



Jahresbericht 2012
Mit Sicherheit gut unterwegs

Jahresbericht 2012
Mit Sicherheit gut unterwegs

- 4 Zum Auftakt
**Vorwort des Zentralpräsidenten und
des Generaldirektors**
- 15 Im Fokus
Verkehrssicherheitskampagne: «Schulweg»
- 16 Interview
**Gespräch mit Helmut Gierer,
Campaign Manager**
- 20 Investitionen & Innovationen
Der TCS arbeitet an seiner Zukunft
- 23 TCS Gruppe
Effizient, effektiv, zeitgemäss
- 35 Sektionen
Näher am Mitglied
- 45 Corporate Governance und Organe
Die Grundsätze und Strukturen
- 51 Finanzbericht 2012
TCS Gruppe



Zum Auftakt
**Vorwort des Zentral-
präsidenten und
des Generaldirektors**

Liebe Club-Mitglieder, Liebe Mitarbeitende,

Die Mobilität ist ein aus der heutigen Gesellschaft nicht mehr wegzudenkendes Bedürfnis. Gleichzeitig stösst sie aber je länger, je mehr auch an ihre Grenzen. Die Herausforderung besteht nun darin, politisch und gesellschaftlich tragfähige Mobilitätskonzepte zu entwickeln und zu vertreten, welche die Bedürfnisse aller Mobilitätsteilnehmenden berücksichtigen – ob Automobilisten, Radfahrer, Fussgänger oder Bahnbenutzer. Die vielfältigen Facetten von Mobilität lassen sich nicht in ein Korsett zwingen. Es scheint aber auch klar, dass für die gesamte Gesellschaft in der Zukunft gewisse Änderungen unumgänglich sein werden. Vor diesem Hintergrund ist auch der Touring Club Schweiz, als grösster Mobilitätsclub des Landes, stets in Bewegung.

Der Beginn des Jahres 2012 war geprägt durch die Einführung der neuen Organstruktur. Mit der Einbindung der 24 regional stark verankerten Sektionen in die strategische Führung des Clubs wurde der Grundstein für eine bessere Integration des Zentralclubs und der Sektionen gesetzt. Damit soll die für den TCS nicht nur aus historischen Gründen, sondern auch im Kontakt mit seinen Mitgliedern, der Erbringung seiner Dienstleistungen und seinem politischen Engagement, wichtige föderalistische Struktur besser genutzt werden. Die neue Struktur hat sich in ihrem ersten Jahr bewährt und erlaubt dem TCS, sich in einer wirtschaftlich wie auch politisch anspruchsvollen Zeit den Herausforderungen mit Enthusiasmus und Zuversicht zu stellen.

Und diese Herausforderungen sind vielfältig. Aufgrund des allgemeinen Wandels im Mobilitätsverhalten ändern sich und steigen die Erwartungen unserer Mitglieder und Kunden stetig. Der über 116-jährige

TCS hat es aber im Laufe seiner langen Geschichte immer verstanden, sich weiterzuentwickeln und anzupassen und er tut dies auch weiterhin. Mit der Einführung moderner Systeme sowie der Anpassung unserer Produkte und Dienstleistungen tragen wir dem gesellschaftlichen Wandel Rechnung. Der TCS erbringt weiterhin Spitzenleistungen mit seinem flächendeckenden Pannendienst, standen doch im vergangenen Jahr wieder bis zu 220 Patrouilleure rund um die Uhr im Einsatz. Bei der Zentrale in Schönbühl wurden mit 578'759 so viele Anrufe registriert wie seit sieben Jahren nicht mehr. Durch den weiter vorangetriebenen Ausbau der Personen-Assistance, der Weiterentwicklung der Versicherungs- und Finanzdienstleistungen sowie der in Angriff genommenen Harmonisierung von verschiedenen dezentral angebotenen Leistungen wird aber auch der Weg in die Richtung «Generalunternehmer in Sachen Mobilität» weiterbeschritten. Und diese ständige Weiterentwicklung wird nicht nur angesichts des kompetitiven Marktes, sondern auch angesichts diverser Trends – erwähnt seien hier zum Beispiel die kollaborative Mobilität – wichtig sein. Diese Änderungen wollen und werden wir als grosse Chance ergreifen!

Und auch im Bereich der Interessenvertretung, sei es in der Politik oder im Konsumentenschutz, werden wir unseren Weg zielstrebig und unabhängig weiterverfolgen. Was die Verkehrspolitik betrifft, so steht die Schweiz heute vor grossen Herausforderungen und diese wollen wir als TCS pragmatisch, aber entschieden angehen.

Die Verkehrsinfrastruktur als Ganzes hat die Grenzen ihrer Leistungsfähigkeit erreicht.

Diesem Notstand muss auf verschiedenen Ebenen begegnet werden, im Besonderen muss eine echte Komplementarität der Verkehrsträger geschaffen werden. Die Schweiz braucht Strasse und Schiene und es kann und darf nicht sein, dass der eine Verkehrsträger

gegen den anderen ausgespielt wird. Es braucht eine gemeinsame, konsolidierte Betrachtungsweise und für beide Verkehrsträger sind analoge Lösungen sicherzustellen. Strasse und Schiene müssen die Herausforderungen gemeinsam, aber mit klaren, entflehteten Finanzflüssen und mit gleich langen Spiessen angehen können! In diesem Sinne ist eine langfristige Regelung für den Bau, den Ausbau, den Unterhalt und den Betrieb der Bahn und der Strasse in Form von zwei gleichberechtigten Fondslösungen notwendig. Diese werden auch dazu beitragen, endlich eine Entflechtung der Finanzflüsse vorzunehmen und damit Transparenz in die Verkehrsfinanzierung zu bringen.

Als bevorzugter Anbieter von Mobilitätsdienstleistungen bietet der TCS seinen Mitgliedern zahlreiche qualitativ hochstehende Assistance-, Service- und Freizeitangebote an. Diese etablierte Stellung als führende Mobilitätsgemeinschaft der Schweiz will er weiter ausbauen. Hierzu muss und wird sich der TCS auch modernisieren und vermehrt Emotionalität ins Dienstleistungsangebot einbauen. Die verbesserte Ansprache auch von jüngeren Menschen wird in Zukunft ein entscheidender Erfolgsfaktor sein. Und natürlich dürfen auch die Mitarbeitenden nicht vergessen werden. Als zukunftsorientierter und attraktiver Arbeitgeber, der laufend in die Aus- und Weiterbildung seiner Mitarbeitenden sowie in deren Arbeitsplatzumfeld investiert, kann der TCS aber Qualität und Leistungsausbau nur mit motivierten, engagierten und unternehmerisch denkenden Mitarbeitenden erreichen. In diesem Sinne danken wir allen Mitarbeitenden herzlich.

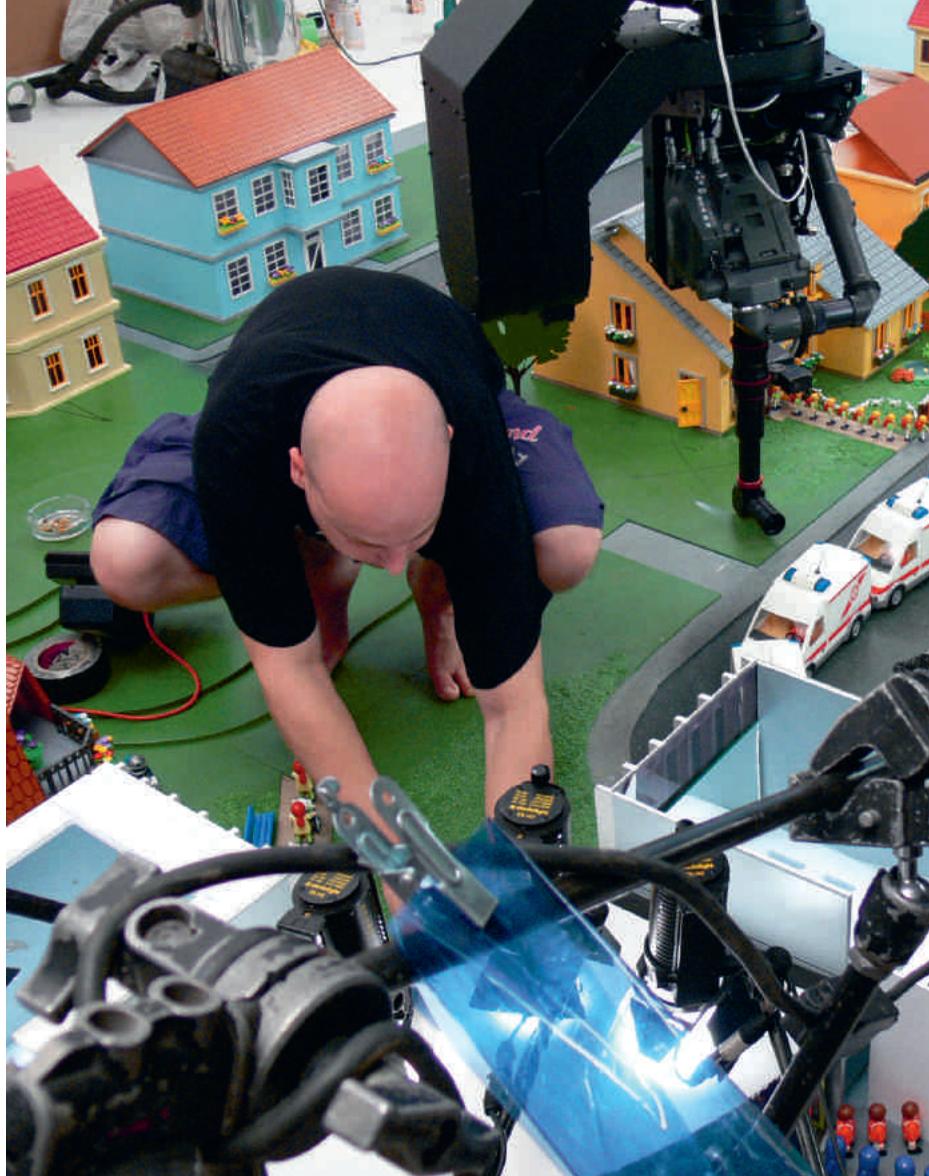
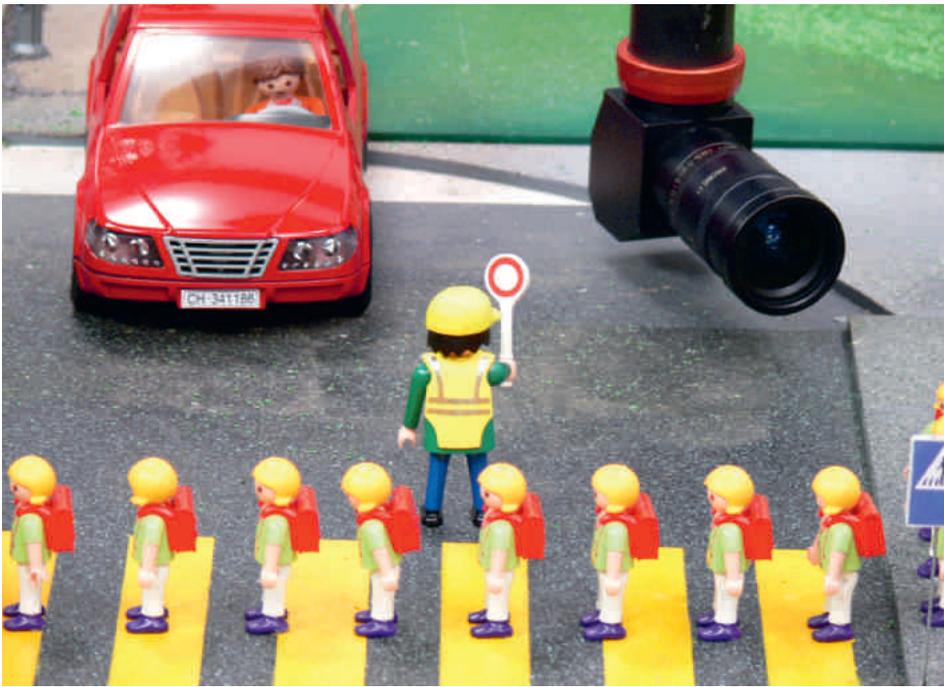
Wir stehen in einer spannenden Zeit mit grossen Herausforderungen, diese wollen wir gemeinsam und erfolgreich angehen!

Peter Goetschi, Zentralpräsident
Stephan Grötzinger, Generaldirektor



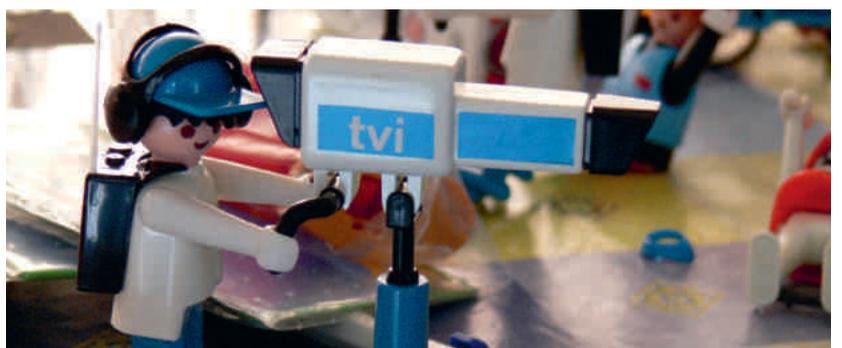
Die Schulwegsicherheitskampagne von 2012 stand unter dem Motto: «Halt, bevor's knallt!». Ein zentrales Element der Kampagne war der TV-Spot, der vom Schulweg eines Mädchens erzählt.







Die Playmobilwelt weckt Kindheits-
erinnerungen. Die Detailtreue des
Miniaturmodells und die in Einzel-
schritte zerlegten Handlungen
der Spielfiguren unterstreichen die
einfache Botschaft an die Auto-
mobilisten: Am Fussgängerstreifen
immer ganz anhalten.







Gemeinsam mit der bfu und der Polizei setzt sich der TCS seit vielen Jahren für mehr Sicherheit auf dem Schulweg ein.

Jedes Jahr verunfallen in der Schweiz mehr als 300 Kinder auf dem Schulweg – im Durchschnitt ist das mehr als ein Kind pro Tag! Deshalb investiert der TCS in Sensibilisierungskampagnen und unterstützt den Verkehrsunterricht mit anschaulichen Lehrmitteln.





Im Fokus

Verkehrssicherheits- kampagne: «Schulweg»

Der TCS ist auf dem Gebiet der Verkehrssicherheit und Unfallverhütung einer der bedeutendsten und einflussreichsten Akteure der Schweiz. Der grösste Mobilitätsclub des Landes engagiert sich für die Sicherheit aller Verkehrsteilnehmenden – von den Kindern bis hin zu den Senioren.

Im Sinne einer effektiven Unfallprävention setzt sich der TCS sowohl für sicherere Fahrzeuge als auch für eine sicherere Strasseninfrastruktur ein. Im Mittelpunkt dieser Bemühungen steht stets der mobile Mensch, der in seinem Alltag und in seiner Freizeit verschiedensten Risiken ausgesetzt ist. Ein bewusstes und umsichtiges Verhalten hilft, die eigene Gefährdung nachhaltig zu verringern.

Dieses Prinzip fördern und verbreiten die Experten des TCS. Das Individuum vor den Risiken des Strassenverkehrs zu schützen, ist ein tragender Pfeiler der Verkehrssicherheitsarbeit. Das Augenmerk richtet sich insbesondere auf die Verhaltensschulung der Verkehrsteilnehmenden. Zu diesem Zweck werden in Zusammenarbeit mit dem Fonds für Verkehrssicherheit und der Beratungsstelle für Unfallverhütung (bfu) regelmässig nationale und regionale Verkehrssicherheitskampagnen lanciert. Vom TCS mitarbeitetes Informationsmaterial unterstützt Lehrkräfte, Verkehrsinstruktoren und Polizisten in allen Landesteilen dabei, die Anzahl Verkehrsunfälle zu reduzieren.

Schulwegkampagne 2012

Ein aktuelles Beispiel für erfolgreiche und breit abgestützte Präventionsmassnahmen liefert die Schulwegkampagne von Sommer 2012. Mit einem originellen Auftritt und grosser medialer Unterstützung wurde die Öffentlichkeit auf die spezifischen Gefahren von Kindern und für Kinder im Strassenverkehr sensibilisiert. Die Kampagne stand unter dem Motto «Halt, bevor's knallt!» und nahm insbesondere das Verhalten beim Risikobereich Fussgängerstreifen in den Fokus. Die vom TCS zusammen mit der bfu und der Polizei durchgeführte nationale Kampagne verfolgte dabei zwei Ziele: Einerseits sollten die motorisierten Verkehrsteilnehmenden gerade zum Schulanfang auf die noch wenig mit den

Risiken des Verkehrs vertrauten Kinder aufmerksam gemacht werden. Andererseits wurde die Kernbotschaft vermittelt, bei Kindern, die eine Strasse überqueren wollen, nicht nur abzubremsen, sondern das Fahrzeug anzuhalten. Die Kampagne wurde von der Zürcher Kreativagentur Jung von Matt/Limmat konzipiert.

Symbolkräftige Bildsprache

Die Botschaften der Kampagne wurden landesweit verbreitet. Um die Wahrnehmung noch zu verstärken, bediente man sich zweier bekannter und beliebter Trägersymbole; des Schülerlotsens und der Playmobilfigur. Die vom TCS anhand von Playmobilfiguren entwickelte Bildsprache nahm Bezug auf den klassischen Schülerlotsen. Ziel dieser kindheitlichen Symbolik war es, die motorisierten Verkehrsteilnehmer auf die Wahrnehmung und Risiken der Jüngsten aufmerksam zu machen.

Kreativer TV-Spot

Ein zentrales und besonders einprägsames Element der Kampagne war der aufwändig produzierte TV-Spot. Der Kurzfilm zeigt eine Playmobilwelt, in welcher ein Mädchen auf dem Schulweg in einen Verkehrsunfall verwickelt wird. Mithilfe von Hunderten von Playmobilfiguren werden mehrere aufeinanderfolgende Szenen akribisch nachgestellt: der Unfall, die Fahrt mit der Ambulanz, das Krankenhaus. In Anschluss folgt eine Sequenz mit dem Mädchen, welches nach seiner Genesung den Schulweg wieder aufnimmt. Nun trifft das Mädchen am Fussgängerstreifen jedoch auf einen Schülerlotsen, der ihm die sichere Überquerung der Strasse ermöglicht. Das unterstreicht die zentrale Botschaft: «Damit sich Unfälle auf dem Schulweg nicht jedes Jahr 300 Mal wiederholen: Halt, bevor's knallt. Bremsen Sie nicht nur ab. Halten Sie ganz an.»

Interview

Gespräch mit Helmut Gierer, Campaign Manager

Helmut Gierer

hat Kommunikationswissenschaften sowie Markt- und Werbepsychologie studiert und arbeitet seit 2011 als Campaign Manager bei der TCS Verkehrssicherheit.



Warum ist es notwendig, jedes Jahr eine Schulwegkampagne durchzuführen?

In den letzten zehn Jahren nahmen die schweren Personenschäden durch Verkehrsunfälle bei Kindern bis zu 14 Jahren um die Hälfte ab. Trotzdem wurden im Jahr 2011 immer noch 257 Kinder bis zu 14 Jahren bei einem Verkehrsunfall schwer verletzt, zehn wurden getötet.

Risikoanalysen bestätigen, dass kleine Kinder zwischen fünf und neun Jahren pro zu Fuss zurückgelegtem Kilometer rund doppelt so häufig verunfallen wie Jugendliche oder Erwachsene.

Deshalb ist es nach wie vor wichtig, die Fahrzeuglenkenden zu sensibilisieren und auf die schwächsten Mitglieder im Strassenverkehr aufmerksam zu machen.

