

# Onze medewerkers

Voor een dienstverlenende en maatschappelijk relevante onderneming als HTM zijn gemotiveerde en betrokken werknemers een belangrijke voorwaarde voor klantenwaardering - ofwel de basis voor succes in het 'passagieren plezieren'. Onze reizigers hebben immers dagelijks te maken met ons directe personeel, en een belangrijk deel van hun waardering is afhankelijk van de manier waarop zij worden verwelkomd in onze trams en bussen. Daarmee zijn onze directe medewerkers de ambassadeurs van ons bedrijf en degenen die uiteindelijk de kwaliteit bepalen.

*Gemotiveerde en betrokken werknemers zijn een belangrijke voorwaarde voor klantenwaardering*

Om hieraan mede invulling te kunnen geven is al ons leidinggevend personeel getraind via een speciale masterclass, gericht op de kernwaarden 'respect en resultaatgerichtheid'. Deze waarden, die volgen uit het programma Focus, dragen bij aan onze hoofddoelstelling, het verbeteren van de dienstverlening aan onze passagiers. In de zomer van 2009 werd een nieuwe CAO afgesloten met een looptijd van twee jaar, tot 1 januari 2011. Deze CAO sluit aan bij de bredere economische ontwikkelingen en biedt een passend geheel aan marktconforme arbeidsvoorwaarden. Het ziekteverzuim van HTM is in 2009 verder gedaald naar 6,8%. Wij zien hierin onze in 2007 gestarte gerichte aanpak van het verzuim beloond.

In september 2009 werd een personeelsfeest georganiseerd dat in het teken stond van de afronding van Focus. Hieraan namen vele HTM-ers en hun partners deel. Ook werd dit jaar het veertigjarig bestaan van de Centrale Verkeersleiding van HTM op bescheiden maar gepaste wijze gevierd. De CVL is de operationele mobiliteits- en communicatiecentrale van waaruit permanent contact wordt onderhouden met het personeel op alle voertuigen van HTM. Onze onderneming was destijds een van de eerste vervoerbedrijven die een CVL inrichtten.