauten in der Herberge und im Hotel. Hier zeigte er sich flexibel und scheute keine Mühe, um die Bedürfnisse und Wünsche der Betriebsleitung erfolgreich umzusetzen.

Jürg Pfister wurde als betriebswirtschaftlich denkende und sozial engagierte Persönlichkeit wahrgenommen, die nicht nur über ein breites Wissen, sondern auch über einen grossen Erfahrungsschatz verfügt. Die Zusammenarbeit mit Jürg Pfister war von gegenseitigem Vertrauen und konstruktiver Mitarbeit geprägt. Die Entscheidungen waren stets reichlich durchdacht, die Diskussionen wurden mit Leidenschaft geführt und sein Engagement für die Belange der Institution ging über das Erwartete hinaus.

Mit Jürg Pfister verlässt nicht nur ein erfahrenes und wertvolles Vorstandsmitglied den Verein, sondern auch eine Persönlichkeit, die durch ihre offene Haltung und ihr aktives Mitwirken das Profil der Institution 50 Jahre mitgeprägt hat. Wir danken Jürg Pfister für sein langjähriges und hervorragendes Engagement und wünschen ihm für die Zukunft alles Gute.



## Wussten Sie ...

... was es alles braucht, um unsere Bewohner vor dem Regen zu schützen?

Es braucht Mitarbeiter mit einer Ausbildung im Sozialbereich oder im Gesundheitswesen, die eng mit KESB und dem Sozialamt zusammenarbeiten, aber auch gute Beziehungen zu Kliniken, Ärzten und Apotheken pflegen. Es braucht Mitarbeiter, die Bewohner zu ärztlichen Konsultationen begleiten oder bei Behördengängen unterstützen.

Es braucht ein Reinigungsteam, das manchmal das Elend, das ein Herbergszimmer ausstrahlen kann, aushält, und auch das Misstrauen von Bewohnern, die schlechte Erfahrungen gemacht haben, nicht persönlich nimmt.

Es braucht Köche, die nicht nur gefüllte Teller durch die Durchreiche schieben, sondern ein offenes Ohr für die Anliegen der Bewohner haben und auch mal ein Stückchen Schokolade oder eine andere Leckerei für Schleckmäuler bereithalten.

Es braucht den Frühstücksservice, der den Bewohnern am Tagesbeginn ein Lächeln schenkt und auch mal eine Minute Zeit für Small Talk mit den Bewohnern am Morgen hat.

Es braucht Mitarbeiter an der Rezeption, die außerhalb der Geschäftszeiten des Herbergbüros und an Sonn- und Feiertagen für die Bewohner da sind, ihre Wünsche aufnehmen und weitergeben können, und im Notfall reagieren können, sei es durch das Rufen eines Taxies oder des Notarztes.

Es braucht Pikettmitarbeiter, die während der Nacht und zu Zeiten, wenn die Rezeption nicht besetzt ist und die Büros geschlossen sind, jederzeit erreichbar sind.

Wie im Hotelbereich erfordert dies die Bereitschaft aller Mitarbeiter, frühmorgens oder abends zu arbeiten, sowie an Sonn- und Feiertagen. Es erfordert Geduld und Verständnis, wenn es den Bewohnern nicht gut geht, sowie Flexibilität, lösungsorientiertes Denken und umsichtiges Handeln in Krisensituationen.

Daneben braucht es den Bäcker, den Elektriker, die Sanitärfachperson, den Aufzugsmonteur und viele weitere, die dafür sorgen, dass das neue Zuhause auch ein Zuhause bleibt, und Schutz des Bewohner vor Unwetter gewährleistet ist.

Es braucht einen Betrieb, der 24/7 an 365 Tagen im Jahr ohne Unterbrechung läuft.

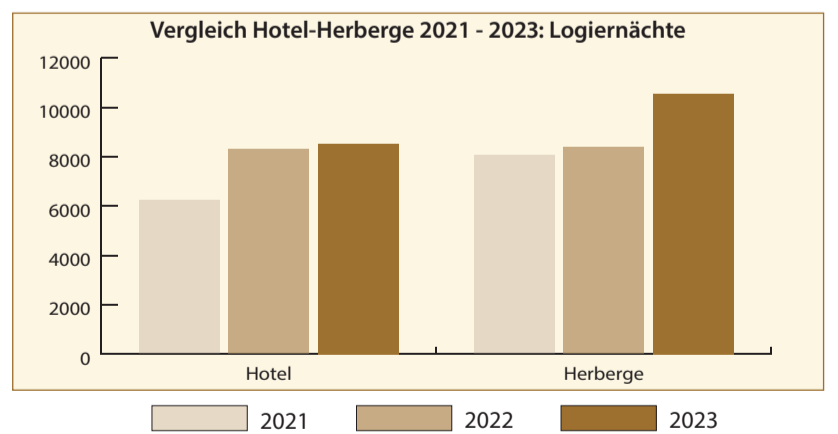
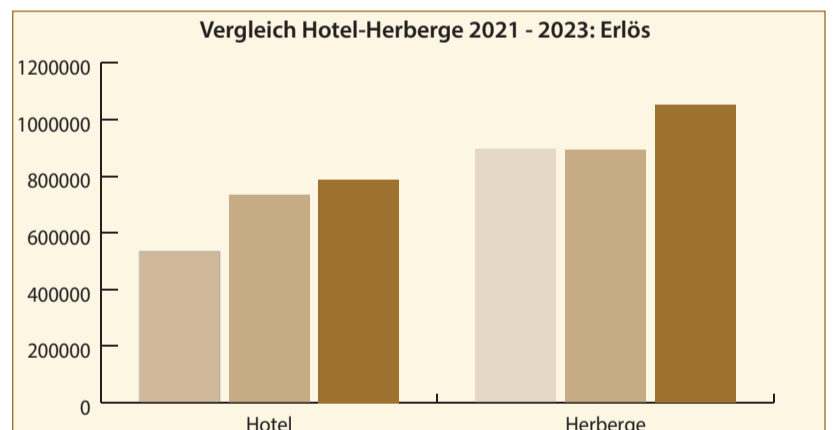
## Über uns