Was hat Sie dazu bewogen, die frühere Kampagne auf eine neue Grundlage zu stellen?

Kinder lernen von den Verkehrsinstruktoren, erst dann die Strasse zu queren, wenn das Fahrzeug wirklich steht.

Das Immer-ganz-Anhalten ist bei vielen Fahrzeuglenkenden allerdings gar nicht bekannt. Das haben auch die Ergebnisse der Fokusgruppenuntersuchung unserer Vorgängerkampagne zu Wirkung und angestrebter Verhaltensänderung bestätigt.

Deshalb haben wir, in Absprache mit unseren Kampagnenpartnern bfu und Polizei, eine neue Schulwegkampagne konzipiert, die dieses Verhaltensziel noch deutlicher macht.

In anderen Ländern werden solche Kampagnen mit Schockbildern geführt. Wie kam der TCS dazu, die Playmobil-Spielzeugwelt für die Gestaltung der neuen Verkehrssicherheitskampagne auszuwählen?

In der Verkehrspsychologie ist man sich heute einig, dass Schockkampagnen höchstens kurzfristig Wirkung zeigen. Im schlimmsten Fall führen sie sogar zu einer ablehnenden Haltung. Niemand will in einem Fernsehspot eine reale Situation sehen, wo beispielsweise Kinder verunfallen.

Mit unserer Kampagne möchten wir an Verantwortung, Vernunft und Gemeinschaftssinn appellieren, Handlungsanweisungen geben und zum Nachdenken anregen.

Die Playmobilwelt hilft uns dabei in zweierlei Hinsicht. Zum einen haben viele Autofahrer selbst als Kind mit Playmobil gespielt und verbinden damit sympathische Erinnerungen, zum anderen wird sofort erkannt, dass es bei der Kampagne um das Thema Kinder geht.

Die vom Fonds für Verkehrssicherheit (FVS) in Auftrag gegebene Evaluation der neuen Kampagne hat ergeben, dass diese Kampagne deutlich als eine erkannt wird, die sich an die Fahrzeuglenkenden richtet, die also trotz der Playmobilwelt nicht einen primären Appell an Kinder darstellt.

Welche zentrale Botschaft wird vermittelt?

Die zentrale Botschaft der Kampagne lautet: Immer ganz anhalten. Abbremsen genügt nicht.

Diese Kernbotschaft ist deshalb wichtig, weil Kinder häufig weder Geschwindigkeiten noch Distanzen richtig einschätzen können. Darüber hinaus stellen auch die Fahrzeuge aus der entgegenkommenden Richtung eine zusätzliche Gefahr dar, da sie oft übersehen werden.

Ein Blickkontakt reicht nicht aus, da er oft gar nicht möglich ist. Wetterverhältnisse, getönte Fahrzeugscheiben und Dunkelheit erschweren die Kommunikation zwischen Fahrzeuglenkendem und Kind. Eine wichtige Rolle spielt auch das Verhältnis von Fahrzeughöhe und Grösse der Kinder.

Die einzige Möglichkeit für ein Kind, ohne Gefahr eine Strasse zu queren, ist, wenn die Fahrzeuge wirklich stehen, und zwar die aus beiden Richtungen.

Wird diese Botschaft von den Automobilisten auch verstanden?

Die Verhaltensbotschaft kann mit dieser Kampagne klar vermittelt werden. Fast 80 Prozent der in der repräsentativen Umfrage befragten Fahrzeuglenkenden haben die Kernbotschaft «immer ganz anhalten» deutlich wahrgenommen. Dies ist ein sehr gutes Ergebnis nach nur einem Kampagnenjahr. Wir werden die Kampagne noch zwei Jahre weiterführen und hoffen, alle Automobilisten damit zu erreichen.

Es gibt ja Gemeinden und Städte, in denen keine Schülerlotsen eingesetzt werden. Wie kommt die Kampagne dort an?

Der Einsatz eines Schülerlotsen in der neuen Schulwegkampagne ist ganz bewusst gewählt. Es ist sicher so, dass in der Realität Fahrzeuglenkende auch dort anhalten müssen, wo es keinen Schülerlotsendienst gibt. Der Playmobil-Schülerlotse hat aber eine starke Symbolkraft, die schnell und unmissverständlich verstanden wird. Jeder kennt seine Aufgabe und man weiss sofort, dass man vom Schulweg spricht.

Wann und wo sind Kinder im Verkehr am meisten gefährdet?

Um dies zu beurteilen, ist ein Blick in die Unfallstatistik sehr aufschlussreich: Kinder verunfallen überdurchschnittlich oft beim Queren der Fahrbahn, der Anteil dieses Unfalltyps macht bei den 0–14 Jährigen 81 Prozent aus. Im Allgemeinen ereignen sich die schweren Fussgängerunfälle hauptsächlich im Innerortsbereich, davon 65 Prozent abseits von Fussgängerstreifen. Deshalb gilt das Immer-ganz-Anhalten für Autofahrer auch dort, wo ein Kind ohne Fussgängerstreifen queren möchte.

Werktags, also von Montag bis Freitag zwischen 17 und 18 Uhr, ereignen sich die meisten schweren Unfälle, an denen Kinder unter 15 Jahren beteiligt sind. Mit steigendem Alter variiert die Anzahl schwerer Unfälle je nach Tageszeit deutlicher. Bei Kindern unter fünf Jahren bleibt sie im Tagesverlauf relativ stabil. Eine leichte Zunahme ist nachmittags auszumachen, der Höchststand wird zwischen 16 und 18 Uhr erreicht. Bei den 10- bis 14-Jährigen gibt es vier Unfallsitzen: gegen 7 Uhr, 11 Uhr, 13 Uhr und 17 Uhr. Diese entsprechen klar den Zeiten, zu denen sich die Kinder auf dem Schulweg befinden. Bei den 5- bis 9-Jährigen sind dieselben Unfallsitzen auszumachen, jedoch weniger ausgeprägt.

Mit unserer Kampagne möchten wir an Verantwortung, Vernunft und Gemeinschaftssinn appellieren.

Der Fernsehspot hilft uns, die konkrete Handlungsanweisung an Fahrzeuglenkende auf emotionaler Ebene zu verstärken.

Die massive Streuung der Kampagne kann doch dazu führen, dass Autofahrer zusätzlich abgelenkt werden. Erfüllen die ganzen Plakataktionen, TV-Spots und Banderolen ihren Zweck?

Wir haben unsere Kampagne so konzipiert, dass vor allem auf den Plakaten und Banderolen die Botschaft in kürzester Zeit vom Autofahrer erfasst und verstanden wird. In der Kommunikationswissenschaft gibt es genaue Erkenntnisse darüber, welche Schriftgrösse bei welcher Geschwindigkeit nötig ist, um dies zu erreichen. Auch die Anzahl der visuellen Elemente und der Worte kann so optimal festgelegt werden.

Die Plakate und Banderolen werden vor allem in der Nähe von Schulen oder am Ortseingang eingesetzt, um auf die vermehrte Präsenz von Schulkindern nach den Ferien aufmerksam zu machen. Deshalb empfehlen wir auch, das Material nicht das ganze Jahr einzusetzen, um einen Gewöhnungseffekt zu verhindern.

Der Fernsehspot hilft uns, die konkrete Handlungsanweisung an Fahrzeuglenkende auf emotionaler Ebene zu verstärken. Der Satz, «Damit sich Unfälle auf dem Schulweg nicht jedes Jahr 300 Mal wiederholen», verdeutlicht das ganze Ausmass der Problematik der Schulwegunfälle und die Dringlichkeit des richtigen Verhaltens.

Wäre es nicht angebracht, das in die Kampagne gesteckte Geld für die bessere Markierung, Signalisierung und Beleuchtung von Fussgängerstreifen in der Nähe von Schulhäusern zu investieren?

Es ist leider so, dass es in der Schweiz immer noch sehr viele Fussgängerstreifen gibt, die grosse Mängel in Bezug auf die Sicherheit aufweisen. Der jüngste Test des TCS hat dies wieder bestätigt.

Die Verbesserung der Infrastrukturen ist eine kommunale Angelegenheit, bei der wir vom TCS nur unterstützend oder beratend tätig sein können. Dazu haben wir in unserer Abteilung Verkehrssicherheit versierte Ingenieure und Experten.

Die Kampagne «Schulweg» wird vom Fonds für Verkehrssicherheit finanziert, der den gesetzlichen Auftrag hat, sich für die Sicherheit aller im Strassenverkehr Teilnehmenden einzusetzen. Die Mittel, finanziert aus zurzeit 0,75 Prozent der Nettoprämie der Haftpflichtversicherungsprämie jedes Motorfahrzeughalters, sind zweckgebunden und orientieren sich an den jährlich festgelegten Schwerpunkten zur Unfallverhütung und Linderung von Unfallfolgen.

Welche Massnahmen sind für die Zukunft angedacht?

Die Ergebnisse der Umfrage haben gezeigt, dass wir den richtigen Weg eingeschlagen haben. Deshalb bleibt die im letzten Jahr lancierte Kampagne zwei weitere Jahre im Einsatz. Wir sind unter anderem dabei, Konzepte für die verstärkte Einbindung in soziale Netzwerke zu entwickeln und über eine Ausweitung der Kampagne auch auf die Zeit nach anderen Ferien, also nicht nur im Sommer, nachzudenken.

Darüber hinaus freut es mich persönlich, dass unsere Kampagne vom Art Director Club, der Vereinigung der führenden Schweizer Werbekreativen, im Jahr 2012 in der Kategorie «Art Direction» mit dem Bronzewürfel und in der Kategorie «Film» mit einer Nennung auf der Shortlist ausgezeichnet wurde.

Investitionen & Innovationen

Der TCS arbeitet an seiner Zukunft

Die technologische Entwicklung schreitet in fast allen Bereichen des Lebens und der Wirtschaft rasant voran. Auch der TCS rüstet auf, um seinen Mitgliedern und Kunden in Zukunft zeitgemässe und innovative Leistungen anbieten zu können. Im letzten Jahr investierte der Zentralclub stark in zukunftsorientierte Projekte und Dienstleistungen.

Cloud-basierte Innovationen für besseren Mitglieder- und Kundenservice

Frühmorgens am Sonntag, dem 6. Mai 2012, schnaufen die Projektverantwortlichen Dynamo (Phase 1) erleichtert auf: Der Go-Live des CRM-Systems war erfolgreich. Seither arbeiten über 200 Callcenter-Mitarbeitende auf einer auf Salesforce.com basierenden CRM-Plattform und sind so dank der «360°-Kundensicht» im Gespräch mit Mitgliedern und Kunden immer auf dem neusten Informationsstand.

Im vergangenen Jahr wurden auch die veraltete Telefonieinfrastruktur abgelöst (Projekt «Neue Telefonie») und die Telefonieaktivitäten der Standorte des TCS-Zentralsitzes (Vernier, Schönbühl, Volketswil und Emmen) sowie der Töchter Assista und Test & Training tcs dank VoIP (Voice over IP) im Internet virtualisiert. Der TCS setzte dabei auf die Managed-Contact-Center-Lösung von Swisscom, um die jährlich rund 1,7 Millionen Anliegen von Mitgliedern und Kunden effizient zu bearbeiten.

Die Telefonielösung ist in die neue CRM-Umgebung eingebunden und ermöglicht dank einer innovativen Technologiekombination eine einzigartig präzise und effiziente Bearbeitung der Anfragen. Eingehende Anliegen von Mitgliedern und Kunden werden freier und dafür zuständigen Mitarbeitenden direkt auf den Bildschirm gepusht.

«Mit der neuen Lösung und den schlankeren Prozessen erzielen wir eine Effizienzsteigerung von 40 Minuten pro Tag und Mitarbeiter. Zusätzlich fühlen sich unsere Mitarbeitenden fairer behandelt und können in Ruhe arbeiten», erklärt Thomas Canonica, Direktor

des Customer Interaction Center, stolz. Von diesen Cloud-basierten Neuerungen profitieren die Mitglieder und Kunden des TCS direkt, denn ihre Anfragen werden schneller und präziser bearbeitet.

Die erfolgreiche Umsetzung dieser innovativen Projekte – beide Projekte haben im Jahr 2012 Nominierungen und Awards für ihre Arbeit bekommen – ist unter anderem ein Resultat der Cloud-Strategie der IT des TCS. Ernest Gmunder, Direktor IT, wurde am «CIO Award 2012» für diese Arbeit zu einem der Top-CIO der Schweiz gewählt, was er als Team-Award für seine Abteilung interpretiert.

Innovation & Effizienz auf der Strasse

Dank neuer Navigationsgeräte fahren die gelben Engel des TCS nun ohne Umwege zum Pannort (Projekt «Navicom»), wo sie zusätzlich über einen Internetzugang zur schnellen Problemlösung verfügen. Im April 2012 wurde der elektronische Pannenreport (Projekt «ePr») – auch für Vertragsgaragen – eingeführt, was im administrativen Bereich einen noch effizienteren Mitglieder- und Kundenservice der Patrouille ermöglicht. Ein dreifaches Win für Mitglieder, Mitarbeitende und den TCS insgesamt ist zudem die erfolgreiche Einführung des neuen Jahresarbeitszeitmodells (Projekt «NAM») bei der Patrouille, denn es schafft mit einem Schlag mehr Flexibilität für die Mitarbeitenden wie auch die Einsatzleitung der gelben Flotte und mehr TCS-Präsenz auf der Strasse für unsere Mitglieder.

Der TCS gestaltet die Elektromobilität auf den Schweizer Strassen aktiv mit. Mit seiner Denkfabrik, der Mobilitätsakademie, hat er die Gründung des neuen Verbandes Swiss eMobility mitinitiiert und stellt in der Person von Thierry Burkart, TCS-Vizepräsident, auch gleich den Präsidenten. Der neue Verband will die strategisch-politische Dachorganisation von Schweizer Unternehmen aus der Verkehrs- und Energiewirtschaft werden und setzt sich für eine grosse Marktdurchdringung der Elektromobilität ein. Mit den Partnerunternehmen will Swiss eMobility als erstes Projekt des Verbandes in der Schweiz eVite bauen, ein flächendeckendes Netz von Schnellladestationen für Elektrofahrzeuge.

Die vom TCS in Zusammenarbeit mit der bfu und der Polizei durchgeführte Kampagne zur Erhöhung der Sicherheit von Schülerinnen und Schülern auf dem Schulweg erwies sich als Erfolg. Zur besseren Visualisierung und Vermittlung der Botschaft griff die Kampagne auf die Playmobilwelt mit einem Schülerlotsen zurück. Mit Erfolg, denn drei Monate nach Kampagnenstart erinnerten sich neun von zehn Schweizern an die Botschaft der Kampagne: «Halt, bevor's knallt! Bremsen Sie nicht nur ab.»

TCS auf allen Kanälen

In Zukunft sollen die Mitglieder und Kunden den von ihnen bevorzugten Kanal wählen können, über den sie mit dem TCS in Kontakt treten möchten. Der TCS schafft deshalb bei Bedarf neue Plattformen und modernisiert den Auftritt von bereits bestehenden. Im Jahr 2012 hat so beispielsweise die Website des TCS einen Relaunch erfahren und präsentiert sich seither in einem neuen, benutzerfreundlicheren Format und mit zusätzlichen Funktionalitäten. Die Präsenz des TCS auf den sozialen Netzwerken wird weiter verstärkt. Neu können die TCS-Verkehrsinformationen nun auch via Twitter abonniert werden. Bereits über eine Million Mal wurde die TCS-App, die im letzten Jahr für die Swiss App Awards nominiert wurde, heruntergeladen. Die App verfügt über eine GPS-Unterstützung, womit im Notfall mit einem Finger-Slide persönliche Angaben und Standortinformationen übermittelt werden können und so automatisch und effizient Hilfe angefordert wird. Die Touring Zeitung gibt es zudem seit November 2012 auch als attraktive, kostenlose iPad-App.

Neue Dienstleistungen am Boden und in der Luft

TCS Camping investierte 2012 weiter in seine Campingplätze, insbesondere in Gordevio, Vézenaz und Flaach, um seinen Mitgliedern und Kunden topmoderne Infrastrukturen bieten zu können. Die Plätze in Bern und Sempach wurden zudem mit behindertengerechten Bungalows erweitert. Exklusiv in der Schweiz wurde das Angebot auf acht TCS-Campingplätzen im letzten Jahr mit Pods erweitert, die sich im Ausland grosser Beliebtheit erfreuen. Im Jahr 2013 sind 30 weitere dieser wie Minitunnel geformten Holzunterkünfte geplant.

Test & Training tcs eröffnete Ende Mai 2012 im Mittelland, in Derendingen, ein neues modernes Verkehrssicherheitszentrum. Dort bietet der TCS seinen Kunden die 2-Phasen-Ausbildung, Fahrtrainings für Auto, Motorrad, Lieferwagen und sogar für schwere Nutzfahrzeuge wie Busse und Gelenkbusse wie auch massgeschneiderte Trainings für Firmen an. Hoch über dem Bielersee im Kanton Neuenburg wurden auf der Anlage

des Fahrtrainingszentrums Lignières, die seit 2004 im Besitz des TCS ist, die Streckengebäude umgebaut und nach Minergiestandard modernisiert. Die ehemalige Rennstrecke bietet nun allen Teilnehmern von Fahrtrainings und anderen Events besten Komfort und Bedingungen für Verpflegung und Vergnügen.

Bei der Personenassistance baute der TCS in Zusammenarbeit mit der Alpine Air Ambulance (AAA) das Angebot der TCS Ambulance auf dem Boden und in der Luft kontinuierlich aus: Neben dem Hauptsitz der AAA in Zürich Kloten steht auf dem Flugplatz Birrfeld (AG) nun eine weitere Basis zur Verfügung. Die Klinik Hirslanden in Zürich ist im Jahr 2012 als weiterer renommierter Partner hinzugekommen und stellt die Verfügbarkeit von medizinischen Teams bei medizinischen Personentransporten sicher. Bei Bedarf wird auch die medizinische Zelle des ETI-Med-Teams bei schwierigen Entscheidungen unterstützt. 2013 wurde die Helikopterflotte zusätzlich mit einem Ambulanzjet (Cessna Citation Bravo) für medizinische Repatriierungen und Organtransporte ergänzt.

Das neue Angebot von TCS und AAA – insbesondere die Komplementarität zwischen Lufttransport (AAA) und Bodentransport mit grosser logistischer Kompetenz (TCS) – überzeugte auch Swisstransplant, die nationale Stiftung und Koordinationsstelle für Organspenden und Transplantationen in der Schweiz. Seit Juli 2012 werden daher sämtliche Organtransporte im Mandat von Swisstransplant mit Flugzeugen, Helikoptern sowie Ambulanzen der AAA oder mit Fahrzeugen der TCS Patrouille durchgeführt.

Dank dem starken Engagement der Sektionen Genf und Waadt bietet der TCS neuen Lenkern seit Dezember 2012 in beiden Kantonen mit der L-Box ein attraktives Gesamtpaket an, um den Führerschein zu erwerben. Das bislang einzigartige Angebot in der Schweiz enthält nach Wahl je 10 oder 15 Fahrstunden, die Vorbereitung sowie die Fahrprüfung selbst und beide Tage der 2-Phasen-Fahrausbildung. Die Fahrstunden werden in Zusammenarbeit mit unabhängigen Fahrlehrern angeboten. Einzige Voraussetzung für den Kauf des attraktiven und günstigen Pakets: eine motorisierte oder eine COOL-DOWN-Mitgliedschaft beim TCS. Es wird geprüft, ob das Angebot der L-Box auch auf andere Regionen in der Schweiz ausgeweitet werden kann.

