

# *Leitbild*

*Behinderten-Transporte Zürich BTZ  
Badenerstrasse 627  
8048 Zürich  
Für Bestellungen am gleichen Tag:  
Telefon 044 444 22 11  
Für Bestellungen an Folgetagen und Daueraufträge  
Telefon 044 444 22 12  
Fax 044 444 22 19  
E-Mail [info@btz.ch](mailto:info@btz.ch)  
[www.btz.ch](http://www.btz.ch)*

**Die Zufriedenheit der Mitarbeiter/innen ist eine Voraussetzung für ein erfolgreiches Unternehmen**

- *Der Betrieb der BTZ hat fortschrittliche Arbeitsbedingungen.*
- *Die Mitarbeiter/innen wissen, worauf es ankommt und sind professionell, engagiert, freundlich und dienstleistungsorientiert.*

### **Die BTZ sind innovativ.**

- *Wir setzen Standards im Transportwesen für Menschen mit Mobilitätsbehinderung.*
- *Wir entwickeln und prüfen Innovationen in allen Bereichen (Verfahren, Instrumente, Fahrzeuge) und verbessern unsere Leistungen.*

## **1. Zweck des Leitbildes**

*Das Leitbild ist die Grundlage des BTZ-Stiftungsrats für die strategische Planung und die Entwicklung von Zukunftsperspektiven. Aus diesem Grund beschränkt sich das BTZ-Leitbild nicht auf einige Leitsätze. Die Zielvorgaben, an denen sich die BTZ orientieren sollen, sind für einen Zeitraum von rund 10 Jahren, das heisst bis etwa 2025 vorgesehen. Für die Zielerreichung werden, soweit dies möglich ist, entsprechende Massnahmen vorgeschlagen. Themenbereiche des Leitbilds sind:*

- *Gesetzliche Grundlagen*
- *Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden*
- *Qualitätskontrolle*
- *Wirtschaftlichkeit und Wettbewerbsfähigkeit*
- *Strategische Planung*
- *Zukunftsperspektiven*

### **Adressatinnen und Adressaten des Leitbilds sind:**

- *Organe und Mitarbeiter/innen der BTZ*
- *Einwohner/innen mit Mobilitätsbehinderung aller Altersstufen der Stadt Zürich und ihre Angehörigen*
- *Menschen mit Mobilitätsbehinderung von ausserhalb, die sich in der Stadt Zürich fortbewegen wollen*
- *öffentliche und private Transportdienste in der Stadt Zürich und im Einzugsgebiet des ZVV*
- *Behörden und Instanzen, die Rahmenbedingungen für den Verkehr festlegen*
- *die breite Öffentlichkeit*

## 2. Rahmenbedingungen

### 2.1 Gesetzliche Grundlagen – gesellschaftspolitischer Auftrag

Die BTZ sind in einen gesetzlichen Rahmen eingebunden:

- Bundesverfassung (SR 101), Art. 2 und Art. 8
- UNO-Behindertenrechtskonvention (Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen, AS 2014), Art. 20 Persönliche Mobilität
- Behindertengleichstellungsgesetz (Bundesgesetz über die Beseitigung von Benachteiligungen von Menschen mit Behinderungen, BehiG, SR 151.3)
- Volksabstimmung vom 02.12.1990
- Subventionsvertrag zwischen der Stadt Zürich und der «Stiftung Behinderten-Transporte» (BTZ) (Gemeinderatsbeschluss vom 04.02.1998, AS 851.130)
- Transportvertrag ProMobil – BTZ- Stiftung Behinderten-Transporte Zürich vom 20.12.2000

### Die BTZ arbeiten effizient, effektiv und wirtschaftlich.

- Das bedarfsgerechte Angebot ist langfristig finanziell gesichert.
- Dank hoher Effizienz und Nutzung von Synergien ist BTZ wirtschaftlich.

## **Die BTZ überzeugen mit qualitativ guten Leistungen und Zuverlässigkeit.**

- Fahrten in der Stadt Zürich können kurzfristig bestellt werden.
- Fahrten beginnen und enden termingerecht.
- Die persönliche Sicherheit der Kundinnen und Kunden ist objektiv und subjektiv hoch.
- Kundinnen und Kunden empfinden die Fahrten als bequem und angenehm.
- Alle Mitarbeitenden sind zuvorkommend, freundlich und effizient.
- Die Qualität der im Auftrag von BTZ fahrenden Taxis ist gut.

## **2.2 Gesellschaftspolitische, demographische und technische Entwicklung**

Die Bedürfnisse der Menschen mit Mobilitätsbehinderungen wachsen. Die ältere Bevölkerung nimmt im Verhältnis zur Gesamtbevölkerung zu und ist mobiler als frühere Generationen. Dadurch erhöht sich das Potenzial der Nutzer/innen. Gleichzeitig führen technische Entwicklungen zusammen mit dem gesellschaftspolitischen Auftrag zur Nichtdiskriminierung dazu, dass der öffentliche Verkehr je länger je mehr für Menschen mit einer Mobilitätsbehinderung zugänglich wird. Ist dies nicht der Fall, sind zusätzliche Transportangebote wie Taxis und Spezialfahrzeuge für Menschen mit Mobilitätsbehinderung notwendig. Es gehört zur strategischen Planung der BTZ, solche Prognosen und Entwicklungen periodisch zu überprüfen und nötigenfalls Ziele und Massnahmen anzupassen. Dies im Hinblick auf den Zweck, den die Stiftung BTZ zu erfüllen hat:

- die Trägerschaft eines Behindertentransports zu übernehmen
- Zur Organisation eines Transportdienstes Aufträge an Dritte zu erteilen und von Dritten entgegenzunehmen
- Beiträge an Transportdienste zu leisten

### 3. Leitsätze und Ziele

#### **Die BTZ sind eine Ergänzung zum öffentlichen Verkehr**

- *S-Bahnen, Trams und Busse von VBZ und ZVV sind für die meisten Menschen mit einer Mobilitätsbehinderung einfach zugänglich.*
- *Menschen mit einer Mobilitätsbehinderung, die S-Bahnen, Trams und Busse dennoch nicht benützen können, stehen geeignete Transportdienste wie Taxis und Spezialfahrzeuge zur Verfügung.*
- *Die BTZ fahren Anspruchsberechtigte zu Tarifen des öffentlichen Verkehrs.*

#### **Die BTZ stehen im Dienste der Kundinnen und Kunden.**

- *Unsere Kundinnen und Kunden sind alle mobilitätsbehinderten Menschen jeden Alters, die eine Nutzungsberechtigung haben.*
- *Unsere Dienstleistung ist bedarfsgerecht und unsere Kundinnen und Kunden sind mit ihr zufrieden.*
- *Unsere Kundinnen und Kunden fühlen sich durch unsere Information und Beratung bei der Wahl ihrer Verkehrsmittel optimal unterstützt.*