

Ontwikkeling van de markt

Openbaar vervoer over de rail

| *Speerpunten in het railvervoer*

Ook in 2010 heeft HTM zich gericht op groei van het aantal reizigers, verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening en kostendaling. HTM heeft de ambitie om een sterk merk te blijven en om te worden gezien als HET bedrijf dat integraal, van infrastructuur tot dagelijkse exploitatie, kwalitatief hoogwaardige mobiliteitsoplossingen ontwikkelt en uitvoert.

De gevolgen van de economische recessie waren goed merkbaar, bijvoorbeeld in de groei van het aantal reizigers. Geprognosticeerde groei, bijvoorbeeld op RandstadRail, zette niet door. In 2010 lag het grootste risico voor ons dan ook in de realisatie van de opbrengsten. De succesvolle introductie van lijn 19 was een belangrijk wapenfeit, een direct gevolg van onze strategie om verdere groei van onze klantenkring te bewerkstelligen.

In het railvervoer is intussen volop doorgewerkt aan de verbetering van de samenwerking en synergie in de hele keten en aan beheersing van de kosten en budgetten. Dit heeft geleid tot prima operationele resultaten, waarbij de normen uit de concessie voor uitval (< 0,2% van de ritten) en punctualiteit (>90% tram en >95% RandstadRail) structureel zijn gehaald. Een mooi resultaat, in aanmerking genomen dat het lastig is dat niveau te bereiken en dat het nog meer inspanning vergt om dit elke dag weer te handhaven.

Het mag duidelijk zijn dat een dergelijk resultaat alleen te realiseren is als de hele keten presteert: de beschikbaarheid van infrastructuur, materieel en personeel moeten dagelijks aan de norm voldoen. Voor het overgrote deel van de dagen was dat het geval. De realisatie van het centraal meldpunt (CMP) bij de Centrale Verkeersleiding in 2010 heeft daar ook aan bijgedragen. Het doormelden en afwikkelen van storingen gaat sneller en directer, hoewel het altijd enige tijd kost voor het effect daarvan volledig zichtbaar wordt.

Openbaar vervoer per bus

Door het gebruik van een nieuwe boordcomputer werd de punctualiteit in 2010 sterk verbeterd. Dit was het eerste jaar waarin gebruik werd gemaakt van het ExploitatieBeheersingSysteem (EBS). Zeventig bussen waren uitgerust met dit systeem, waarmee de chauffeurs met één blik kunnen zien of zij op tijd rijden. De verwachting is dat de punctualiteit in 2011 verder stijgt.

De boordcomputer biedt meer voordelen: de locatie van iedere bus is zichtbaar op een centrale computer. In extreme omstandigheden (bijvoorbeeld gladheid bij winters weer) is bijsturen gemakkelijker. HTM kan hierdoor nog beter garanderen dat de bussen met regelmaat rijden.

Reisinformatie als cruciaal element in onze dienstverlening

Reisinformatie is ook in het busvervoer een cruciaal element van onze dienstverlening. In het voorjaar van 2010 heeft HTM een informatiebalk op de schermen van de nieuwe aardgasbussen in werking gesteld. HTM informeert de reizigers per buslijn over zaken als evenementen, omleidingen en nieuwe dienstregelingen. Vaste reizigers op een bepaalde lijn worden hiermee specifiek ingelicht over hun reis. Het omroepen van verstoringen staat bij HTM sinds 2010 centraal. Chauffeurs zijn zich nog meer dan voorheen bewust van het belang van goede informatie aan hun reizigers.

Vanuit haar betrokkenheid bij de stad heeft HTM ook in 2010 diensten geleverd bij grote evenementen in de Haagse regio, ook al bestond er niet altijd zekerheid of de daarmee samenhangende kosten vergoed zouden worden. HTM gaat er overigens van uit dat de vergoeding van de kosten in 2011 in lijn ligt met de geleverde prestaties.

Frequentieaanpassingen in overeenstemming met het reizigersaanbod

Buslijn 26 (Kijkduin – Voorburg Station) zit al jaren in de lift: het aantal reizigers neemt ieder jaar toe. Daarom werd in 2010 de frequentie tijdens de ochtendspits verhoogd. Eerder werd in september 2009 de frequentie van deze buslijn in de avonduren al opgevoerd. We merkten dat in de loop van 2010 ook het aantal reizigers tussen de spitsen in bleef toenemen. Daarom is aan het eind van dit jaar ook de frequentie overdag verhoogd. Daarnaast is dit jaar, in samenspraak met het Stadsgewest Haaglanden, vanwege het reizigersaanbod de frequentie in de ochtendspits van lijn 24 (Kijkduin – Mariahoeve) verhoogd.