TCS Gruppe

Effizient, effektiv, zeitgemäss

Business

Rechtsschutz Assista

Im Mittelpunkt des erfolgreichen Geschäftsjahres stand die Umsetzung der Ende 2011 neu definierten Aufbau- und Ablauforganisation. Um die Effizienz und Effektivität in der Schadenorganisation zu steigern, sind in Genf und Bern zwei überregionale Kompetenzzentren geschaffen worden, in welchen alle extern geführten sowie komplexe interne Fälle betreut werden. Nachdem in der ersten Jahreshälfte über 5'000 Dossiers aus den regionalen Rechtsdiensten in die beiden Center überführt worden waren, erwies sich die neue Organisation rasch als sehr effizient und stellte die erwartete Wirkung bereits unter Beweis, noch bevor ihre Konsolidierung abgeschlossen war. In diesem Zusammenhang wurden auch alle für die Schadenerledigung relevanten Prozesse und Unterlagen in eine zentrale Referenzdatenbank überführt und allen Mitarbeitenden zur Verfügung gestellt.

Im Herbst wurde die neue Marke «TCS Rechtsschutz» eingeführt und der im Rahmen der TCS-Markenstrategie beschlossene Markensplit umgesetzt. Fortan werden die Rechtsschutzprodukte für Mitglieder ausschliesslich unter der Marke «TCS Rechtsschutz» angeboten, während die Produkte für Nichtmitglieder und für die strategischen Partner unter der Marke «Assista Rechtsschutz» weiterbetrieben werden. Dieser Split ermöglicht der Assista einen wahrnehmbaren Marktauftritt ausserhalb des TCS, vor allem gegenüber bestehenden und künftigen Produkt- und Vertriebspartnern. Dank der Möglichkeit, mit Nichtmitgliederprodukten den Markt ausserhalb des TCS zu bearbeiten, können bisher ungenutzte Akquisitionspotenziale erschlossen werden.

Die Partnerschaft mit der Groupe Mutuel Versicherungen GMA AG zeigt den erwünschten Effekt und ermöglicht es der Assista – wie erhofft –, am Wachstum ausserhalb des TCS-Mitgliedermarktes zu partizipieren. Die Resultate sind erfreulich und haben es der Assista – zusammen mit den positiven Ergebnissen des langjährigen Partners Bâloise – erlaubt, den erneuten Schwund im Stammgeschäft mehr als wettzumachen.

Der Assista-interne Vertriebsupport trug mit seiner fachtechnischen Unterstützung und den zahlreichen Schulungen auch in diesem Jahr wesentlich zum Verkaufserfolg der beiden Partner bei.

Beim Privat- und Gebäuderechtsschutz konnte die Umstellung auf die neuen, marktkonformeren Produkte erfolgreich abgeschlossen werden. Die guten Verkaufszahlen und Erneuerungszahlen zeigen, dass die neuen Produkte den Bedürfnissen unserer Kunden entsprechen. Gleichzeitig musste festgestellt werden, dass auch der Verkehrsrechtsschutz aus dem Jahr 2005 den aktuellen Marktbedürfnissen angepasst werden muss, was bereits im Verlaufe des Jahres 2013 erfolgen wird.

Wie bereits im Vorjahr wurde wiederum der nationale Informations- und Dialoganlass mit allen Mitarbeitenden durchgeführt. Er bot den Mitarbeitenden die Möglichkeit, sich über die Standorte hinaus noch besser kennenzulernen. Ausserdem verstärkte die Direktion die Kommunikation mit den Mitarbeitenden, indem sie ihnen die strategischen Ziele und den Nutzen der Balanced Scorecard (BSC) erläuterte. Seit September 2012 wird die Information an die Mitarbeitenden durch einen monatlich erscheinenden, internen Online-Newsletter unterstützt. Sein logischer Aufbau und die Verknüpfung mit weiterführenden Dokumenten stellt eine effiziente und stufengerechte Information aller Mitarbeitenden der Assista sicher.

Verkäufe und Erneuerungen

Im Vergleich zum Vorjahr, wo die Resultate sowohl beim Verkehrs- als auch beim Privatrechtsschutz substantiell verbessert werden konnten, sind die Ergebnisse im Jahr 2012 vor allem beim Verkehrsrechtsschutz unter den Erwartungen geblieben. Erfreulicher verlief es beim Gebäuderechtsschutz, bei welchem dank guter Verkäufe und Erneuerungszahlen das Portefeuille um mehr als die Hälfte zugenommen hat. Dies hauptsächlich dank einem neu gestalteten Produkt.

Wie im Vorjahr ist der Gesamtbestand des Portefeuilles der vier Hauptprodukte (Verkehr, Privat, Gebäude und KMU) erneut minim rückläufig (–0,5%). Nebst einer spürbaren Sättigung und demografischen Effekten im Mitgliederbestand, der weiterhin starken Konkurrenz der grossen Versicherungskonzerne sowie dem Eintritt neuer Marktteilnehmer ist der Rückgang auch auf den nicht

mehr zeitgemässen Verkehrsrechtsschutz zurückzuführen. Die notwendige Kurskorrektur ist bereits eingeleitet worden: Eine attraktive und innovative Produktüberarbeitung ist für den Sommer 2013 vorgesehen.

Rechtsfälle/Schadenverlauf

Seit 2010 ist die Zahl der neu eröffneten Rechtsfälle zum dritten Mal rückläufig. Dank einer kundenorientierten und effizienten Schadenbearbeitung konnte die Zahl der am Ende des Jahres offenen Schadenfälle mit 14'720 laufenden Dossiers auf die tiefste Zahl seit über 15 Jahren gesenkt werden. Die externen Schadenkosten waren wegen der neuen Organisation und der ausgezeichneten Leistung, welche die Mitarbeitenden der Assista auch im abgelaufenen Jahr erbrachten, ebenfalls rückläufig. Mit der eingeschlagenen Strategie, Rechtsfälle vermehrt durch die internen Juristinnen und Juristen zu betreuen, konnten im Verlauf des zweiten Semesters 2012 insgesamt sechs neue Vollzeitstellen aufgebaut werden.

Financial Services

TCS Autoversicherung

Der Markt für Motorfahrzeugversicherungen ist weiterhin stark umkämpft. In diesem harten Umfeld wurden die gesteckten Ziele im Berichtsjahr trotz tieferer Kündigungsrate und weiterhin hoher Erneuerungsquote nicht erreicht. Die Ergebnisse aufseits der Akquisitionen lagen unter dem Vorjahresresultat, was auch zu einem Rückgang der prämierelevanten Risiken führte.

Die im Berichtsjahr durchgeführten Kundenbindungsmassnahmen haben bei unseren Kunden eine sehr positive Resonanz ausgelöst.

Im Hinblick auf die Akquisitionsbestrebungen wird dem weiteren Ausbau des physischen Vertriebs wie dem Internetkanal in Zukunft verstärkt Rechnung getragen. Das Preis-Leistungs-Verhältnis der Produkte sowie die Bekanntheit innerhalb der TCS-Mitgliedergemeinschaft sind zu verbessern, um die künftigen Zielsetzungen zu erreichen.

Kreditkarte

Das Berichtsjahr war für dieses Geschäft eine Übergangsphase. Auf der einen Seite endete die Kooperation mit Swisscard AECS AG per 31. Dezember 2012, auf der anderen Seite wurden die ersten Erfahrungen mit dem neuen Kooperationspartner GE Money Bank AG gemacht.

In einem nach wie vor wachsenden Kreditkartenmarkt ist es für die TCS-Mitglieder zunehmend schwieriger geworden, die verschiedenen Kreditkartenangebote auseinanderhalten zu können. Deshalb wurde das Leistungsangebot überarbeitet und ergänzt.

Prioritär für die nahe Zukunft ist ein rasches Wachstum des Kreditkartenbestandes, welches durch gezielte Massnahmen und Spezialangebote unterstützt werden soll.

Fahrzeug Assistance

Seit Jahrzehnten verlassen sich Mitglieder, Nichtmitglieder und Geschäftskunden im In- und Ausland auf die fahrzeugbezogenen Assistanceleistungen des TCS. Mit über 60 Prozent Marktanteil in der Pannen- und Strassenhilfe ist der TCS klarer Schweizer Marktführer.

Das Geschäftsfeld Fahrzeug Assistance entwickelt und vermarktet für seine diversen Kundensegmente individuelle Mobilitätsprogramme und ist die führende Adresse für komplette Outsourcinglösungen der Automobil- und Leasingindustrie. Inzwischen wird jeder dritte Neuwagen in der Schweiz durch ein Assistanceprogramm der TCS Fahrzeug Assistance abgewickelt.

Der Technische Helpdesk des TCS verhindert unnötige Panneneinsätze und hilft, die Qualität der Einsätze hochzuhalten. Wenn immer möglich, wird das Fahrzeug im Anschluss an eine Panne zur direkten Weiterfahrt gebracht. Dadurch werden die Folgekosten und der Zeitverlust für die Kunden minimiert.

Mit LeasePlan (Schweiz) AG konnte der führende Anbieter im Bereich Flottenmanagement und Operational Full Service Leasing als Neukunde gewonnen werden. Im Berichtsjahr wurden zudem die Kooperationen mit den Automobilherstellern gefestigt und zusätzliche Flotten-Assistance-Produkte lanciert.

Insgesamt konnte die führende Marktstellung des TCS in der Pannen- und Strassenhilfe Schweiz weiter ausgebaut werden.

Club

TCS Reisen

Das Gruppenreisegeschäft ist unter Druck geraten. Einerseits tummeln sich immer mehr Anbieter auf dem Markt, andererseits buchen immer mehr Reisende tendenziell kurzfristig und direkt im Internet zum besten Preis. Nichtsdestotrotz konnte TCS Reisen einige interessante und gut gebuchte Rund- und Leserreisen durchführen. Beliebt waren die Schiffs-, Fluss- und Zugreisen sowie die beliebten Tattoo-Events.

Ende Jahr wurde die exklusive Zusammenarbeit mit Kuoni Reisen beendet. Der TCS wird in Zukunft auf verschiedene versierte Reisespezialisten zurückgreifen und weiterhin auch mit Kuoni und seinen Tochterfirmen zusammenarbeiten, um so den Mitgliedern eine grössere Auswahl an qualitativ hochstehenden Angeboten zu unterbreiten. Der Umsatz der getätigten Buchungen und Reservationen auf der TCS-Reisewebsite stieg um 10 Prozent gegenüber dem Vorjahr.

Heberga AG

Für das Hotel Schloss Ragaz resultierte per Ende 2012 ein Umsatzrückstand von CHF 64'000. Das entspricht einem Minus von 1,7 Prozent im Vergleich zum Vorjahresumsatz. Weil die Graubündner Hotellerie im Jahr 2012 insgesamt einen Logiernächterrückgang von –8 Prozent verzeichnete, konnten aber trotzdem noch Marktanteile dazugewonnen werden. So blickt das Hotel Schloss Ragaz auf ein zufriedenstellendes Jahr in einem wirtschaftlich herausfordernden Umfeld zurück.

Das Hotel Bellavista in Vira-Gambarogno erreichte im Berichtsjahr einen Bruttoumsatz von CHF 3 Mio. bei 20'354 Übernachtungen. Das entspricht einem Minus von 4,8 Prozent bei den Übernachtungen. Der jährliche Zimmerbelegungsdurchschnitt von 73,5 Prozent und die Bettenbelegung von 78 Prozent sind jedoch zufriedenstellend und liegen im Durchschnitt der vorigen Jahre. In beiden Hotels wurden im Jahr 2012 nachhaltige Renovationen getätigt.

TCS Camping

Nach einer mehrjährigen Wachstumsphase mussten die Schweizer Campingplätze im vergangenen Jahr einen herben Rückschlag hinnehmen. Zum einen setzte ihnen der starke Franken zu – Touristen aus den EU-Ländern blieben aus und Schweizer reisten vermehrt ins Ausland –, zum andern fiel der wichtige Ferienmonat Juli im wahrsten Sinne des Wortes ins Wasser. Dauerregen hielt viele Camper davon ab, per Caravan oder Wohnwagen in der Schweiz Ferien zu machen.

Bei TCS Camping ging der Bruttoumsatz gegenüber dem Jahr 2011 entsprechend um 1,6 Prozent auf CHF 19 Mio. zurück.

Im Berichtsjahr wurden die Erweiterungen auf den TCS-Campingplätzen Gordevio und Flaach abgeschlossen. Der Platz in Flaach präsentiert sich nun in einem Topzustand und fügt sich mit seinen Holzbauten vorbildlich in die Naturlandschaft ein. Zudem wurde das Angebot mit Mietobjekten, TCS-Pods und behindertengerechten Bungalows (in Sempach und Bern) erweitert.

Die neuen Camping Club-Statuten wurden am 18. Oktober 2012 von den 18 Camping Clubs angenommen. Damit war der Weg frei für den neuen Dachverband TCS Camping Club Schweiz. Der Dachverband hat das Ziel, die Zusammenarbeit innerhalb und zwischen den einzelnen TCS Camping Clubs, dem TCS-Zentralverband, dessen Sektionen sowie anderen Organisationen aus dem Campingbereich zu fördern und zu koordinieren. Die Anzahl der Camping Club-Mitglieder konnte im Vergleich zum Vorjahr bei 18'585 Mitgliedern gehalten werden.

TCS Mobilitätsberatung

Die Fachkompetenz der TCS Mobilitätsberatung (MoBe) wurde auch im Jahr 2012 wieder stark nachgefragt. Die externen und internen Kunden interessierten sich vor allem für die Vorteile und die Kosten neuer Antriebs-technologien mit geringem CO₂-Ausstoss. Die Nachfrage nach glaubwürdigen Informationen zu den Betriebskosten der Elektromobilität – vom Velo über Scooter bis hin zu verschiedenen Hybrid- und Elektrofahrzeugen – war sehr hoch und generierte intensive Abklärungen und Testaktivitäten.

Die Unabhängigkeit und Neutralität von Produkttests und Publikationen des TCS sind das höchste Gut der MoBe. Um diesen Anspruch zu erfüllen, führten die Experten der MoBe intensive Marktabklärungen, Untersuchungen und Produkttests durch. Die daraus gewonnenen Erkenntnisse unterstützen die Mitglieder bei einer soliden Kaufentscheidung und die Anbieter der getesteten Produkte profitieren von der positiven Kommunikationsunterstützung durch die Verwendung des TCS-Testlabels. Das begehrte Label wurde bei der MoBe über 160 Mal nachgefragt und erschien vor allem zusammen mit den sehr empfehlenswerten Produkten in Print-, TV- und Online-Kampagnen.

Nebst den Tests im Auftrag des Touring konnte die MoBe auch Industrieaufträge wie zum Beispiel die Verbrauchsmessung des Schweizer Elektrofahrzeuges «Mindset» durchführen. Drittaufträge, insbesondere von Kindersitzherstellern, die ihre Prototypen von der MoBe beurteilen lassen, trafen von vielen renommierten Produzenten aus ganz Europa, den USA und sogar aus China in Emmen ein.

Erfreulicherweise konnte die Zusammenarbeit mit der Bundesverwaltung weiter ausgebaut werden. Besonders erwähnenswert sind die vom Bundesamt für Umwelt (BAFU) erteilten Messaufträge zu den Abgasemissionen von Standheizungen.

Auf grosses Echo stiess der im Zusammenhang mit der Schulwegskampagne in enger Zusammenarbeit mit dem TCS Mediendienst durchgeführte Schulbus-Crash-test. Einmal mehr zeigte die MoBe auf, dass das korrekte Verwenden von Kindersitzen bei einem Unfall Leben retten kann.

Die MoBe fördert aktiv die Zusammenarbeit der 19 Technischen Zentren der TCS-Sektionen. Die Unterstützung durch die MoBe reicht von der Beschaffung und dem Betrieb von Software und Hardware über die Einführung neuer Produkte und Dienstleistungen bis zur Personaldisposition und der Erstellung von Businessplänen.

Aus- und Weiterbildung

Der TCS konnte seine Position als Nummer 1 in der fahrerischen Aus- und Weiterbildung für Fahrzeuglenkende weiter festigen.

Kursteilnehmer lernen in den modernen Fahr- und Verkehrssicherheitszentren des TCS, Risiken im Strassenverkehr zu erkennen und in Gefahrensituationen richtig zu reagieren. Indem die professionellen Instruktoren auf die individuellen Kenntnisse und Wünsche der Teilnehmer Rücksicht nehmen, besteht Gewähr, dass die angebotenen Kurse den Teilnehmern ein Erfolgserlebnis vermitteln. Der TCS leistet mit seinen Aus- und Weiterbildungskursen einen wichtigen Beitrag zu mehr Sicherheit auf den Schweizer Strassen.

Die Tochtergesellschaft Test & Training tcs eröffnete nach einer mehr als dreijährigen Planungs- und Bauphase im Juni 2012 das neue Verkehrssicherheitszentrum (VSZ) Derendingen bei Solothurn und konnte so eine wichtige Angebotslücke im schweizerischen Mittelland schliessen. Das VSZ verfügt über modernste technische Einrichtungen. Sämtliche Umbauarbeiten wurden nach Minergiestandard durchgeführt.

Mit dem VSZ Derendingen nahm Test & Training tcs bereits die sechste Anlage ihrer Art in der Schweiz in Betrieb. Nebst den drei grossen Verkehrssicherheitszentren in Stockental (Thun, BE), Betzholz (Hinwil, ZH) und in Derendingen (SO) betreibt die TCS-Tochtergesellschaft in Emmen (LU), Plantin/Meyrin (GE) und Lignières (NE) je ein Fahrtrainingszentrum.

Nach Abschluss der Sanierungs- und Ausbaurbeiten an Piste, Gelände und Umgebung konnte im Spätsommer 2012 das modernisierte Fahrtrainingszentrum Lignières in Betrieb genommen werden. Umbau und Renovation wurden von TCS und Motorex gemeinsam realisiert. Die geschichtsträchtige Rundstrecke im Kanton Neuenburg verfügt nun über ein restauriertes und komplett umgebautes Gebäude mit Mehrzweckräumen, dem «Motorex Pit-Stop»-Bistro, Theorieräumen und modernen Sanitäranlagen.

Der TCS legt grossen Wert auf die Fachkompetenz seiner Moderatoren und Instruktoren. Die «TCS Trainerschool» ist verantwortlich für die Grundausbildung zum VSR-Instruktor oder WAB-Moderator in der 2-Phasen-Ausbildung sowie den dazugehörigen Weiterbildungskursen.

Insgesamt wurden im Jahr 2012 mit den Sektions-, Dritt- und Partnerbetrieben an den 31 TCS-Standorten der 2-Phasen-Ausbildung im Vergleich zum Vorjahr 8 Prozent mehr obligatorische Ausbildungskurse durchgeführt. Die Tochtergesellschaft Test & Training tcs verzeichnete im Jahr 2012 50'547 Kursteilnehmer (+10% gegenüber dem Vorjahr) und führte insgesamt 5'288 (+10% gegenüber dem Vorjahr) obligatorische 2-Phasen-Kurse und freiwillige Fahrtrainings durch.

Kommunikation, Politik, Verkehrssicherheit

Verkehrssicherheit

Im Jahr 2012 befasste sich die Abteilung Verkehrssicherheit namentlich mit der Ausbildung für Fahrzeuglenkende. Sie ging der Frage der Herabsetzung des Mindestalters für den Lernfahrausweis nach – eine Ausbildungsmethodik, die in unseren Nachbarländern Frankreich, Deutschland und Österreich sowie in Schweden grossen Anklang findet. Der TCS ist der Meinung, dass er einen Beitrag zum Projekt des Bundesamtes für Strassen leisten kann, das eine Revision der derzeitigen Führerscheinregelungen ins Auge fasst.

