

De relatie met onze passagiers

De waardering van de reiziger voor onze diensten is de belangrijkste drijfveer voor ons doen en laten. Wij doen er dan ook alles aan, de kwaliteit van het door ons aangeboden vervoer en de informatie daarover te optimaliseren, zodat onze bestaande passagiers ons trouw blijven, en wij nieuwe reizigers kunnen aantrekken. Teveel wordt openbaar vervoer nog beschouwd als een voorziening voor mensen die daarop zijn aangewezen. Uit de feiten blijkt dat het merendeel van onze passagiers gebruik maakt van ons rail- en busvervoer vanwege het gemak en het plezier. Het OV-gebruik is voor de meeste reizigers een keuze, en wij zijn ons er van bewust dat die keuze met een goede kwaliteit en betrouwbare dienstverlening te beïnvloeden is.

Uit de feiten blijkt dat het merendeel van onze passagiers gebruik maakt van ons rail- en busvervoer vanwege het gemak en het plezier

Ook in 2009 hebben wij op vele manieren ons best gedaan aan de wensen van onze reizigers tegemoet te komen. Het betalingsgemak werd een stap dichterbij gebracht door de introductie van de OV-chipkaart in ons bus- en tramvervoer. Omdat het gaat om een technisch geavanceerd en voor de gebruiker geheel nieuw betaalsysteem is een heldere communicatie over het gebruik van het grootste belang. Na de start van de kaart in onze bussen en trams is deze voorziening inmiddels ook in onze RandstadRailvoertuigen ingevoerd. Zo snel mogelijk daarna zal het bestaande systeem van de strippenkaart na vele jaren ophouden te bestaan. In 2009 werd verder gewerkt aan de ingebruikneming van onze nieuwe tramlijn 19. Deze lijn verbindt Leidschendam via Leidschenveen met Delft-Zuid, en vormt een belangrijke schakel in de vervoersketen tussen de randgemeenten van Den Haag.

Voor onze passagiers is de veiligheidsbeleving een belangrijke afweging bij de keuze tussen de verschillende vervoersmiddelen. Niet voor niets heeft de verbetering van de sociale veiligheid voor ons hoge prioriteit. Ons systeem van cameratoezicht op bepaalde haltes en stations fungeert als vooruitgeschoven surveillance; de beelden daarvan worden permanent afgelezen door speciaal daarvoor opgeleid personeel. Wij werken nauw samen met alle betrokken partijen om de veiligheid in bepaalde wijken van de stad te verbeteren en de overlast terug te dringen. In onze trams en bussen houden beveiligingsmedewerkers en controleurs toezicht om de gewenste gastvrijheid voor al onze reizigers te waarborgen. In dat verband was de in 2007 gestarte proef met de conducteur op onze tramlijnen 9 en 16 bijzonder succesvol. In samenwerking met het Stadsgewest Haaglanden en de gemeente Den Haag is deze proef in 2009 verlengd. Helaas zien wij dat de bijdrage voor sociale veiligheid als gevolg van de slinkende overheidsbudgetten onder steeds grotere druk komt te staan. Wij doen er

desondanks alles aan de veiligheid in ons vervoersysteem en de veiligheidsbeleving van onze reizigers daardoor niet te laten afnemen. Zoals gezegd hechten wij zeer aan de waardering van onze passagiers.

Het best gewaardeerde stedelijke vervoerbedrijf van 2009

Via regelmatig onderzoek meten wij de mening van de reiziger over verschillende aspecten van onze dienstverlening. Ook in 2009 werd daarnaast een landelijke OV-Klantenbarometer gehouden. De uitkomsten daarvan waren voor HTM zeer positief. Ons busbedrijf behoorde zelfs tot de belangrijke stijgers in deze jaarlijkse meting, en aangezien ook de waardering voor ons railvervoer hoger lag dan voorheen mogen wij ons het best gewaardeerde stedelijke vervoerbedrijf van 2009 noemen. Wij zijn natuurlijk trots op dit resultaat, al weerhoudt dit ons er niet van te blijven werken aan de verbetering van onze kwaliteit.