Das Jahr 2023 brachte endlich Erleichterung von der Corona-Pandemie, was sich positiv auf den Geschäftsverlauf auswirkte im Vergleich zu den Jahren 2020 bis 2022. Trotzdem dominierten der Ukrainekrieg, Energiekrisen und eine weltweite Rezession weiterhin die Schlagzeilen. Im Herbst brach im Nahen Osten ein weiterer Konflikt aus. Hotels und Herbergen erholten sich langsam, jedoch blieben Gäste aus Übersee im ersten Halbjahr aus. In der zweiten Jahreshälfte verzeichnete das Hotel jedoch einen leichten Anstieg dieser Gästegruppe, während die Herberge erfreulicherweise erstmals die Millionenmarke überschritt.

Im Personalbereich gab es 2023 wenig Veränderungen. Einzige Ausnahme war die Beendigung der Tätigkeit unserer Pikettaushilfe Saskia Wanner am Jahresende nach Abschluss ihrer Ausbildung. Wir danken Saskia für ihr Engagement und ihre Treue zum Betrieb und wünschen ihr alles Gute für die Zukunft. Neu im Team ist Brita Rieke, die zunächst im Frühstücksteam ausgeholfen hat. Ebenfalls neu sind Jael Nussbaum und Kevin Keller, die an Wochenenden oder während der Schulferien im Frühstücksdienst tätig sind. Ihnen allen ein herzliches Willkommen!

## Betriebsergebnis Hotel / Herberge

Bilanz per 31. Dezember 2023 in CHF	2023	2022
Flüssige Mittel	302'159	339'829
Forderungen (Debitoren)	138'535	127'481
Aktive Rechnungsabgrenzungen	14'700	15'170
<b>Umlaufvermögen</b>	<b>455'394</b>	<b>482'479</b>
Finanzanlagen	8'739	11'814
Mobile Sachanlagen	184'401	2
Immobilien Sachanlagen	759'102	759'102
<b>Anlagevermögen</b>	<b>952'242</b>	<b>770'915</b>
<b>Aktiven</b>	<b>1'407'637</b>	<b>1'253'397</b>
Verbindlichkeiten (Kreditoren)	101'011	91'848
Passive Rechnungsabgrenzung	22'549	14'647
<b>Kurzfristiges Fremdkapital</b>	<b>123'561</b>	<b>106'496</b>
Hypotheken	956'000	748'000
Verbürgter Covid-19-Kredit	106'500	131'500
Zweckgebundene Fonds	125'000	165'000
<b>Langfristiges Fremdkapital</b>	<b>1'187'500</b>	<b>1'044'500</b>
Vereinsvermögen zu Beginn Geschäftsjahr	102'401	93'683
Jahresgewinn/-verlust	-5'825	8'718
<b>Vereinsvermögen</b>	<b>96'576</b>	<b>102'401</b>
<b>Passiven</b>	<b>1'407'637</b>	<b>1'253'397</b>
<b>Erfolgsrechnung in CHF</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>
Erlös Hotel	787'732	734'560
Erlös Herberge	1'051'759	891'702
Erhaltene Zuwendungen	141'932	185'542
<b>Nettoerlös</b>	<b>1'981'424</b>	<b>1'811'804</b>
Material- und Warenaufwand	- 125'909	- 111'489
Fremdmieten und übriger Sachaufwand	- 394'805	- 370'778
Personalaufwand	- 998'023	- 948'488
Übriger betrieblicher Aufwand	- 549'874	- 587'858
Abschreibungen Sachanlagen	- 31'482	
Finanzerfolg	- 14'796	- 9'653
<b>Betriebsergebnis</b>	<b>-133'466</b>	<b>-216'372</b>
Liegenschaftsaufwand	- 62'359	- 68'510
Liegenschaftsertrag	150'000	153'600
Ausserordentlicher Ertrag	0	0
<b>Jahresergebnis vor Veränderung Fond</b>	<b>-45'825</b>	<b>-131'282</b>
Fondsentnahmen zweckgebundener Fonds	40'000	140'000
Fondszuweisungen zweckgebundener Fonds	0	0
<b>Jahresgewinn/-Verlust</b>	<b>-5'825</b>	<b>8'718</b>



## Herzlichen Dank an Unsere GönnerInnen

Ein besonderer Dank gebührt im Jahr 2023 unseren grosszügigen und treuen Gönnern sowie unserem Personal. Wir konnten auch weiterhin auf die Unterstützung verschiedener wohlthätiger Spenderinnen und Spender zählen. Dank Ihnen finden unsere Bewohner einen verlässlichen "Schutz vor dem Regen".

### IN EIGENER SACHE

Der Verein zur Heimat St.Gallen 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 CH06 0078 1015 5363 0890 0