Das Konzept des Lernfahrausweises ab 16 war bereits Gegenstand eines internationalen Symposiums. Dabei dokumentierten die Experten, dass in den Ländern, in denen diese Praxis eingeführt wurde, die Unfallrate von Junglenkenden markant gesunken ist. Sie erklärten einhellig, dass mehr Fahrpraxis in der Ausbildungsphase, mehr Erfahrungen vor der praktischen Prüfung, ein unumstrittener Vorteil ist, der sich positiv auf das Verhalten des zukünftigen Strassennutzers auswirkt.

In Sachen Verkehrserziehung wurde das wertvolle Engagement fortgesetzt. So hat die Abteilung Verkehrssicherheit Präventionsmaterial unterschiedlichster Art, Sensibilisierungsbroschüren und Lehrmittel – alles in allem über 1,2 Millionen Artikel – verteilt. Vom Kindergarten bis hin zu den Senioren: Mehr Sicherheit für alle Verkehrsteilnehmer, so lautet das Ziel, für das sich der TCS einsetzt. In diesem Sinne unterstützt er Polizei und Schulen, indem er Lehrmittel für die Verkehrserziehung der Kinder entwickelt. Die Präventionskampagnen wiederholen jene Schlüsselbotschaften, die allen Verkehrsteilnehmern präsent sein sollten. So konnte der TCS zum Beispiel im Rahmen der Kampagne «Slow down, take it easy» mit seinen 24 Inforadaren die Strassennutzer sensibilisieren und den 730 teilnehmenden Gemeinden wertvolle Empfehlungen zu über 2'000 analysierten Verkehrspunkten geben.

Im Strassenbereich bleiben die Audits und Vergleichstests ein gutes Mittel, um die Nutzer objektiv und pragmatisch zu informieren.

2012 wurden erneut 100 Zebrastreifen in zehn Schweizer Städten unter die Lupe genommen. Die Tests deckten in mehr als der Hälfte der Fälle erhebliche Mängel auf, hauptsächlich betreffend Sichtbarkeit, Beleuchtung und Zugänglichkeit.

Der TCS vermochte, dank der wertvollen Unterstützung des Fonds für Verkehrssicherheit, dazu beizutragen, die Anzahl der Unfallopfer auf den Strassen erheblich zu senken – eine Aufgabe von unschätzbarem Wert. Dies ist ein Anreiz für den TCS, auf dem eingeschlagenen Weg fortzufahren.

Mobilitätsakademie

Das Jahr 2012 war für die Mobilitätsakademie sowohl ein Jahr der Kontinuität als auch eines des Wachstums. Kontinuität mit dem Thema Elektromobilität – zu dem inzwischen das Jahr mit dem dritten Kongress in Luzern gestartet ist, welcher sich mittlerweile zum Branchentreff der Schweiz entwickelt hat. Im September 2012 wurde mit einer Veranstaltung zum Thema Elektrifizierung von Flotten zusammen mit den ewz in Zürich auch dieses Geschäftssegment für Elektrofahrzeuge genauer betrachtet. Die Publikation «Mythbuster Elektroauto» wurde in einer zweiten, überarbeiteten Auflage gedruckt und wird weiterhin rege nachgefragt. Ab Mitte des Jahres 2012 sorgte das Projekt «eVite» für Schwung in der Schweizer Debatte zur Elektromobilität. Dabei geht es um den flächendeckenden Aufbau eines schweizerischen Schnellladenetzes, das dafür sorgen soll, dass alle jetzt und künftig in der Schweiz erhältlichen Elektrofahrzeuge problemlos schnell aufgeladen werden können. Um diesem Projekt noch mehr Schwung zu geben und endlich auch eine politische Stimme für diese effiziente Form des Individualverkehrs herauszubilden, wurde der Verband Swiss eMobility mit über zwölf Mitgliedsunternehmen gegründet. Die Mobilitätsakademie leitet für diesen neuen Verband die Geschäftsstelle und wurde im März 2013 dafür durch einen politischen Referenten verstärkt.

Im Mai 2012 wurde der erste Mobilitätssalon für Seniorinnen und Senioren durchgeführt. Die erfolgreiche und gut besuchte zweitägige Veranstaltung in Biel/Bienne zeigte die grosse Bandbreite dieses Zukunftsthemas auf. Die Mobilitätsakademie wird sich einzelnen Aspekten auch zukünftig immer wieder zuwenden. Bereits erarbeitet ist die Publikation «Neun Grundsätze einer neuen Altersmobilität».

Seit Oktober 2012 wurde ein ganz neues Zukunftsthema aufgegleist, die «Kollaborative Mobilität». Sie befasst sich mit den Fragen rund um das gemeinsame Nutzen von Fahrzeugen, Parkplätzen und Mobilität generell. Hierzu wurde im Mai 2013 in Luzern der erste Weltkongress zu diesem Thema mit grosser Unterstützung namhafter Sponsoren und internationaler Referenten organisiert. Auch hier kommt die Mobilitätsakademie ihrem Ruf nach, eine Denkfabrik für die Mobilität der Zukunft zu sein. Der Trend geht eindeutig Richtung «Nutzen statt Besitzen». Was dies für alle und die Mobilität bedeutet, wird näher erforscht.

In dieses Verständnis der Zukunftsfabrik reiht sich auch die zweite Ausgabe der «Verkehrsvisionen», bei der diesmal sieben Autoren ihre Vorstellungen über die Mobilität von morgen und übermorgen vorstellten. Sie wurden im Dezember 2012 gleichzeitig mit dem Bezug der neuen Räumlichkeiten der Mobilitätsakademie im ersten Stock der Laupenstrasse 5a in Bern lanciert. Insgesamt ist die Belegschaft der Mobilitätsakademie in den letzten Monaten von vier Mitarbeitenden auf sieben

gewachsen. Damit können auch immer wieder externe Auftritte wie bei der Berner Hausbau- und Energiemesse, dem Wirtschaftsraum Bern und der Verkehrspolitischen Kommission der Stadt Bern absolviert und Anfragen von Studierenden für ihre Bachelor- und Masterarbeiten beantwortet werden.

Politik

Der TCS setzt sich für die Gewährleistung und Förderung der Mobilität sowie die freie Wahl der Verkehrsmittel ein. In diesem Sinne wahrt er die Rechte und Interessen seiner Mitglieder rund um die Mobilität. Im Berichtsjahr befasste er sich mit folgenden Themen:

Netzbeschluss und Vignettenpreiserhöhung

Mit der Anpassung des Bundesbeschlusses über das Nationalstrassennetz («Netzbeschluss») wird die Erhöhung des Preises der Autobahnvignette vorgeschlagen, um die Übernahme von 376 km Kantonsstrassen zu finanzieren. Da sich Bund und Kantone weigerten, die bis anhin von den Kantonen getragenen Kosten für den Unterhalt und den Betrieb dieser Strassen zu übernehmen, wurde beschlossen, diese Kosten auf die Strassenbenutzer überzuwälzen.

Im Juni 2012 beriet das Parlament dieses Geschäft zum ersten Mal. Obwohl sich der TCS gegen einen höheren Vignettenpreis gewehrt hatte, wurde in der Folge im Parlament über eine Preiserhöhung zwischen CHF 70 und CHF 100 und unter anderem den Einbezug der Verladeanlagen Lötschberg und Vereina in das Nationalstrassennetz diskutiert, ohne dieses Geschäft zu hinterfragen.

Strategisches Ausbauprogramm der Strasse

Seit Anfang 2012 betont der TCS wiederholt die Notwendigkeit einer langfristig angelegten Gesamtschau der Bedürfnisse des Strassenverkehrs und fordert die Schaffung eines Nationalstrassenfonds. Nach mehrmonatigen Beratungen wurde der Bundesrat beauftragt, eine Strategie für die Entwicklung der Strasseninfrastruktur – analog dem Programm für den Ausbau der Bahninfrastruktur – auszuarbeiten. Diese Strategie soll alle Projekte bis 2030 – einschliesslich der Hauptstrassen – auflisten und deren Finanzierung aufzeigen. Der Bundesrat wird seinen Vorschlag voraussichtlich Mitte 2013 in die Vernehmlassung schicken.

VCS-Initiative «Für den öffentlichen Verkehr» und Finanzierung und Ausbau der Bahn (FABI)

Nach der Veröffentlichung der Botschaft des Bundesrates zur VCS-Initiative «Für den öffentlichen Verkehr» forderte der TCS die Trennung von Gegenvorschlag und Initiative und eine rasche Volksabstimmung. Weiter sprach er sich für eine Optimierung der FABI-Vorlage aus, indem er insbesondere den Verzicht auf die Weiterführung des «NEAT-Viertels» (Subventionierung der

Schiene mit jährlich CHF 300 Mio. aus den Erträgen der Mineralölsteuer) verlangte. Ausserdem stellte sich der TCS gegen eine Kürzung des Fahrkostenabzugs.

Von der Verkehrskommission des Ständerates, welche die FABI-Vorlage im Laufe des Jahres beriet, wurde der Gegenvorschlag wohlwollend aufgenommen. Der Ständerat befasste sich in der Wintersession im Dezember 2012 erstmals mit diesem Geschäft und beschloss sogar, die erste Etappe des Infrastruktur-Ausbauprogramms STEP 2035 von CHF 3,5 Mrd. auf CHF 6,4 Mrd. aufzustocken.

Sanierung des Gotthardstrassentunnels und Bau einer zweiten Röhre

Im Juni 2012 sprach sich der Bundesrat für den Bau eines zweiten Gotthardtunnels aus. Dieser Entscheidung sorgte im Sommer 2012 für grossen Wirbel. Einige Kantone befürchteten, dass die Realisierung einer zweiten Röhre Infrastrukturprojekte im Mittelland gefährde. Der TCS entkräftete das Argument sich konkurrenzierender Finanzmittel für den Gotthard und das Mittelland, indem er aufzeigte, dass der Bau einer zweiten Röhre lediglich eine Milliarde mehr erfordert als die Sanierung des bestehenden Tunnels und dass diese Milliarde langfristig zu finanzieren ist. Ausserdem handelt es sich um eine nachhaltige Investition, da bei zukünftigen Sanierungsarbeiten kostspielige Massnahmen wie die Errichtung temporärer Verladeanlagen – und somit Kosten von mehreren Hundert Millionen Franken – entfallen.

Der TCS stellte sich auch gegen eine allfällige Finanzierung durch Public-Private-Partnership (PPP), da eine solche Finanzierungslösung für die Strassenbenutzer letztlich kostspieliger wäre. Er ist auch gegen die Erhebung einer Tunnelgebühr, die mit dem geltenden System der Infrastrukturfinanzierung unvereinbar und zudem verfassungswidrig ist.

Touring und Verlag

Beim Touring hat die Redaktion die Berichterstattung über die TCS-Geschäftsfelder intensiviert und die TCS-Dienstleistungen journalistisch in den Vordergrund gestellt. Ein redaktionelles Augenmerk galt auch den Online-Publikationen auf der TCS-Webseite. Insbesondere wurden die Social Media regelmässig bespielt sowie User-Umfragen publiziert. Gut eingespielt hat sich diesbezüglich die Zusammenarbeit zwischen dem Content Management und der Redaktion. Die wichtigsten Themen werden koordiniert angegangen und mit der TCS-Website vernetzt.

Ein Meilenstein war das Aufschalten der iPad-Version des Touring. Die Touring-Ausgaben sind nun in drei Sprachen auf dem iPad downloadbar. Die Tablet-Ausgaben werden von der Redaktion zudem mit multimedialen Elementen wie Fotostrecken, Videos und Direktlinks angereichert. Der iPad-Touring ist für alle gratis zugänglich.

Verlagsseitig konnte leider nicht an das Rekordjahr 2011 angeknüpft werden. Sowohl bei den externen, aber vor allem auch bei den TCS-Anzeigen musste ein Rückgang hingenommen werden. Demgegenüber erreichten die Einnahmen aus Leseraktionen den hohen Wert des Vorjahres und die Erträge aus den Kooperationen konnten sogar noch gesteigert werden. Nebst den Verkaufsaktivitäten hat sich der Verlag unter anderem auf die Entwicklung der elektronischen Angebote konzentriert, welche dem Anzeigenverkauf derzeit nicht die benötigten Instrumente in die Hand geben und im Vergleich mit der Verlagskonkurrenz noch entwicklungsfähig sind.

Als erfreulich kann die Zusammenarbeit mit den Sektionen bezeichnet werden. Diese konnte weiter verstärkt werden, insbesondere mit der Sektion Beider Basel, welche seit Januar 2013 ihre Sektionsinformationen voll in den Touring integriert.

Kommunikation

Der Mediendienst hat sich wiederum dafür engagiert, durch aktive Kommunikation die Reputation des TCS zu stärken. Grosse Medienpräsenz erhielt der TCS beispielsweise während der Kältewelle des Winters 2012: Vom 3. bis 13. Februar gingen bei der Telefonnummer 0800 140 140 über 67'000 Anrufe ein. Zahlreiche Medienschaffende berichteten über die in Schnee und Eis stecken gebliebenen Automobilisten und den unermüdlichen Einsatz der Patrouilleure, die Sondereinsätze leisteten.

Grosse Aufmerksamkeit erhielten auch die im Sommer in Zusammenarbeit mit der bfu und der Polizei lancierte Schulwegkampagne und der im September kommunizierte Schulbus-Crashtest. Viel Beachtung fanden auch die im September publizierte Erfolgsbilanz der TCS Ambulance sowie die angekündigte Zusammenarbeit mit der Klinik Hirslanden in Zürich und Swisstransplant. Auf dem politischen Parkett sorgte die Forderung des TCS, die Abgaswartungspflicht abzuschaffen, für Schlagzeilen.

Insgesamt konnte die Medienpräsenz des TCS auf hohem Niveau gehalten und gegenüber dem Vorjahr sogar noch verstärkt werden. Im Berichtsjahr wurden schweizweit 3'320 Artikel in den Printmedien, 786 TV-Sendungen, 339 Radiobeiträge und 2'155 Online-Artikel mit direktem Bezug zum TCS publiziert. Damit wurde eine erneute Steigerung der Berichterstattung verzeichnet, insbesondere im Bereich der Online-Medien. Die öffentliche Darstellung und Wahrnehmung des TCS definierte sich erneut insbesondere über Themen aus den Sektionen sowie aus den Bereichen Konsumentenschutz, Verkehrspolitik und Verkehrssicherheit. Die Qualitätsanalyse der Berichterstattung zeigt eine ausgeglichene Präsenz in den verschiedenen Sprachregionen sowie eine positive Grundstimmung und Wahrnehmung in Bezug auf die Aktivitäten des TCS.

Zudem waren die Bekanntheit und die Reputation des TCS auch Gegenstand einer umfassenden Untersuchung des Instituts GfK. Die dabei erhobenen Resultate zeigen, dass 96 Prozent der Schweizer Bevölkerung den TCS kennen. Im Gesamtvergleich der Reputationsmessung der 100 führenden Schweizer Unternehmen belegt der TCS den sehr guten 18. Rang. Branchenspezifisch erreicht der Club sogar einen Spitzenwert. Diese Analysen werden auch künftig weitergeführt und erlauben somit präzise Rückschlüsse auf die Entwicklungen bezüglich der öffentlichen Wahrnehmung des Unternehmens.

Ein wichtiger Meilenstein der internen Kommunikation war die Einführung von «Connect», einer modernen, zeitgemässen und interaktiven Intranetplattform. Auf Connect finden die Mitarbeitenden zahlreiche Informationen und Dokumentationen über den TCS, beispielsweise News aus allen Geschäftsbereichen, Informationen der Direktion, zur Cluborganisation, Reglemente, das Mitarbeitermagazin Zoom oder einen aktuellen Überblick über die Projekte. Die Mitarbeitenden haben zudem Zugang zur interaktiven Community «Nextstep», auf welcher sie ihre Meinungen und Ideen zu verschiedenen Themen austauschen können. Diese modernen Informationstools tragen wesentlich zur Verbesserung der Kommunikation und Interaktion mit und unter den Mitarbeitenden bei.

Marketing & Vertrieb

Marketing

Im Rahmen des Projekts CRM implementierte das Marketing im Jahr 2012 mit «Aprimo» ein neues Tool. Diese Lösung ermöglicht einerseits die Verwaltung sämtlicher Marketingkampagnen anhand von automatisierten Prozessen, andererseits die umfassende Organisation einer Kampagne in einem einzigen Tool. Dank den in Aprimo integrierten Verwaltungsprozessen können Rollen und Verantwortlichkeiten von internen und externen Partnern klar definiert und zugeteilt werden. Darüber hinaus verstärkt Aprimo die Aktivitäten im Online-Bereich und ebnet somit den Weg zu einem interaktiven, segmentorientierten «one-to-one»-Marketing.

Im Berichtsjahr führte das Marketing verschiedene Multi-Channel-Kampagnen. Dank diesen Kampagnen konnte die Anzahl Kontaktpunkte mit den Mitgliedern und Interessenten multipliziert und intensiviert werden. Die Einführung der neuen Marke, die Verwendung einer einfachen und emotionalen Bildsprache sowie das optimierte Zusammenspiel der verschiedenen Kanäle erwiesen sich als wegweisende Erfolgsfaktoren für wirksame Marketingkampagnen.

E-Channels

Anfang Mai 2012 lancierte der TCS seinen rundum erneuerten Internetauftritt. Die Online-Inhalte und -Dienstleistungen wie Verkehrs-, Reiseinformationen, Beratung rund um Mobilität und Verkehrssicherheit sowie Tests, Fahrkurse und Produkte präsentieren sich nun ebenfalls im neuen, gelben Erscheinungsbild des TCS. Der Neuauftritt der Webseite www.tcs.ch, einer der am häufigsten aufgerufenen Internetseiten im Bereich Mobilität, ist der erste Meilenstein auf dem Weg des Clubs in die digitale Zukunft.

Auch im Bereich mobile Anwendungen und Social Media hat der TCS seine Aktivitäten verstärkt. Die kostenlose TCS-App für iPhones und Android-Smartphones wurde mit einer mobilen E-Call-Lösung ergänzt, die es ermöglicht, Unfall- und Pannenhilfe mit direkter Geolokalisation zu koppeln. Bei einem Hilferuf über die TCS-App werden persönliche Daten und Standortinformationen automatisch übermittelt, was letztlich eine raschere Hilfe vor Ort, für Inhaber des ETI-Schutzbriefes auch im Ausland, ermöglicht.

Realisiert werden konnte auch der Touring für unterwegs. In den sozialen Medien konnte der TCS mit knapp 20'000 Facebook-Fans und über 1,6 Mio. Videoaufrufen auf seinem Youtube-Kanal sowie neuen Twitter-Diensten für Verkehrsinformationen seine Position weiter stärken. Im Rahmen einer digitalen Strategie will der TCS nun sein Angebot an Online- und Mobile-Dienstleistungen weiter ausbauen und mit neuen Services ergänzen.

CIC

Customer Interaction Center (CIC)

Die Bündelung der telefonischen und schriftlichen Kommunikation mit dem Mitglied im Customer Interaction Center (CIC) bewährte sich auch im Jahr 2012 als wesentliches Element zur Sicherstellung einer kompetenten, flexiblen und zeitgerechten Service-, Beratungs- und Verkaufsleistung für die TCS-Mitglieder.

Insgesamt wurden im Berichtsjahr rund 1,7 Mio. Anliegen telefonisch und auf dem Korrespondenzweg bearbeitet. Bei der Fahrzeug Assistance gingen 680'000 Anrufe ein. Im Contact Center wurden 985'000 Telefongespräche und Korrespondenzen bearbeitet. Die Einführung der neuen Telefonie ermöglicht die präzise Erfassung aller Aktivitäten, was sich im Vergleich zu den Vorjahren in höheren Zahlen niederschlug.

