

Voorwoord directie

HTM op koers voor nieuwe uitdagingen

Voor HTM was 2009 een jaar met mooie, maar ook met lastige kanten. Positief was allereerst het feit dat de extra aandacht die wij besteedden aan het bieden van kwalitatief hoogwaardig vervoer zich vertaalde in een aanmerkelijk hogere waardering bij onze reizigers. Ons busbedrijf scoorde een 7,6 en behoorde daarmee tot de koplopers van ons land. Maar ook de waardering voor ons tramvervoer en RandstadRail steeg ten opzichte van 2008, en daarmee mogen wij vaststellen dat HTM in 2009 het hoogst gewaardeerde stedelijke vervoerbedrijf van ons land is.

*HTM is in 2009 het hoogst
gewaardeerde stedelijke
vervoerbedrijf van ons land*

Wij leiden uit deze hogere klantenwaardering af, dat het enkele jaren geleden ingezette verbetertraject Focus resultaat afwerpt. De daaruit voortvloeiende besturingsfilosofie en de concrete uitwerking van de kernwaarden 'klantgericht, zakelijk en transparant' blijken ons nu reeds in staat te stellen, veranderingen effectief door te voeren. De reiziger wordt beter bediend, en dat is ook nodig: HTM wil tegemoetkomen aan de wensen van de reizigers met voorspelbaar vervoer, betere reisinformatie en een uitstekende punctualiteit.

Een tweede positieve ontwikkeling was de voortgaande duurzame ontwikkeling van de Haagse regio, die tot uiting komt in de beleidsvoornemens van zowel het Stadsgewest Haaglanden als de gemeente. Onze stad is al relatief groen, maar dat neemt niet weg dat het belang van een toekomstvaste ontwikkeling van de samenleving de laatste jaren steeds hechter is verankerd in politieke en bestuurlijke voornemens. Het is onder meer de ambitie van de gemeente, in 2050 geheel CO₂-neutraal te zijn. In de plannen die deze ambitie binnen bereik brengen, neemt het vervoer terecht een prominente plaats in, en als duurzame aanbieder van collectief personenvervoer ondersteunt HTM die voornemens van harte. Tegen die achtergrond zijn wij bijzonder trots dat in 2009, op initiatief van het Stadsgewest Haaglanden, een begin is gemaakt met de omzetting van onze gehele busvloot op aardgas. De komende jaren zullen in totaal 135 dieselbussen worden vervangen door aardgasbussen. Daarmee bereiken wij, voor zover wij kunnen nagaan als eerste ter wereld, een positie als geheel klimaatneutraal busbedrijf. Om de inzet van de aardgasbussen te faciliteren openen wij op ons terrein aan de Telexstraat een gloednieuw aardgasvulstation, dat overigens ook andere vervoerders ten dienste staat.

*Als eerste ter wereld een positie als
geheel klimaatneutraal busbedrijf*

Deze positieve ontwikkelingen sterken ons in de overtuiging, dat wij goed op koers liggen ten aanzien van het bieden van een hoge kwaliteit van onze dienstverlening aan onze passagiers, en aan het invulling geven van ons professioneel partnerschap van de gemeente Den Haag en het Stadsgebied Haaglanden. Wij nemen ons dan ook voor, op deze ingezette koers door te gaan.

Maar zoals gezegd had 2009 ook een minder positieve kant. De aanhoudende economische crisis had effect op de financiële resultaten van onze onderneming. Wij kregen te maken met sterk tegenvallende kosten voor de introductie van de OV-chipkaart en hoger dan verwachte afschrijvingskosten. Daarnaast bleken de opbrengsten vanuit de strippenkaart als gevolg van de nog altijd onvoorspelbare WROOV-uitkomsten substantieel lager te zijn dan verwacht. Gevoegd bij de sterke druk op de vergoeding van onze opdrachtgever boekten wij helaas een negatief resultaat van € 13,6 miljoen. Gezien de economische omstandigheden moeten wij voor de komende jaren rekening houden met toenemende druk op de overheidsfinanciën.

Maar de wereld staat niet stil. Het jaar 2010 zal in het teken staan van een aantal grote infrastructurele projecten, de voorbereiding van de vervanging van de huidige GTL8-trams, het in exploitatie nemen van tramlijn 19, de verlenging van het RandstadRailtraject tot aan de halte BleiZoo in het project Verlengde Oosterheemlijn, de verdere invulling van de nieuwe busconcessie in samenhang met de hierboven al vermelde instroom van nieuwe aardgasbussen, en voortzetting van de invoering van de OV-chipkaart. Al deze projecten zullen onze dienstverlening verder verbeteren. De uitvoering van het programma ter verbetering van het resultaat zal onze financiële positie versterken. Naar verwachting zal het netto resultaat op nihil uitkomen. HTM ligt daarmee weer op koers voor nieuwe uitdagingen.

Drs D.W. le Clercq Algemeen directeur
Drs J.M. Sielcken RC Financieel directeur
P. Jansen MBA Operationeel directeur