

Toegevoegde waarde HTM

HTM in 2010 wederom gewaardeerd als beste stedelijke openbaar vervoerbedrijf van Nederland

Opnieuw behaalde HTM in 2010 de hoogste klantwaardering. Reizigers beoordeelden HTM als het beste stedelijke openbaar vervoerbedrijf van Nederland. HTM blijft dan ook sterk investeren in punctualiteit en reisinformatie, met name bij vertragingen, en in het gastvrije gedrag van onze medewerkers.

Bovenstaande is de uitkomst van een enquête (OV-Klantenbarometer) die het Kennisplatform Verkeer & Vervoer in opdracht van het Ministerie van Verkeer & Waterstaat eind 2010 heeft gehouden. De klantwaardering onder OV-gebruikers is bij alle OV-bedrijven in heel Nederland gemeten. HTM toont hiermee aan dat marktkennis en kwaliteit leidt tot de hoogst haalbare waardering. Een bemoedigend resultaat in het licht van de voorgenomen openbare aanbesteding Bus in 2011.

De toegevoegde waarde van HTM aan de samenleving komt ook tot uiting in de volgende scores:

	2010	2009
Beste stedelijke OV bedrijf	1e	1e
Aantal reizigers openbaar vervoer (in mln)	170	165
Totaal aantal reizigerskilometers OV (in mln)	479	482
Garanties aan de reiziger	7	7
Stiptheid tram	95%	95%
Stiptheid bus	>90%	>90%
OV-Klantenbarometer		
• Rail	7,1	7,1
• RandstadRail	7,3	7,4
• Bus	7,7	7,6
Aantal schone aardgasbussen (totaal 135)	85	45
Ziekteverzuim	6,6%	6,8%

totaal aantal reizigerskilometers **OV**

479,0 mln km