Im Jahr 2012 konnte die Erreichbarkeit auf hohem Niveau – unter Einhaltung der kommunizierten Service Levels – konsolidiert werden. Mit der Einführung des CRM und auch dank der engen Zusammenarbeit mit Marketing & Vertrieb konnte die Verkaufskraft des CIC mit insgesamt 198'000 Verkäufen beträchtlich gesteigert

werden. Das CIC ist somit ein integraler Bestandteil der Leistungserbringung zugunsten der Mitglieder geworden und leistet durch die Nutzung von Synergien mit den anderen Vertriebskanälen einen wesentlichen Beitrag zur «sorgenfreien Mobilität» der TCS-Mitglieder.

Eine weitere Herausforderung stellte die weitere Verankerung der Nummer 0800 140 140 für die TCS Pannenhilfe dar.

Einsatz

Das Jahr 2012 war ein Ausnahmejahr, was die meteorologischen Bedingungen anbelangt. In Erinnerung wird die «sibirische Kältewelle» in der ersten Monatshälfte des Februars 2012 bleiben. Die Rekordtieftemperaturen in der ganzen Schweiz führten zu überdurchschnittlich vielen Anrufen auf die TCS-Telefonnummer 0800 140 140.

Zum Vergleich: Im Februar 2011 wurden rund 35'000 Telefonanrufe entgegengenommen, im Februar 2012 waren es über 85'000. Das entspricht einer Zunahme um über 140 Prozent.

Dieser Ausnahmezustand bedingte, die Einsatzmittel und Ressourcen kurzfristig anzupassen. In dieser Situation stellten die TCS-Mitarbeitenden unter Beweis, wie wichtig ihnen die Kunden und Mitglieder sind. Viele Kolleginnen und Kollegen unterbrachen freiwillig ihre Ferien, andere wiederum verschoben ihren freien Tag auf eigenen Wunsch und einzelne Patrouilleure waren mit ihrem privaten Fahrzeug zu den Hilfesuchenden unterwegs. Alle hatten das gleiche Ziel: die möglichst rasche und professionelle Abwicklung der Pannen- und Unfallhilfefragen.

Rückblickend auf das Jahr 2012 resultierten fast 300'000 Patrouilleureinsätze. Zusätzlich wurden 75'000 Einsätze von Marken- oder Vertragsgaragen durchgeführt.

Das am 1. April 2012 eingeführte Jahresarbeitszeitmodell zeigte auf, wie wichtig es aus betrieblicher Sicht ist, flexibel auf die tägliche Auslastung reagieren zu können.

Etabliert hat sich auch das Projekt «NaviCom» – die elektronische Auftragsübermittlung von der Einsatzzentrale an die Patrouilleure. Jedes Einsatzfahrzeug wurde mit einer mobilen IT-Lösung ausgerüstet, welche dem Patrouilleur ermöglicht, alle relevanten Informationen ortsunabhängig und ohne Zeitverzug einzusehen und den Auftrag elektronisch anzunehmen. Mit der Einführung dieser E-Lösung wurden die Flexibilität und Produktivität erhöht.

Ein Indikator sei an dieser Stelle kurz erwähnt: Obwohl die Anzahl Einsätze im Jahr 2012 im Vergleich zum Jahr 2011 um 7 Prozent gestiegen ist, konnte die durchschnittliche Wartezeit bei konstantem Personalbestand auf den vorgesehenen 35 Minuten gehalten werden.

Nichts geändert hat sich an den drei häufigsten Pannursachen: defekte oder leere Batterien, beschädigte Reifen sowie verlorene oder eingeschlossene Autoschlüssel.

Seit dem 1. Juli 2012 besteht ein Zusammenarbeitsvertrag zwischen dem Touring Club Schweiz TCS, der Firma Alpine Air Ambulance und der Stiftung Swisstransplant. Das Ziel dieser Kooperation ist eine einheitliche und zuverlässige Abwicklung von menschlichen Organtransporten. Die Alpine Air Ambulance wickelt die Transporte in der Luft ab; die Patrouille TCS führt die Transporte auf der Strasse aus und liefert die Organe den jeweiligen Spitälern.

Massnahmen wie die Vereinheitlichung der Einsatzfahrzeugflotte mit einem Allradsystem waren weitere Optimierungsschritte, um alle Kundenbedürfnisse in Zukunft noch besser und schneller wahrzunehmen – damit immer alles rund läuft.

IT

Klarer IT-Schwerpunkt 2012 war wiederum das Vorantreiben der Ende 2010 festgelegten IT-Strategie. Die wichtigsten strategischen Schritte erfolgten im Mai 2012 mit der Einführung des ultramodernen CRM (Customer Relationship Management) sowie der neuen Arbeitsprozesse im Marketing & Vertrieb und im Customer Interaction Center. Die wesentlichste Innovation fand im Contact Center durch die Integration des CRM mit der neuen Internettelefonie (VOIP) statt: Die einzelnen Aufgaben werden neu medienunabhängig (E-Mails, Fax, digitalisierte Papierkorrespondenz, Telefonanrufe etc.) und vollautomatisch den verfügbaren Call-Center-Agenten mit den optimalen Fach- und Sprachkompetenzen zugewiesen. Der TCS hat dem CRM-Projekt und dieser aussergewöhnlichen Innovation verschiedene nationale und internationale Auszeichnungen zu verdanken.

Ein weiterer wichtiger Meilenstein war die Einführung des elektronischen Pannensystems bei der Strassenhilfe, welcher eine präzisere, schnellere und umfangreichere Einsatzrapportierung erlaubt und die Anforderungen von ARC und Automobilherstellern erfüllt.

Nachfolgend ein Auszug der Projekte des Jahres 2012: Einführung des neuen Internets www.tcs.ch, elektronische Version des Tourings für iPads, die Geolokalisierung der Pannen bei der Nutzung der TCS-App,

Verbesserung und Automatisierung des Krisenmanagements bei ETI, Ersatz der alten Telefonie durch eine moderne Internettelefonie (VOIP), Einführung des neuen Intranets sowie verschiedenste andere Projekte, welche den etappenweisen Aufbau des neuen TCS-Informationssystems bei gleichzeitiger Kostenreduktion sicherstellen.

Human Resources

Das Jahr 2012 war für die Abteilung Human Resources (HR) ein sehr aktives Jahr, das zahlreiche Neuerungen brachte. Unter anderem standen Organisationsentwicklungen und Kompetenzförderungsmassnahmen, insbesondere in der Begleitung von Veränderungsprozessen (Change Management), auf dem Programm. Das anspruchsvolle strategische HR-Projektprogramm, das zum Ziel hat, den TCS als attraktiven Arbeitgeber (Employer of Choice) zu positionieren, wurde validiert; die Umsetzungsphase hat inzwischen begonnen. Zudem konnte sich das HR im Jahr 2012 klar als strategischer Partner positionieren, der aktiv und konkret zur Realisierung der TCS-Entwicklungsstrategie beiträgt.

Zur Verstärkung des Bereichs Lohnwesen und Controlling wurden neue Mitarbeiterinnen eingestellt. Ihre ausgewiesene Erfahrung im Lohnwesen und ihre Sprachkenntnisse (speziell Schweizerdeutsch/Deutsch) begünstigen den Ausbau der internen Kundenbeziehungen. Das HR-Cockpit wurde angepasst und der Optimierungsprozess wird im Jahr 2013 fortgeführt. Einen grossen Einsatz erforderte das Projekt für die Migration des Lohnabrechnungssystems auf SAP HR, das im Juli 2013 in Betrieb genommen werden soll.

Im Bereich HR-Management vollzieht sich weiter ein Wandel von der HR-Funktion hin zum Business-Partner. Durch eine entsprechende Ausbildung sind heute alle HR-Business-Partner in der Lage, die Veränderungsprozesse in strategischen Grossprojekten des TCS zu begleiten. Das Team wirkte beim Erstellen von Impactanalysen strategischer Projekte sowie bei der Ausarbeitung von Kompetenzmatrizes mit. Beim operativen Geschäft ist die Vielzahl der im Jahr 2012 erfolgreich getätigten Neueinstellungen erwähnenswert.

Der Bereich Ausbildung, Entwicklung und Change Management wurde nach dem Audit von 2011 angepasst – sowohl organisatorisch als auch kompetenzbezogen. Die Rekrutierung eines neuen Abteilungsleiters mit langjähriger Berufserfahrung sowie mehreren Ausbildungsverantwortlichen ermöglichte eine starke Positionierung in der Begleitung von Veränderungsprozessen bei strategischen TCS-Projekten. Nebst der Entwicklung

und Planung von umfangreichen Ausbildungsprogrammen – etwa zum Erlangen der für die Anwendung des neuen CRM-Instruments nötigen Kompetenzen – wurde auch eine Struktur für die Koordinierung sämtlicher mit dem Change Management verbundenen Aktivitäten geschaffen (Organisationsentwicklung, Ausbildung, Kommunikation).

Im Hinblick auf die Umsetzung der Strategie, ein «Employer of Choice» zu werden, wurde innerhalb des HR eine kleine Projektmanagementeinheit geschaffen. Das Projekt «Home Office», welches eine Flexibilisierung des Arbeitsplatzes ermöglicht, wurde abgeschlossen und im Januar 2013 eingeführt. Das neue Kompetenzmodell und Entlohnungssystem und der durchgeführte Salärbenchmark waren weitere vom HR-Team realisierte Vorhaben. Ziel ist es, Transparenz über die Kompetenzprofile und das Lohnsystem zu schaffen. Darüber hinaus bildeten die Analyseergebnisse die Grundlage für die Lohnrunde von April 2013. Als Erfolg verbuchen konnte das HR-Team weiter die Einführung der Jahresarbeitszeit für die Patrouilleure, die in enger Zusammenarbeit mit der Einsatzplanung, dem Rechtsdienst und der Gewerkschaft VPOD (Gesamtarbeitsvertrag für die Patrouilleure) erfolgt war.

Zu den Neuerungen des vergangenen Jahres gehört schliesslich auch die Einstellung eines Verantwortlichen für Gesundheit und Sicherheit im Betrieb. Im Rahmen dieser neuen Funktion wurde im Jahr 2012 eine Situationsanalyse erstellt und eine Strategie mit dem Ziel erarbeitet, allen Mitarbeitenden ein sicheres und gesundes Arbeitsumfeld zu garantieren und somit jedem zu ermöglichen, sein Bestes zu geben. In diesem Sinne ist geplant, im Jahr 2013 landesweit ein einheitliches Sicherheitskonzept für alle TCS-Bereiche sowie ein Gesundheits- und Absenzenmanagement einzuführen.

Rechtsdienst

Eine der Hauptaufgaben des Rechtsdienstes (RD) besteht in der Überprüfung, der Verhandlung sowie dem Erstellen von komplexen Verträgen. Im Jahr 2012 konnte der RD unter anderem bei der Verhandlung von Verträgen mit Swisscom tatkräftig mitwirken, welche dem TCS jetzt erlauben, die Anliegen von Mitgliedern und Kunden mithilfe eines Cloud-basierten Management Contact Center Service zu bearbeiten. Neue Lösungen wie diese erfordern eine kreative und vorausschauende juristische Begleitung.

Der TCS ist auf dem Gebiet neuer Formen der Mobilität mehr denn je aktiv. So konnten im Jahr 2012 Verträge mit m-way, Tooxme und cartribe sowie Statuten und Reglemente für den neu gegründeten Verband Swiss eMobility erarbeitet werden.

Im Zusammenhang mit der Kältewelle im Frühling 2012 mussten verschiedene juristische Fragen beantwortet werden, so zum Beispiel, ob es einer Firma erlaubt ist, das Foto eines vereisten Autos ohne Bewilligung des Fahrzeughalters für Marketingzwecke zu gebrauchen. Die nuancierte Antwort war in diesem Fall ja, weil das Auto auf öffentlichem Raum stand, nicht erkenntlich war und somit keine Rückschlüsse auf den Fahrzeughalter gezogen werden konnten.

Die Revision der Normen des Obligationenrechts betreffend Fristen für die Sachmängelgewährleistung im Rahmen eines Kaufvertrages warf mehr Fragen auf, als sie beantwortete. Der RD durfte in diesem Zusammenhang vermehrt Auskunft geben, insbesondere auch gegenüber den Medien.

Ausserdem organisierte der RD die jährliche TCS-Rechtskonsultanten-Tagung, welche dieses Jahr, neben den Kommentaren zur Rechtsprechung des Jahres, die Verjährung sowie den Pflege-, Betreuungs- und Beschusschaden thematisierte. Schliesslich verfasste der RD verschiedene interne Reglemente (Telearbeit und mobile Kommunikationsmittel) und nahm seine Funktion als Compliance-Officer sowie Datenschutzverantwortlicher für die TCS Gruppe wahr.

International Affairs

Dank der Mitgliedschaft in zahlreichen internationalen Verbänden und der engen Zusammenarbeit mit Partnern inner- und ausserhalb Europas kann der TCS seinen Mitgliedern auch jenseits der Landesgrenzen helfen.

ARC Europe SA

Der TCS ist Gründungsaktionär mit einem Anteil von fünf Prozent der 1991 in Brüssel gegründeten Aktiengesellschaft ARC Europe. Sie ist das grösste Automobil-Assistance-Netzwerk Europas und bietet den 40 Millionen Automobilisten, die diesem Netzwerk angeschlossen sind, nicht nur Strassen-, Personen- und medizinische Assistance, sondern auch telefonische Unterstützung in mehr als 40 Regionen und Ländern Europas.

Der Verwaltungsrat, das ARC Board, ist das Entscheidungsorgan der Organisation. Es setzt sich aus einem Vertreter der Direktion jedes Clubaktionärs sowie dem Generaldirektor von ARC Europa zusammen.

Auf Europas Strassen können die Clubmitglieder somit auf zuverlässige Hilfe, Rat und Assistance von Werkstätten und Abschleppdiensten mit mehr als 26'000 Fahrzeugen, 29 Notrufzentralen und 37 Rettungshelikoptern zählen.

Der TCS nahm im September 2012 am ARC Sports Event in Istanbul teil, welcher die Clubs von 43 Ländern vereinte. Es war ein sportliches Interclubturnier, das zum Ziel hatte, die Angestellten der Organisationen von ARC Europa, die international operativ sind, zusammenzubringen. Dabei wurden die Kontakte zwischen Kollegen der assoziierten Clubs gepflegt und das professionelle Netz zwischen Assistance-Beauftragten und den Call Centern der Assistenz gefördert.

Fédération internationale de l'automobile (FIA)

Dem 1904 gegründeten, nicht gewinnorientierten Internationalen Automobilverband FIA gehören heute 230 Automobilorganisationen aus 134 Ländern auf fünf Kontinenten an. Der Verband vertritt die Interessen der Touring Clubs und der Automobilisten und setzt sich für die gemeinsame Vision einer sicheren, dauerhaften und zugänglichen Mobilität ein. Er unterstützt den effizienten und praktischen Informationsaustausch unter den Clubmitgliedern dank seinem beratenden Status auf internationalem Niveau und übernimmt die regionale Koordination und die Zusammenarbeit, indem er regionale, politische Strategien in vielfältigen Initiativen entwickelt.

Die FIA beruht auf zwei Säulen: dem Motorsport-Weltrat und dem Weltrat Mobilität und Auto. Letzterer widmet sich allen Belangen, die den Alltag der Autowelt betreffen: Verkehrssicherheit, Umwelt, Konsumentenschutz, Probleme der Mobilität und des Tourismus. Der TCS-Präsident Peter Goetschi vertritt unseren Club seit seiner Wahl im Dezember 2011 in der FIA-Generalversammlung.

Die FIA Region I ist eine interne Struktur und vertritt Mitgliederorganisationen, die ihren Hauptsitz in Europa, dem Mittleren Osten und in Afrika haben.

Auf FIA-Weltebene findet jedes Jahr die FIA Conference Week statt. Diese Konferenz wird im Mai oder Juni abgehalten. Ein Club lädt als Gastgeber dazu ein. Im Allgemeinen nehmen TCS-Fachkader daran teil (Marketing, Verkehrssicherheit, Camping, Strassenverkehrs-Assistance usw.). Im Juni 2012 fand die Konferenz in Prag auf Einladung des Gastclubs UAMK statt.

Im September 2012 fand ein Wettbewerb der FIA zur Strassenverkehrserziehung für Kinder statt. Ein TCS-Spezialist wirkte auf Einladung des polnischen Clubs im Organisationskomitee mit.

Das FIA-Europa-Büro in Brüssel

Die Hauptaufgabe des Büros der FIA Europa in Brüssel besteht in der Lobbyarbeit bei den europäischen Institutionen. Das Büro dient als Sekretariat und organisiert die Treffen der Koordinatoren und des Euroboards. Der Zentralpräsident Peter Goetschi ist der Vertreter des TCS im Euroboard, welches zweimal pro Jahr tagt.

Das Büro in Brüssel versucht, gemeinsame Positionen zu politischen Fragen sowie in den Bereichen Transport, Mobilität und Tourismus in Europa zu formulieren. Es repräsentiert die Interessen der Automobilisten und anderer Strassennutzer bei den europäischen Institutionen, um ihre Rechte für eine sichere, preislich attraktive Mobilität zu vertreten. Die TCS-Mitglieder profitieren von diesen Fortschritten in allen Bereichen, wo die europäischen Entscheidungen und Richtlinien einen Einfluss auf die Schweiz und ihre Mobilität haben.

Interclubbeziehungen

Im März 2012 fand das «Vierertreffen» in Dresden statt. Jedes Jahr treffen sich vier europäische Clubs – ADAC (Deutschland), ANWB (Niederlande), ÖAMTC (Österreich) und der TCS –, um verschiedene Themen zu behandeln, wie etwa die Entwicklung der Clubs, Synergien, Benchmark und die Zusammenarbeit zwischen den einzelnen Clubs etc.

Ausserdem verstärken zahlreiche bilaterale Zusammenkünfte zwischen den Clubs die Interclubzusammenarbeit und der TCS dehnt so sein Netzwerk im Interesse seiner Mitglieder aus.

Sektionen Näher am Mitglied

Die über die ganze Schweiz verteilten 24 Sektionen des TCS schaffen eine lokale und regionale Verbindung zu unseren Mitgliedern. Sie engagieren sich in sämtlichen mobilitätspolitischen Fragen und vertreten so die Interessen der TCS-Mitglieder. Auf regionaler Ebene sind sie in zahlreichen Bereichen aktiv, bieten eine Fülle von Dienstleistungen an und beraten und informieren die Mitglieder in sämtlichen Fragen, welche die Mitgliedschaft sowie die verschiedenen Angebote vom Zentralclub und den Sektionen betreffen. Darüber hinaus gestalten sie ein attraktives Clubleben für ihre Mitglieder.

Mehrere Sektionen betreiben ein Technisches Zentrum, welches Tests und Expertisen vor der Fahrzeugkontrolle für Autos, Motorräder und Scooter anbietet. Mehrmals jährlich versenden die Sektionen kostenlos ihr Bulletin mit Informationen über Veranstaltungen, Stellungnahmen zu regionalen Fragen der Mobilität, Mitgliederangeboten und -vorteilen und weiteren Aktivitäten. Auch im Jahr 2012 haben die Sektionen aktiv zum Erfolg des TCS beigetragen.

Verkehrspolitische Fragen

Die Sektion Freiburg setzte sich im Rahmen einer Medienkonferenz für die Installation eines speziellen Unterfahrschutzes für Motorradfahrer ein, um deren Sicherheit zu verbessern. Dies veranlasste den Kanton Freiburg, eine Studie über

die Sicherheit der Leitplanken in Auftrag zu geben.

Die Sektion Neuenburg kritisierte die geplante S-Bahn-Linie TransRun wegen der exorbitanten Kosten und des als undemokratisch erachteten Vernehmlassungsverfahrens. Das Volk lehnte die Vorlage im September 2012 schliesslich ab. Über einen Vertreter des grossen Rats wurde die Sektion bei den bernischen Behörden vorstellig, um sie darauf aufmerksam zu machen, dass für das Autobahnteilstück La Neuveville–Bern im Hinblick auf die Umfahrung Biel kein Ausbauprojekt vorliegt. Erfolgreich war das Referendum gegen die Errichtung einer Tempo-30-Zone am Place Numa-Droz. So unterstützten 61,35 Prozent der Neuenburger Stimmberechtigten am 3. März 2013 das Anliegen des TCS.

Dank der Intervention der Sektion Jurassienne verzichtete der Kanton Bern auf die Verlegung des Strassenverkehrsamts Tavannes. Die Sektion opponierte ausserdem erfolgreich gegen die Errichtung von Tempo-30-Zonen in einigen Gemeinden.

Ebenfalls wurden dank der Unterstützung u.a. der Sektion Waldstätte die wichtigen Projekte «Seetalplatz» und «Südzubringer Luzern» an der Urne angenommen. Im Weiteren nahm die Sektion Waldstätte zu verschiedenen Themen wie Tempo-30-Zonen und Radarkontrollen Stellung.

Die Sektion Waadt befasste sich mit verschiedenen verkehrspolitischen Dossiers, so mit der Verkehrsüberlastung zwischen Lausanne und Genf, dem Bau einer dritten Fahrspur auf der A1 sowie eines dritten Gleises zwischen Lausanne und Morges, dem Umfahrung Morges, dem Agglomerationsplan Lausanne-Morges, den Parkplatzproblemen sowie dem Nordzubringer Lausanne. Weiter gab sie eine Studie über Tempo 30 generell im Zentrum von Lausanne in Auftrag und unterstützte eine Stau-Stopp-Initiative in der Stadt Yverdon.

Die Sektion Graubünden zog ihre Beschwerde gegen das ablehnende Urteil des Verwaltungsgerichtes Graubünden betreffend die Einführung einer Tempo-30-Zone in Sumvitg an das Bundesgericht weiter; die Beschwerde wurde vom Bundesgericht nur teilweise gutgeheissen. Die Sektion wird sich auch weiterhin aktiv gegen die Einführung von flächendeckenden Tempo-30-Zonen wehren.

Die Sektion Neuenburger Jura bekämpfte die Einführung der Parkplatzbewirtschaftung in La Chaux-de-Fonds und die Sektion Jurassienne war an der Einweihung des Teilstücks Tavannes–Loveresse der A16 präsent.

Die Sektion Aargau unterstützte federführend die Gründung der Interessengemeinschaft Baldegg, die von Thierry Burkart präsidiert wird. Sie bietet für die Bevölkerung, die Gemeinden, Industrie-, Handels- und Gewerbevereine, Verkehrsverbände sowie weitere Organisationen eine Plattform mit dem Ziel, gemeinsam eine überzeugende Ver-

kehrslösung zur besseren Anbindung des unteren Aaretals an das Nationalstrassennetz und die Entlastung der Zentren Brugg und Baden auszuarbeiten. Die Sektion Aargau befürwortet den Ausbau des Knotens Neuhof bei Lenzburg, unterstützt das entsprechende Komitee und engagiert sich in der Volksabstimmung aktiv für das Projekt. Das Projekt sieht vor, die Verkehrsströme beim Autobahnzubringer Lenzburg zu entflechten, die Leistungsfähigkeit zu erhöhen sowie die Verkehrssicherheit zu verbessern.

Die Sektion Genf verteidigte das Prinzip der freien Verkehrsmittelwahl in der neuen Kantonsverfassung. Sie setzte sich erfolgreich für die Errichtung einer Busspur auf der Mont-Blanc-Brücke ein und erreichte somit die Verflüssigung des Verkehrs auf dieser wichtigen Verkehrsachse. 57 Prozent der Genfer Stimmbürgerinnen und Stimmbürger unterstützten das Begehren des TCS. Die Sektion war Co-Autorin eines Kriterienkatalogs respektive einer Machbarkeitsstudie für die Errichtung eines Netzes von P&R-Anlagen in der Agglomeration Genf.

Die Sektion Tessin unterstützte die Kampagne für den Bau einer zweiten Gotthardstrassentunnelröhre (Variante, die keine Kapazitätserhöhung vorsieht). Auf regionaler Ebene gab sie eine Stellungnahme über den Bau eines A2-Halban schlusses bei Bellinzona ab und äusserte sich zum neuen Verkehrswegplan in Lugano sowie zu dem vom Kanton geplanten Bau eines Radwegs am Monte Ceneri. Ausserdem beteiligte sie sich am Vernehmlassungsfahren zur ökologischen Motorfahrzeugsteuer.

Im Sommer 2012 beteiligte sich die Sektion Uri an der Vernehmlassung zum Urner Strassengesetz. Was die Sanierung des Gotthardstrassentunnels betrifft, setzte sich die Sektion für eine für den Kanton Uri sinnvolle und verträgliche Sanierung ein.

An der zweiten von der Sektion Waldstätte mitorganisierten Verkehrskonferenz nahmen über 80 Persönlichkeiten aus Politik und Wirtschaft teil. Mit namhaften Referenten und Podiumsteilnehmern wurde die Frage einer zweiten Gotthardröhre diskutiert. Auch lokale mobilitätspolitische Themen im Umfeld der Stadt Luzern standen im Fokus der Diskussion.

Die Sektion Glarus machte sich für den Bau einer Umfahrungsstrasse in Näfels/Glarus stark. Die Sektion Appenzell Ausserrhoden sprach sich für die Aufnahme der Verbindung Appenzell–Herisau–Gossau–Anschluss A1 ins Nationalstrassennetz aus.

Über die eigens dafür gegründete Interessengemeinschaft «Rückbau Rheinstrasse vernünftig» setzte sich die Sektion Beider Basel dafür ein, dass nach Inbetriebnahme der Umfahrungsstrasse Pratteln–Liestal (H2) die bestehende, äusserst stark belastete Kantonsstrasse so verbessert wird, dass der Verkehr behinderungsfrei fließen kann. Dies im Interesse des von diesem Projekt unmittelbar betroffenen Technischen Centers Füllinsdorf, stellt doch die Rheinstrasse die Zufahrtsachse zum Center dar.

Im Rahmen einer ausführlichen Stellungnahme zu den drei im Auftrag der Kantonsregierung entwickelten Testplanungen bezog die Sektion Beider Basel Stellung zum verkehrsbezogenen Entwicklungsprojekt «Leimental-Birseck-Allschwil». Nachdem sich der basel-städtische Soverän in einer Abstimmung über das Projekt «Stiig-um» dafür ausgesprochen hatte, den Verkehr auf dem Kantonsgebiet bis 2020 dras-

tisch zu reduzieren, haben alle regionalen Verbände eine Arbeitsgruppe gebildet, um gemeinsam mit konkreten Massnahmen aufzuzeigen, wie eine Verkehrsreduktion ohne einschneidende Einschränkungen ermöglicht werden kann.

Die Sektion St. Gallen-Appenzell Innerrhoden machte sich – zusammen mit ihren Regionalgruppen – für die Neugestaltung des Marktplatzes in der Stadt St. Gallen mit einer weiteren Tiefgarage stark. Die Sektion sprach sich zudem gegen die Aufhebung von Parkplätzen in der nördlichen Altstadt von St. Gallen aus. Ausserdem forderte sie die Engpassbeseitigung der A1 in St. Gallen sowie einen Anschluss der beiden Kantone Appenzell Innerrhoden und Appenzell Ausserrhoden an das Nationalstrassennetz.

2012 stand im Thurgau ein eigentliches Jahrhundertprojekt mit zwei Schnellstrassen zur Debatte. Die Sektion Thurgau engagierte sich erfolgreich im leitenden Ausschuss des Abstimmungskomitees. Der Thurgauer Soverän sagte Ja zu dieser Vorlage, womit die beiden geplanten Strassen ins kantonale Strassennetz aufgenommen wurden. Die Erhöhung der Motorfahrzeugsteuern um 10 Prozent, mit deren Hilfe eine der beiden Strassen finanziert werden sollte, fand beim Stimmvolk jedoch keine Gnade.

Die Stadt Biel ist innerhalb des Nationalstrassennetzes der Schweiz die einzige grössere Agglomeration ohne entlastende Umfahrung. Jetzt, wo der Ostast der A5 im Bau ist, sind die Auseinandersetzungen über die Westtangente noch immer nicht abgeschlossen. Die Sektion Biel/Bienne-Seeland legte ihre befürwortende Haltung mit Unterstützung der Mitgliederversammlung wiederholt in der Öffentlichkeit dar.

Ausserdem nahm sie im Komitee Pro-A5-Westast Einsitz. Beim Grossprojekt «Regiotram» (neue Tramverbindung zusätzlich zum bestehenden öffentlichen Verkehrsnetz quer durch bereits stark belastete Agglomerationsgebiete) wurde die kritische bis ablehnende Haltung der Sektion Biel/Bienne-Seeland an verschiedenen Stellen eingebracht. Für eine definitive Meinungsbildung fehlen aber die erforderlichen Kosten-Nutzen-Elemente.

Die Sektion Schaffhausen nahm Stellung zum Aggloprogramm Schaffhausen und wirkte in den Arbeitsgruppen TBA Kanton Schaffhausen «Stau Engi»/Ortsdurchfahrt Neuhausen sowie in den Arbeitsgruppen «Projekt Rheinufer» und «Altstadt/Parkplatzkonzept», «Attraktivierung Altstadt» sowie «Quartierverkehrskonzepte» mit. Ausserdem nahm sie Stellung zur Sanierung Feuerthalerbrücke.

Die Sektion Zug nahm Einsitz in die Arbeitsgruppe Stadttunnel Zug und unterstützte aktiv den Ausbau der Umfahrung Baar.

Die Änderung des Verkehrsabgabengesetzes des Kantons Zürich wurde vom Volk trotz Widerstand der Sektion Zürich angenommen. Damit wurde aus der Nutzungsabgabe eine Lenkungsabgabe.

Die Sektion Wallis sprach sich für Fairplay im Kreisverkehr aus. Weiter gab sie dem Stadtpräsidenten von Sitten die Möglichkeit, sich im Sektionsbulletin über Stadtentwicklungsprojekte zu äussern.

Verkehrssicherheit

Die Sektion Waadt gab gemeinsam mit dem kantonalen Strassenverkehrsamt, der Kantonspolizei und dem Tiefbauamt eine Broschüre heraus, die auf die Gefahren der Unaufmerksamkeit am Steuer hinweist. Als Massnahme zur Unfallprävention setzte die Sektion drei mobile Radare ein, die im Jahr 2012 an 390 Standorten insgesamt 564'465 Fahrzeuge kontrollierten.

Die Sektion Glarus nahm an der Speedy-Radaraktion der Kantonspolizei teil.

Die Sektion Jura sprach sich für mehr Radarkontrollen im Kantonsgebiet aus.

Das Magazin der Sektion Zug wurde als Plattform für sicherheitsrelevante Artikel der Zuger Polizei genutzt.

Die Sektion Neuenburg führte in Zusammenarbeit mit Velomechanikern und der Polizei bei Schülern in Marin, Le Landeron und Thielle-Wavre Velokontrollen durch. Anlässlich der Einweihung des neuen Strassenverkehrsamts von Malvilliers war die Sektion Neuenburg mit einem Verkehrssicherheitsstand und einem TCS Ambulance-Helikopter präsent.

Die Schulwegkampagne wurde traditionsgemäss auch von den Sektionen unterstützt. Sie verteilten wiederum TCS-Leuchtgürtel oder Sicherheitswesten an die Schüler.

Letztes Jahr wurden den jüngsten Verkehrsteilnehmern im Kanton Uri aus Anlass des Sektionsjubiläums auch Regenponchos geschenkt. Diese schützen die Kinder nicht nur vor Witterungseinflüssen, sondern tragen durch ihre leuchtend gelbe Farbe und einen reflektierenden Einsatz auch zur Verkehrssicherheit bei. Im Oktober gastierte wiederum das Puppentheater «tiramisü» im Kanton Uri. 574 Kindergartenkinder hatten die Gelegenheit, sich eine der fünf Aufführungen anzusehen. Die Kinder werden mit dieser Aufführung für die Gefahren und Risiken des Strassenverkehrs sensibilisiert.

Die Sektion Waadt beteiligte sich zum dritten Mal an der Verkehrssicherheitskampagne «Die Strasse ist nicht meine Rennstrecke», mit Unterstützung des Formel-1-Piloten Sébastien Buemi sowie des Motorradfahrers Bastien Chesaux.

Zahlreiche Sektionen beteiligten sich am 15. November 2012 – oft in Zusammenarbeit mit der Polizei – mit Events oder Kampagnen am Tag des Lichts. Die Sektion Waadt bot bei dieser Gelegenheit in Zusammenarbeit mit einem Optiker einen Sehtest an.

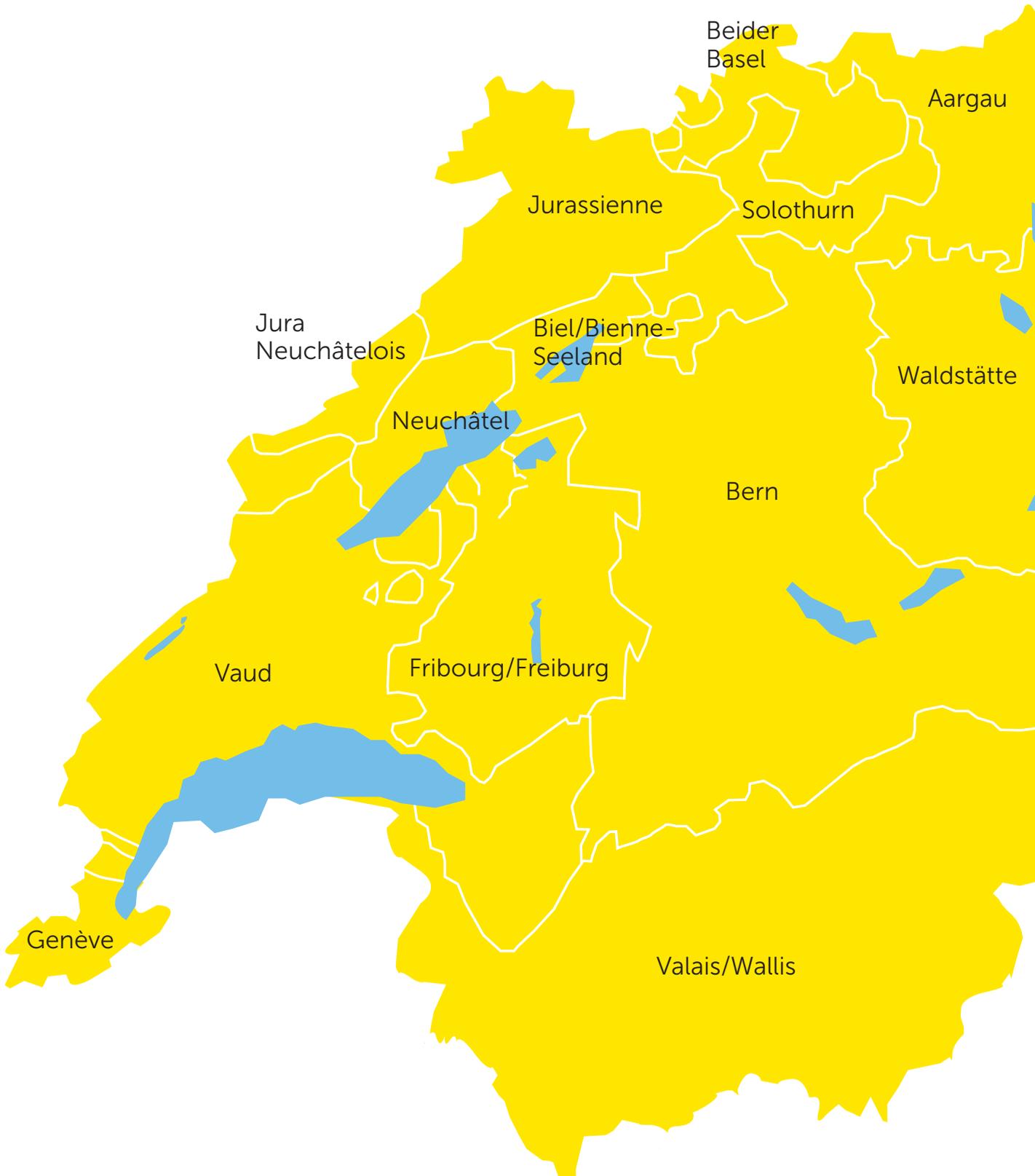
Grossen Erfolg hatten die im Tessin an den Schulen für Lehrlinge durchgeführten Vorträge über die Gefahren des Strassenverkehrs. Die Sektion Appenzell Ausserrhoden unterstützte die von der Kantonspolizei durchgeführten Veloprüfungen finanziell und materiell.

Die Sektion Aargau organisierte einen Familiensicherheitstag in Muri AG unter Mitwirkung der Regionalpolizei und des Samariterversins. Ein Überschlagsimulator wurde gezeigt und ein Mini-Scooter-Kurs angeboten.

Der Verkehrssicherheitstag im Länderpark in Stans vermittelte auf spielerische Art und Weise verschiedene Aspekte der Verkehrssicherheit. Traditionsgemäss war die Sektion Waldstätte am SUVA-Velotag und am slowUp Seetal präsent.

Die Sektion Uri führte bereits zum 13. Mal einen Velo-Geschicklichkeitsparcours durch. Der Anlass fand zum zweiten Mal in Schattdorf statt. 198 Schülerinnen und Schüler der 2. bis zur 5. Klasse nutzten die Möglichkeit, ihr fahrerisches Können auf dem Fahrrad zu testen. In diesem Jahr waren die Verkehrsinstruktoren der Kantonspolizei Uri nicht wie üblich unterstützend am Veloparcours beteiligt, sondern mit einem eigenen Verkehrsgarten.

Der in den Vorjahren zur Tradition gewordene «Sicherheitstag» der Sektion Beider Basel hätte an einem Sonntag stattfinden sollen, kombiniert mit einem Tag der offenen Türe. Da der Kanton die erforderliche Bewilligung für Sonntagsarbeit jedoch nicht erteilte, musste dieser Anlass kurzfristig absagt werden.



Beider
Basel

Aargau

Jurassienne

Solothurn

Jura
Neuchâtelois

Biel/Bienne-
Seeland

Waldstätte

Neuchâtel

Bern

Vaud

Fribourg/Freiburg

Genève

Valais/Wallis



Schaffhausen

Thurgau

Zürich

Appenzell AR

St. Gallen
Appenzell IR

Zug

Schwyz

Glarus

Uri

Graubünden

Ticino

Fussgängerstreifen

Als medialer Rahmen des Fussgängerstreifentests wurde von der Sektion Beider Basel eine dreiteilige journalistische Begleitung (Ankündigung, Testkriterien, Resultate) durch die regionalen Medien Basler Zeitung, Basellandschaftliche Zeitung, TeleBasel und Radio Energy sowie Radio Basilisk arrangiert.

Die Verkehrserziehungs- und Unfallpräventionskampagne der Sektion Tessin vom vergangenen Jahr widmete sich den Fussgängerstreifen und den neuen Assistenzsystemen für Fussgänger, die Automobilisten auch auf eingeschränktes Seh- und Hörvermögen sensibilisierten.

Die Sektion Uri beurteilt die Anzahl Fussgängerstreifen im Kanton Uri, insbesondere in Altdorf, als zu hoch. Die daraus resultierenden Rückstaus beeinträchtigen den Verkehrsfluss und vermindern zudem die Sicherheit der Fussgänger. Die kantonalen Behörden beurteilen jetzt sämtliche Fussgängerstreifen auf ihre Sicherheit. Ein entsprechender Schlussbericht soll im Frühjahr/Sommer 2013 vorliegen. Aufgrund des Berichts wird sich der TCS Uri für eine sinnvolle Anzahl Fussgängerstreifen und deren Sicherheit einsetzen. Kernpunkte waren die allgemeine Verkehrssicherheit bei der Neuerstellung von Strassen oder deren Sanierung sowie die Sicherheit der Fussgängerstreifen. Im Sommer wurden im Rahmen des nationalen TCS-Fussgängerstreifentests zum ersten Mal auch in Luzern Fussgängerstreifen getestet.

Die Sektion St. Gallen Appenzell Innerrhoden unterstützte die flächendeckende Prüfung der Fussgängerstreifen durch das Tiefbauamt des Kantons St. Gallen sowie den Bau der Schülerverkehrerschulungsanlage Schollberg bei Sargans.

Verkehrsabgaben

Die Sektion Jurassienne setzte sich gegen die Erhöhung der Motorfahrzeugsteuern ein.

Die Sektion Waldstätte befasste sich erneut mit der Vernehmlassung zu den Motorfahrzeugsteuern im Kanton Luzern. Im Vordergrund stand die Ökologisierung der Steuern, die jedoch mit fragwürdigen Bemessungsgrundlagen erreicht werden soll. Dank dem Engagement des TCS wird die Botschaft voraussichtlich zurückgewiesen.

Am 23. September 2012 nahmen die Berner Stimmbürgerinnen und Stimmbürger den Volksvorschlag zur Senkung der Motorfahrzeugsteuern um einen Drittel an, womit der Vorschlag der Regierung des Kantons Bern nicht angenommen wurde.

Dienstleistungen

Kurse und Events

Verschiedene Sektionen wie Glarus und Beide Basel organisierten E-Bike-Kurse.

Die Sektion Fribourg beteiligte sich an einem von der Freiburger Polizei organisierten und gesponserten Motorradkurs auf der Rennstrecke von Bresse.

Die Sektion Waadt ist die bedeutendste Anbieterin von Aus- und Weiterbildungskursen im Kanton. Über 25'000 Personen besuchten im Centre Cossonay einen Kurs. Der in Zusammenarbeit mit dem Strassenverkehrsamt, der Waadtländer Polizei und der verkehrsmedizinischen Abteilung der Universität organisierte Kurs «Senioren am Steuer» für über 70-Jährige wurde von rund 400 Teilnehmern absolviert.

Die Sektion Genf bot unter der Bezeichnung «Vertrauen» einen ähnlichen Kurs für Senioren sowie für Fahrzeuglenkende mit wenig Fahrpraxis an. Inbegriffen war auch eine Augenkontrolle sowie ein Check im Technischen Zentrum von Meyrin.

Im Oktober führte die Sektion Neuenburger Jura im Technischen Zentrum von Fontaine und im Werkhof von Le Locle «Ferien- und Winterchecks» zu einem Spezialpreis durch. Bei dieser Gelegenheit konnten die Mitglieder auch von einem kostenlosen Sehtest profitieren.

Der von der Sektion Waadt auf der Piste von Bullet bei Ste-Croix durchgeführte und vom Verkehrssicherheitsrat anerkannte Kurs «Fahren auf Schnee und Eis» war ein voller Erfolg. Fast ein Selbstläufer ist das gefragte Jugendfahrlager der Sektion Graubünden, welches jährlich in Scuengo stattfindet. Auch dank sehr guter Zusammenarbeit mit einem Fahrlehrerteam sowie der Sektion Tessin ist die Teilnahme unter Jugendlichen heiss begehrt.

Die Sektionen Waadt und Genf lancierten gemeinsam die L-Box. Hierbei handelt es sich um ein preiswertes Autofahrschul-Package, das 10 bis 15 Fahrstunden umfasst, inklusive Prüfungsvorbereitung und Examen sowie die 2-Phasen-Ausbildung. Dieses Angebot richtet sich prioritär an 18- bis 25-jährige TCS-Mitglieder.

Die Sektion Genf hat einen neuen dreistündigen Kurs im Angebot, genannt «Scooter afterwork». Dieser findet nach Feierabend statt und richtet sich an die wachsende Anzahl von Rollerfahrern (48'000 in der Stadt Genf).

Was die fahrerische Weiterbildung betrifft, konnte die Sektion Tessin dank Verbesserungen an der Piste von Ambri den ersten Kurstag der 2-Phasen-Ausbildung auch im Winter durchführen. Ausserdem bot sie einen Kurs für angehende Lenker von Fahrzeugen der Kategorie D1 mit 9 Sitzplätzen an.

Die Sektion Schaffhausen führte diverse Weiterbildungskurse für Mitglieder durch sowie für die Stadtgärtnerei, für Mitarbeiter der Firma +GF+, Rotkreuzfahrer, Eco-Drive für Postangestellte und ein Anhängerfahrtraining für Reiter und Pferdebesitzer.

(Technische) Zentren

Im Jahr 2012 wurden in den technischen Zentren 115'000 Fahrzeugtests und 50'000 Mitgliederberatungen durchgeführt. Der Tag der offenen Piste im Ausbildungszentrum Frick der Sektion Aargau bot Einblick in die 2-Phasen-Ausbildung und in die freiwillige Aus- und Weiterbildung. Die Flotte der Alpine Air Ambulance wurde präsentiert.

Das Technische Zentrum Granges-Paccot der Sektion Freiburg wurde mit einem neuen Brems- und Stossdämpferprüfstand sowie einem Spurplattenmessgerät ausgerüstet.

Nachdem sich der Widerstand gegen die Erweiterung des Centre Cossonay gelegt hat, werden die Baupläne 2013 Gestalt annehmen. Für die Sektion Graubünden ist die Erstellung eines Service-Centers aus wirtschaftlichen Gründen kurz- und mittelfristig kaum möglich. Als Alternative beschloss die Sektion eine Zusammenarbeit mit der Sektion Zürich. Im Juni 2013 wird die Zürcher Check-up-Box während einer Woche den Bündner Mitgliedern für massgeschneiderte Kontrollen zur Verfügung stehen.

Die Sektion Beider Basel hat mit grossem Erfolg Kurseinheiten «Was kann mein Auto? – eine detaillierte Erklärung der spezifischen Typen und Modelleigenschaften verschiedenster Fahrzeugmarken» entwickelt. Im Verlaufe des Jahres 2012 konnte sie einen Teil ihrer Werkhalle in Füllinsdorf profitabel umnutzen, indem diese an einen regionalen Motorradhändler mit Verkaufsraum und eigener Werkstatt vermietet wurde. Diese Erweiterung ergänzt das Mobilitätsangebot im sektions-eigenen Center auf ideale Weise. Das seit Längerem undichte Werkhallendach wurde im Minergie-P-Standard isoliert und neu begrünt, womit ein angenehmeres Raumklima erzielt werden konnte.

In den Technischen Zentren Ittigen und Thun-Allmendingen der Sektion Bern wurde das Angebot «Was kann mein Auto?» eingeführt.

Es hilft Autokäufern und Autokäuferinnen, ihr neues Auto dank individuellen Erklärungen durch einen Fahrzeugexperten besser zu verstehen. Der Kurs «Autokauf» wurde erstmals in Ittigen durchgeführt. Eine neue Kursbroschüre bietet eine gute Übersicht über das vielseitige Kursangebot der Sektion Bern.

Die Sektion Thurgau veranstaltete einen Tag der offenen Tür im Verkehrssicherheitszentrum Thurgau. Die Veranstaltung stand unter dem Motto «Mobilität, Sicherheit und Gesundheit» und bot verschiedene Attraktionen wie einen Stand mit Kindersitzen, Fahrten mit E-Bikes sowie einen Sehtest in einem eigens dafür ausgerüsteten Fahrzeug an. Für Kinder stand ein Karussell zur Verfügung.

Nach der Eröffnung des dritten Service-Centers der Sektion St. Gallen Appenzell Innerrhoden in Eschenbach SG im Herbst 2011 wurde nach der Aufnahme der Kontrolltätigkeit ein Pilotprojekt gestartet: An bestimmten Tagen führen TCS Patrouilleure Occasionstests und -kontrollen durch.

Das voll ausgelastete Technische Zentrum der Sektion Biel/Bienne-Seeland stand auch 2012 wiederum im Dienst der Verkehrssicherheit. Zahlreiche Gemeinden der Region nahmen die Radarmessgeräte für Geschwindigkeitsmessungen in Anspruch. Die technischen Einrichtungen des Centers wurden erneuert oder auf den neuesten Stand gebracht (z.B. neue Lenkgeometrie-Vermessungsanlage mit Digitalkameras, Abgasmessgerät der neuesten Generation). Verschiedene Clubs und Organisationen aus der ganzen Schweiz benutzten jeweils an Wochenenden die modernen Einrichtungen für Motorleistungstests und Tachoprüfungen.

Das Prüfzentrum der Sektion Waldstätte in Emmen bot zwei neue Tests an:

Die Motorfahrzeugkontrolle (MFK) für Motorräder und die Gascontrollen für Wohnmobile. Mit Partnern wie dem Verkehrshaus, den Verkehrsbetrieben Luzern, der

Luzerner Zeitung oder dem Verkehrsverbund wurden diverse Mitgliederaktionen durchgeführt. In Sursee wurde in Kooperation mit der Organisation von Sempachersee Tourismus eine neue Anlaufstelle der Sektion Waldstätte eröffnet. Die Sektion Zug bietet neu Autochecks für ihre Mitglieder im Strassenverkehrsamt des Kantons Zug an.

Die Sektion Zürich führte flexiblere Zeiten für die technischen Kontrollen in ihrem Zentrum ein und passte das Shop-Angebot in der Kontaktstelle in Volketswil an. Die von der Sektion Zürich und Fahrlehrern betriebene Fahrschule Drive Z konnte neue Theorieräumlichkeiten beziehen. Der Baurechtsvertrag für das Mobilitätszentrum in Schlieren ist unterschrieben und die Planungsarbeiten wurden in Angriff genommen.

Der Leistungsprüfstand im Technischen Zentrum der Sektion Aargau in Brunegg wurde auf den neuesten Stand der Technik ausgerüstet und es wurde eine Schnellladestation für Elektromobile installiert. Die Sektion Schwyz befindet sich in intensiven Gesprächen mit dem Verkehrsamt Schwyz im Zusammenhang mit amtlichen periodischen Nachprüfungen und TCS-Tests.

Campings

Die Sektion Jurassienne begann mit den Modernisierungsarbeiten auf dem Camping Grande Ecluse in Delémont. In einem ersten Schritt wurden das Restaurant und die Terrasse vergrössert.

Der Camping Club Graubünden sowie die neun Regionalgruppen übernehmen einen nicht unwesentlichen Anteil der verschiedenen Veranstaltungen und tragen zur bedeutungsvollen Verankerung der Sektion Graubünden in allen Talschaften bei.

Die Offerte des TCS für den Camping Badi Langwiesen wurde von der Stadt Schaffhausen abgelehnt und der Vertrag per 31.12.13 gekündigt.

Mitgliedervorteile

Wie in den vergangenen Jahren haben die Sektion Waadt und die anderen Westschweizer Sektionen einen Shuttlebuservice an das Caprice Festival in Crans-Montana mit Abfahrtsorten in Genf, Monthey, Brig und Zürich sowie an das Paléo Festival organisiert.

Die Sektion Jurasienne arbeitet seit 2012 mit der SWICA-Krankenkasse zusammen und bietet ihren Mitgliedern eine Reihe von Vorteilen. Einige Sektionen verkauften Alkoholtestgeräte für Reisen nach Frankreich.

Konferenzen

Nach einer längeren Pause war die Sektion Biel/Bienne-Seeland im Oktober wiederum erfolgreich an der Bielermesse vertreten. Die Stadt Biel wurde vor einigen Jahren zum Zentrum für alle Fragen der Altersmobilität erkoren. Die Sektion war als Gastgeberin am ersten nationalen Mobilitätssalon im Kongresshaus Biel/Bienne vom 22. und 23. Mai 2012 massgeblich mitbeteiligt.

Die Sektion Glarus organisierte einen Event «Wer sind die besten Autofahrer?».

Im März organisierte die Sektion Wallis in Zusammenarbeit mit der Mobilitätsakademie eine Vortragstagung über die Zukunft der Mobilität.

An der Delegiertenversammlung der Sektion St. Gallen-Appenzell Innerrhoden überbrachte die damalige Regierungspräsidentin Karin Keller-Sutter die Grussworte der St. Galler Regierung. Der österreichische Landesstatthalter der Vorarlberger Landesregierung Magister Karlheinz Rüdisser referierte über grenzüberschreitende Verkehrsprobleme, was ein beachtliches Medienecho hervorrief.

Clubleben

Organe

Drei Sektionen haben einen neuen Sektionspräsidenten und/oder neue Vorstandsmitglieder gewählt. Anstelle des zum Zentralpräsidenten gewählten Peter Goetschi wurde Eric Collomb am 30. Mai 2012 zum Präsidenten der Sektion Freiburg gewählt. An der ordentlichen Delegiertenversammlung des TCS in Solothurn vom 22. Juni 2012 wurde er in den Verwaltungsrat des Zentralclubs aufgenommen.

Die Sektion Beider Basel besitzt als einzige Sektion seit 2008 einen Verwaltungsrat bestehend aus sieben Mitgliedern. Innerhalb dieses Gremiums ergab sich im Berichtsjahr keine Veränderung. Die Sektion besitzt auch einen Beirat, der zu einem grossen Teil aus ehemaligen Vorstandsmitgliedern sowie aus regionalpolitischen Mandatsträgern besteht. Dieser berät die Sektion bei wichtigen verkehrspolitischen Themen in den beiden Kantonen Basel-Stadt und Baselland.

Die Sektion Schwyz wählte am 20. April 2012 anlässlich der 50. Jubiläums-Generalversammlung im Seedamm-Plaza in Pfäffikon Markus Reichmuth zum neuen Präsidenten und verabschiedete den scheidenden Präsidenten Konrad Schuler unter Würdigung seiner geleisteten Dienste. An der Delegiertenversammlung vom 22. Juni 2012 in Solothurn wurde Markus Reichmuth anschliessend in den Verwaltungsrat des Zentralclubs gewählt. Der Präsident und der Vorstand haben sich zum Ziel gesetzt, den Anteil der jungen Mitglieder unter 40 am Mitgliederbestand markant zu steigern. Die Sektion Schwyz strebt auch eine engere Zusammenarbeit mit den Schwestersektionen in den umliegenden Kantonen an.

Die Sektion Solothurn war dieses Jahr Gastsektion der Delegiertenversammlung des TCS Schweiz. Die Delegierten schätzten den Aufenthalt in der schönen Ambassadenstadt und die Gastfreundschaft der Sektion Solothurn sehr.

Am 20. April 2012 wählte die Mitgliederversammlung der Sektion Biel/Bienne-Seeland Staatsanwalt Peter Bohnenblust als Nachfolger von Claude Gay-Crosier zum neuen Sektionspräsidenten. Claude Gay-Crosier wurde in der Folge von der Sektion Biel-Seeland und einige Monate später im Juni 2012 von der Delegiertenversammlung des TCS Schweiz zum Ehrenmitglied ernannt. Der Vizepräsident der Sektion, Urs Wüthrich, wurde an derselben Delegiertenversammlung als Mitglied des Verwaltungsrates des TCS Schweiz gewählt. Seit Mitte Oktober verfügt die Sektion Biel/Bienne-Seeland über ein eigenes Sekretariat im Technischen Zentrum.

Der Vorstand der Sektion Waldstätte verkleinerte sich im Frühling 2012 von zehn auf sieben Mitglieder. Ziel war es, das strategische Gremium schlanker und effizienter zu gestalten. Peter Steiner wurde erneut für drei Jahre als Präsident der Sektion gewählt.

Events

Die Sektion Neuenburg verteilte Einkaufstaschen in den TCS-Farben an die 1'500 Teilnehmer des «Eiersuchens» von Buttes-La Rebella.

Die Sektion Wallis führte am Ostersonntag in St-Maurice, Sitten, Siders und Brig das traditionelle «Eiersuchen» durch. Wiederum auf regen Zuspruch stiessen die «Brisolée», eine Walliser Herbsttradition, und der Familienausflug.

Die von der Sektion Neuenburger Jura im Centre Le Bugnon am Fest von Ponts-de-Martel angebotene Riesenpaella zog erneut zahlreiche Clubmitglieder und Freunde des TCS an.

Am 16. September 2012 feierten über 600 Personen das 20-Jahr-Jubiläum der Juniorenkurse der Sektion Genf. Das im Beisein von Kantons- und Gemeindebehörden in Plantin veranstaltete Fest stand im Zeichen der Prävention und des gemütlichen Zusammenseins.

Der von der Sektion Freiburg in Charmey-Aventures durchgeführte Familientag zog 300 Personen an.

Die Sektion Glarus veranstaltete für ihre Mitglieder eine Schneeschuhwanderung «Winterzauber» mit Fondue bei Kerzenlicht und einen Besuch an der Olma St. Gallen.

Die Sektion Appenzell Auser rhoden unterstützte die Seifenkisten-Schweizer-Meisterschaften in Speicher AR. Diverse Ausflüge und Besichtigungen (Bundeshaus, Paul Scherrer Institut, Ballenberg, Weihnachtsmarkt in Colmar etc.) wurden den Mitgliedern angeboten. Der 9. Internationale Oldtimertreff auf der Schwägälp zog über 200 historische Fahrzeuge an. Über 120 Läuferinnen und Läufer nahmen am Lauf auf die Hundwilerhöhe mit Startorten in Appenzell und Herisau teil. Das 24. Voralpenbrevet erfreute sich der Teilnahme von über 250 Velofahrern.

Die Sektion Waadt war im Vallée de Joux am slowUp präsent und die Sektion Jurassienne war Hauptsponsorin des von 8'000 Personen besuchten «SnowUp interjurassien». Diese Veranstaltung erzielte in der Schweiz ein grosses Medienecho. Die Sektion Wallis sponserte wiederum den slowUp zwischen Siders und Sitten.

Auch die Sektion Solothurn war am slowUp mit einem Stand in Biberist vertreten. Das Bungy-Trampolin war wiederum sehr gefragt. Auch der «America Live Event» im Mai war mit über 25'000 Besuchern ein voller Erfolg. Die Autofans legten auch einen Halt am TCS-Stand ein.

Die Sektion Schaffhausen betrieb einen Infostand am slowUp Schaffhausen-Hegau sowie an der Frühjahrsausstellung Herblingertal (zusammen mit dem TCS Camping-Club Schaffhausen) und war auch an der Gewerbeausstellung in Dörfingen präsent.

Der TCS-Ball der Sektion Schaffhausen im Hombergerhaus und die Veteranenschiffahrt waren ein Erfolg und der Kinder-Samichlaus im Stadttheater erfreute 1'100 Teilnehmer.

Die Mobilitätsausflüge der Sektion Waldstätte, u.a. zum Flughafen Zürich, stiessen auf grosses Interesse.

Die Sektion Aargau betrieb einen Infostand am Pistenfest auf dem Flugplatz in Birrfeld, das über 60'000 Zuschauer anzog. Sie beteiligte sich auch an der grössten aargauischen Gewerbeausstellung AMA mit einem Stand sowie am Nordwestschweizer Verkehrserziehungstag in Lenzburg und den Radsporttagen GP-Gippingen (Patronat Streckensicherung), dem Schupfart-Festival und dem Open Air Gränichen.

Das Wheels-Fest im Fahrtrainingszentrum Lignières zog 1'000 Besucher an. An dem im Mai im Technischen Zentrum von Fontaines veranstalteten Mobilitätsfest konnten zahlreiche Besucher neue Fahrzeuge, hauptsächlich mit Elektroantrieb, testen.

Corporate Governance und Organe

Grundsätze und Strukturen

Allgemeines

Der Touring Club Schweiz TCS mit Sitz in Vernier wurde im Jahre 1896 in Genf gegründet und ist gemäss Artikel 60 ff. ZGB ein im Handelsregister eingetragener und nicht gewinnorientierter Verein. In einem transparenten Regelwerk hält er die Grundsätze betreffend Organisation, Führung, Verhalten und Kontrolle fest. Die Corporate-Governance-Instrumente werden laufend weiterentwickelt und verbessert. So trat per 1. Januar 2012 die im Jahr 2011 von der ausserordentlichen Delegiertenversammlung verabschiedete Revision der TCS-Statuten in Kraft. Durch die Vertretung aller 24 Sektionen im Verwaltungsrat ist nun eine stärkere Einbindung der Sektionen in die strategische Führung des TCS-Zentralclubs gewährleistet. Das Organisationsreglement TCS wurde den neuen statutarischen Normen angepasst und trat ebenfalls per 1. Januar 2012 in Kraft. In diesem Sinne verfügt der TCS über eine statutarisch und reglementarisch festgelegte Führungsstruktur.

Anlässlich der ordentlichen Delegiertenversammlung des TCS, die am 22. Juni 2012 in Solothurn stattfand, wurden drei neue Verwaltungsratsmitglieder gewählt. Aufgrund der Rücktrittserklärungen der Sektionspräsidenten Claude Gay-Crosier (Biel-Seeland) und Konrad Schuler (Schwyz) wurden von der Delegiertenversammlung für die Sektion Biel-Seeland Urs Wüthrich und für die Sektion Schwyz Markus Reichmuth einstimmig gewählt. Der vakante Sitz der Sektion Freiburg wird neu durch deren neugewählten Präsidenten, Eric Colomb, besetzt. Für das Jahr 2013 wurde als statutarische externe Revisionsstelle für die TCS Gruppe die Firma Ernst & Young Schweiz AG erneut einstimmig gewählt. Die Delegierten genehmigten den Jahresbericht, die Rechnung 2011 sowie den Bericht der Revisionsstelle. Weiter wurde der Antrag, die jährlichen Zentralbeiträge für das Jahr 2013 unverändert zu belassen, einstimmig genehmigt. Der TCS-Generaldirektor Bruno Ehrler informierte über die Verbesserung des Betriebsergebnisses 2011 und die somit möglichen Investitionen in zukunftsweisende Projekte.

Führungsstruktur

Die Organe

Die Organe des TCS werden aus der Delegiertenversammlung, dem Verwaltungsrat und der Revisionsstelle gebildet. Sie repräsentieren die TCS-Mitglieder und vertreten deren Interessen. Die Delegiertenversammlung und der Verwaltungsrat werden vom Zentralpräsidenten geleitet.

Delegiertenversammlung

Die Delegiertenversammlung ist das oberste Organ des TCS. Sie besteht aus dem Zentralpräsidenten, 145 Sektionsdelegierten, den Mitgliedern des Verwaltungsrates und dem Delegierten des TCS Camping Clubs. Für die Berechnung des Delegationsanspruches einer Sektion gilt deren Mitgliederzahl am 31. Oktober des Vorjahres. Die Wahl der Sektionsdelegierten und ihrer Stellvertreter erfolgt durch die Mitgliederversammlung bzw. Delegiertenversammlung der Sektionen.

Die Delegiertenversammlung ist zuständig für die Genehmigung des Jahresberichtes und der Jahresrechnung, die Entlastung des Verwaltungsrates und die Festlegung der jährlichen Zentralbeiträge. Sie ernennt die Ehrenmitglieder und hat darüber hinaus die Kompetenz, den Zentralpräsidenten, die Mitglieder des Verwaltungsrates und der Revisionsstelle zu wählen und abzuberufen. Sie entscheidet über das Ergreifen von Initiativen und Referenden und erlässt Leitlinien im Bereich der Mobilitätspolitik. Sie ist zuständig für den Erlass von Bestimmungen für die in den Statuten vorgesehenen Abstimmungen und Wahlen sowie für die Statutenrevision.

Verwaltungsrat

Der Verwaltungsrat wird von der Delegiertenversammlung gewählt und besteht aus dem Zentralpräsidenten sowie je einem Vertreter pro Sektion. Jede Sektion hat Anspruch auf einen Sitz im Verwaltungsrat. Die Amtsdauer beträgt drei Jahre.

Der Verwaltungsrat wird vom Zentralpräsidenten geleitet und bei dessen Verhinderung von einem der beiden Vizepräsidenten. Er setzt sich aus dem Präsidium, das aus neun Mitgliedern besteht, sowie ordentlichen Ausschüssen zusammen. Aus dem Kreis der Vorsitzenden der ordentlichen Ausschüsse wählt er zwei Vize-

präsidenten. Der Zentralpräsident und die Vorsitzenden der ordentlichen Ausschüsse sind von Amtes wegen Mitglieder des Präsidiums. Im Präsidium hat der Zentralpräsident den Vorsitz.

Der Verwaltungsrat hat die Oberleitung der TCS Gruppe (Zentralclub und Tochtergesellschaften) und stellt die Übereinstimmung von Strategie und Ressourcen sowie deren kontinuierliche Überwachung und Umsetzung sicher. Seine Aufgabe ist es, die Leitlinien in den Bereichen Mitgliedschaft, Dienstleistungen, Finanzen und Ressourcen sowie Mobilitätspolitik umzusetzen.

Er ist für die Gestaltung des Rechnungswesens, der Finanzkontrolle und der Finanzplanung verantwortlich sowie für die Erstellung der Jahresrechnung und des Geschäftsberichtes zuhanden der Delegiertenversammlung.

Die Aufgabe des Verwaltungsrates ist ausserdem die Anstellung, Entlassung und Entlohnung der mit der Geschäftsführung betrauten Personen sowie die Wahl der Mitglieder der ordentlichen und ausserordentlichen Ausschüsse.

Zusammensetzung des Verwaltungsrates

- Peter Goetschi, Präsident, Rechtsanwalt, Freiburg
- Fritz Arni, Bankfachexperte, Schnottwil, Sektion Solothurn
- Fabienne Bernard, Direktorin, Martigny, Sektion Wallis
- Thierry Burkart, Vizepräsident, Rechtsanwalt, Baden, Sektion Aargau
- Eric Collomb, Betriebsökonom, Lully, Sektion Freiburg (seit Juli 2012)
- Bernard Chételat, Geschäftsführer, Le Locle, Sektion Neuenburger Jura
- Christoph Erb, Fürsprecher, Bern, Sektion Bern
- Véronique Fontana, Rechtsanwältin, Lausanne, Sektion Waadt
- Pierre-Arnaud Fueg, Fürsprecher, Porrentruy, Jurassier Sektion
- Claude Gay-Crosier, ehem. Direktor TCS, Orpund, Sektion Biel/Bienne-Seeland (bis Juni 2012)
- Domenic Gross, Grossratssekretär, Chur, Sektion Graubünden
- Urs Jakober, Chemiker, Hünenberg, Sektion Zug
- Peter Löhner, Bauingenieur, Dällikon, Sektion Zürich
- Markus Meier, Stv. Direktor, Ormalingen, Sektion Beider Basel
- Urs Meyer, ehem. Leiter Aus-/Weiterbildung, Herisau, Sektion Appenzell AR
- Konrad Schuler, Lehrer, Unteriberg, Sektion Schwyz (bis Juni 2012)
- Markus Reichmuth, Bankfachexperte, Schwyz, Sektion Schwyz (seit Juli 2012)
- Hansjürg Rhyner, Notar und Rechtsanwalt, Glarus, Sektion Glarus
- Luigi R. Rossi, Rechtsanwalt, St. Gallen, Sektion St. Gallen-Appenzell IR
- Peter Steiner, Politikberater, Luzern, Sektion Waldstätte
- Jean-Luc Vautravers, Direktor Journalismusbüro, Boudry, Sektion Neuenburg

- Marco Vidale, Bauingenieur, Weinfelden, Sektion Thurgau
- Carlo Vitalini, Vizepräsident, Rechtsanwalt, Lugano, Sektion Tessin
- Oskar Vollenweider, Baumeister, Bürglen, Sektion Uri
- Urs Wüthrich, Rechtsanwalt, Biel, Sektion Biel-Seeland (seit Juli 2012)
- Alfred Zollinger, Kaufmann, Schaffhausen, Sektion Schaffhausen
- Guy Zwahlen, Rechtsanwalt, Vézenaz, Sektion Genf

Zusammensetzung des Präsidiums

- Peter Goetschi, Präsident, Rechtsanwalt, Freiburg
- Fabienne Bernard, Direktorin, Martigny, Sektion Wallis
- Thierry Burkart, Vizepräsident, Rechtsanwalt, Baden, Sektion Aargau
- Véronique Fontana, Rechtsanwältin, Lausanne, Sektion Waadt
- Peter Löhner, Bauingenieur, Dällikon, Sektion Zürich
- Peter Steiner, Politikberater, Luzern, Sektion Waldstätte
- Carlo Vitalini, Vizepräsident, Rechtsanwalt, Lugano, Sektion Tessin
- Guy Zwahlen, Rechtsanwalt, Vézenaz, Sektion Genf
- Alfred Zollinger, Kaufmann, Schaffhausen, Sektion Schaffhausen

Revisionsstelle

Die Amtsdauer der von der Delegiertenversammlung gewählten Revisionsstelle beträgt gemäss Statuten ein Jahr. Eine Wiederwahl ist möglich. Die Revisionsstelle muss ihren Sitz in der Schweiz haben, über fachliche Befähigungen zur Erfüllung ihrer Aufgabe verfügen und unabhängig von den anderen Organen sein.

Die Revisionsstelle prüft, ob die Buchführung und die Jahresrechnung sowie der Antrag über die Verwendung des Bilanzgewinnes Gesetz und Statuten entsprechen. Die Revisionsstelle erfüllt ihre Aufgaben nach den Grundsätzen über die Rechnungslegung in den Aktiengesellschaften. Die Revisionsstelle berichtet der Delegiertenversammlung über das Ergebnis ihrer Prüfung. Die Honorare der Revisionsstelle Ernst & Young Schweiz AG beliefen sich im Jahr 2012 auf CHF 364'000. (2011: CHF 373'000).

Ordentliche Ausschüsse Strategischer Ausschuss

- Peter Löhner, Bauingenieur, Vorsitz, Dällikon, Sektion Zürich
- Véronique Fontana, stellv. Vorsitz, Rechtsanwältin, Lausanne, Sektion Waadt
- Peter Goetschi, Zentralpräsident, Rechtsanwalt, Freiburg
- Hansjürg Rhyner, Notar und Rechtsanwalt, Glarus, Sektion Glarus
- Oskar Vollenweider, Baumeister, Bürglen, Sektion Uri
- Urs Wüthrich, Rechtsanwalt, Biel, Sektion Biel/Bienne-Seeland (seit Juli 2012)

Entschädigungsausschuss

- Carlo Vitalini, Vorsitz, Rechtsanwalt, Lugano, Sektion Tessin
- Fabienne Bernard, stellv. Vorsitz, Direktorin, Martigny, Sektion Wallis
- Bernard Chételat, Geschäftsführer, Le Locle, Sektion Jura-Neuenburg
- Peter Goetschi, Zentralpräsident, Rechtsanwalt, Freiburg
- Urs Meyer, ehem. Leiter Aus-/Weiterbildung, Herisau, Sektion Appenzell AR
- Luigi R. Rossi, Rechtsanwalt, St. Gallen, Sektion St. Gallen-Appenzell IR

Politischer Ausschuss

- Thierry Burkart, Vorsitz, Vizepräsident, Rechtsanwalt, Baden, Sektion Aargau
- Peter Steiner, stellv. Vorsitz, Politikberater, Luzern, Sektion Waldstätte
- Eric Collomb, Betriebsökonom, Lully, Sektion Freiburg (seit Juli 2012)
- Christoph Erb, Fürsprecher, Bern, Sektion Bern
- Peter Goetschi, Zentralpräsident, Rechtsanwalt, Freiburg
- Domenic Gross, Grossratssekretär, Chur, Sektion Graubünden
- Urs Jakober, Chemiker, Hünenberg, Sektion Zug
- Markus Meier, Stv. Direktor, Ormalingen, Sektion Beider Basel
- Jean-Luc Vautravers, Direktor Journalismusbüro, Boudry, Sektion Neuenburg
- Marco Vidale, Bauingenieur, Weinfelden, Sektion Thurgau

Prüfungsausschuss

Dieser Ausschuss unterstützt den Verwaltungsrat insbesondere bei der Überwachung und Führung der Finanzgeschäfte. Er überprüft die Erstellung der Buchhaltung des TCS und der Gruppe, die Effizienz des internen Audits und der externen Revision sowie das Funktionieren des internen Kontrollsystems und des Risikomanagements.

- Alfred Zollinger, Vorsitz, Kaufmann, Schaffhausen, Sektion Schaffhausen
- Guy Zwahlen, stellv. Vorsitz, Rechtsanwalt, Vézenaz, Sektion Genf
- Fritz Arni, Bankfachexperte, Schnottwil, Sektion Solothurn
- Pierre-Arnauld Fueg, Fürsprecher, Porrentruy, Jurassier Sektion
- Peter Goetschi, Zentralpräsident, Rechtsanwalt, Freiburg
- Markus Reichmuth, Bankfachexperte, Schwyz, Sektion Schwyz (seit Juli 2012)
- Konrad Schuler, Lehrer, Unteriberg, Sektion Schwyz (bis Juni 2012)

Internes Audit

Das interne Audit untersteht dem Prüfungsausschuss des Verwaltungsrates. Die Tätigkeiten des Audits werden gemäss den Berufsnormen des IIA (Institute of Internal Auditors) durchgeführt. Der Generaldirektor kann, mit dem Einverständnis des Ausschusses, dem internen Audit spezifische Aufträge übergeben. Das interne Audit wird von Charly Orso, Zentralsitz, Vernier, geführt.

Geschäftsleitung

Die Geschäftsleitung setzt sich aus zwölf Mitgliedern zusammen, deren Ernennung vom Verwaltungsrat vorgenommen wird. Die Geschäftsleitung ist für die operativen Belange des TCS verantwortlich und überwacht die Umsetzung der Beschlüsse des Verwaltungsrates sowie die Aufgabenverteilung innerhalb der Organisation. Der Generaldirektor stellt die Führung der Geschäftsleitung sicher.

Nach dem Rücktritt des Generaldirektors, Dr. Bruno Ehrler, per 30. Juni 2012, beschloss das Präsidium, dem stellvertretenden Generaldirektor, Rudolf Zumbühl, die Führung per 1. Juli 2012 bis zum 31. Dezember 2012 ad interim zu übertragen.

Zusammensetzung der Geschäftsleitung

- Bruno Ehrler, Generaldirektor (von 2005 bis Juni 2012)
- Rudolf Zumbühl, Kommunikation, Politik & Verkehrssicherheit (seit 2004) / GD ad interim vom 1. Juli bis 31. Dezember 2012
- Serge Burgener, Finanzen & Immobilien (seit 2001)
- Thomas Canonica, CIC (seit 2009)
- Sandra Herren, Club (seit Februar 2012)
- Ernest Gmunder, IT (seit 2010)
- Valérie Krumm, Marketing (seit 2011)
- Fridolin Nauer, Einsatz (seit 2009)
- Martial Pidoux, Human Resources (2008)
- Roger Schober, Business (seit 2006)

Mitglieder der erweiterten Geschäftsleitung

- Philippe Klaus, Unternehmensentwicklung (seit 2009)
- Hélène Wetzel, Rechtsdienst (seit 2006)

Tochtergesellschaften

Verwaltungsrat Assista Rechtsschutz AG

- Peter Goetschi, Präsident, Freiburg (seit Mai 2012)
- Thierry Burkart, Vizepräsident, Baden (seit Mai 2012)
- Bruno Ehrler, Vizepräsident, Ittigen (bis Juni 2012)
- Martin Michel, Lachen (bis Mai 2012)
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Luigi R. Rossi, St. Gallen (bis Mai 2012)
- Roger Schober, Winterthur

Verwaltungsrat TCS Versicherungs AG

- Peter Goetschi, Präsident, Freiburg (seit Mai 2012)
- Martin Michel, Präsident, Lachen (bis Mai 2012)
- Véronique Fontana, Vizepräsidentin, Lausanne (seit Mai 2012)
- Bruno Ehrler, Vizepräsident, Ittigen (bis Juni 2012)
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Roger Schober, Winterthur

Verwaltungsrat Heberga AG

- Peter Goetschi, Präsident, Freiburg (seit Mai 2012)
- Luigi R. Rossi, Präsident, St. Gallen (bis Mai 2012)
- Bruno Ehrler, Vizepräsident, Ittigen (bis Mai 2012)
- Fabienne Bernard, Vizepräsidentin, Martigny (seit Mai 2012)
- Carlo Vitalini, Lugano (seit Mai 2012)
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Roger Schober, Winterthur (bis Mai 2012)
- Odile Schuler-Volken, Fiesch (bis Mai 2012)
- Sandra Herren, Bremgarten (seit Mai 2012)

Verwaltungsrat Test & Training tcs AG

- Peter Goetschi, Präsident, Freiburg (seit Mai 2012)
- Peter Löhner, Vizepräsident, Dällikon (seit Mai 2012)
- Guido Henseler, Präsident, Horw (bis Mai 2012)
- Bruno Ehrler, Vizepräsident, Ittigen (bis Mai 2012)
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Sandra Herren, Bremgarten (seit Mai 2012)
- Diego Tomasini, Sulzbach

Verwaltungsrat Mobilitäts Akademie AG

- Peter Goetschi, Präsident, Freiburg (seit Mai 2012)
- Peter Steiner, Vizepräsident, Luzern (seit Mai 2012)
- Martin Michel, Präsident, Lachen (bis Mai 2012)
- Bruno Ehrler, Ittigen (bis Mai 2012)
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Rudolf Zumbühl, Villars-sur-Glâne

Verwaltungsrat

TCS Verkehrssicherheitszentrum Stockental AG

- Hans Peter Schüpbach, Präsident, Thun
- Véronique Fontana, Lausanne (seit April 2012)
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Jean-François Ottesen, Pully (bis April 2012)

Verwaltungsrat

TCS Verkehrssicherheitszentrum Betzhof AG

- Thomas Lüthy, Präsident, Ebmatingen
- Carlo Vitalini, Lugano (seit April 2012)
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Jean-François Ottesen, Pully (bis April 2012)

Verwaltungsrat Buholz Immobilien AG

- Markus Mächler, Präsident, Luzern
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Thierry Burkart, Baden (seit April 2012)
- Alois Meile, Luzern
- Jean-François Ottesen, Pully (bis April 2012)

Verwaltungsrat Centre de conduite TCS Lignières SA

- Claude Gay-Crosier, Präsident, Orpund
- Guy Zwahlen, Vézenaz (seit April 2012)
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Jean-François Ottesen, Pully (bis April 2012)

Stiftungsrat der Pensionskasse des TCS

Vertreter des Arbeitgebers:

- Fabienne Bernard, Präsidentin, Martigny
- Peter Goetschi, Freiburg
- Serge Burgener, Plan-les-Ouates
- Martial Pidoux, Ballens

Vertreter der Begünstigten:

- Pierre Wurlod, Vizepräsident, Saint-Cergue
- Daniel Egger, Petit-Lancy
- Peter Fischer, Ellikon an der Thur
- Barbara Garin, Nyon

Pensionskassenverwalter:

- Claudio Bertoni, Vernier

Herausgeber/Redaktion
Kommunikation TCS, Bern
Gestaltung
büro z {grafik design}, Bern
Fotografie
Christian Knörr, Basel
Helmut Gierer, Genf
Druck
SRO-Kundig SA, Versoix
06_2013

tcs.ch

youtube.com/tcs

facebook.com/tcs.ch

twitter.com/tcs_schweiz