Op verzoek van het Stadsgewest Haaglanden heeft HTM in 2010 een nieuwe Nachtnetlijn naar het Westland geëxploiteerd. Ondanks promotie gedurende het jaar, was er gebrek aan belangstelling en werd de lijn eind december opgeheven.

In 2010 heeft HTM de lijnen 27 en 29 gereden. Beide lijnen trokken niet veel reizigers. In de loop van het jaar heeft HTM het vervoer aangepast op het reizigersaanbod en door middel van promotie geprobeerd reizigers te trekken. HTM heeft lijn 27 met taxibussen geëxploiteerd. En met succes: uit de klantenquête bleek dat reizigers deze dienstverlening goed konden waarderen. Helaas bleef het aantal reizigers bij lijn 29 achter en werd deze lijn eind 2010 opgeheven.

Het Stadsgewest Haaglanden heeft medio 2010 het lijnennet binnen de regio aangepast. Zij heeft HTM verzocht om een nieuwe lijn 28 (Voorburg Station – Clingendael) te rijden. Deze lijn heeft gedeeltelijk de functie van de oude lijn 30 overgenomen. Vanaf de aanvang mag deze lijn rekenen op grote aantallen reizigers.

In de zomer van 2010 is het Spui heringericht. Alle bussen en trams rijden sindsdien op dezelfde rijstrook en stoppen aan dezelfde halte. Dat heeft het in- en overstappen voor de reizigers vergemakkelijkt. Op het verzoek van reizigers is bovendien een extra abri geplaatst zodat er meer bescherming is tegen weer en wind.

Gemeenten zijn druk bezig alle bushaltes aan te passen aan de eisen van Toegankelijk Openbaar Vervoer. De aangepaste bushaltes hebben een moderne en nette uitstraling.

En, indien de verkeersomstandigheden het toelaten, kunnen buschauffeurs hierdoor het in- en uitstapgemak verbeteren. In 2011 krijgen meer bushaltes deze passende moderne uitstraling.

Om de kwaliteit van haar dienstverlening continu te verbeteren besteedt HTM veel aandacht aan opleiding van haar personeel. In 2010 heeft HTM een aanvang gemaakt met een uitgebreid opleidingsprogramma. Onderwerpen als sociale veiligheid, klantgerichtheid, communicatie en voertuigbeheersing komen hierin uitgebreid aan bod.

Besloten vervoer

HTM bedient klanten met verschillende vervoersvormen. Naast openbaar busvervoer, tramvervoer en RandstadRail leveren we ook maatwerk met commercieel vervoer in de regio Haaglanden, het Westland, op Schiphol en in de Drechtsteden. In al deze gebieden heeft HTM al jarenlang een sterke marktpositie en beschikt zij over grote contracten, zoals de pendeldienst op de Luchthaven Schiphol tussen het parkeerterrein P3 en de vertrek/aankomsthal. Daarnaast vervoeren we op de platforms gemiddeld 6 miljoen reizigers tussen de vliegtuigen en het hoofdgebouw.

In de regio Haaglanden en in de Drechtsteden bedienen we met ons speciaal vervoer verschillende doelgroepen, waaronder leerlingen en gehandicapten. Hiermee zorgen we ervoor dat deze duizenden reizigers dagelijks kunnen deelnemen aan hun maatschappelijke activiteiten. In de Drechtsteden heeft het college van B&W voor zijn eigen vervoer gekozen voor HTM op grond van haar expertise, haar duurzaamheidsnormen en de wijze waarop HTM invulling geeft aan het gewenste serviceniveau.

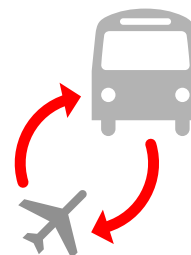
Vanuit deze sterke positie en de hoge deskundigheid bij de uitvoering van deze contracten heeft HTM de ambitie om de komende jaren fors te groeien. Deze groei willen wij onder meer realiseren door het verscherpen van onze focus op de regio Haaglanden, de thuismarkt van HTM.

De markt van het besloten vervoer (taxi en bus) is al jaren onderhevig aan sterke marktwerking. Door de gemakkelijke toetreding van nieuwkomers en de toename van aanbestedingen is sprake van een sterke prijsdruk en is er weinig onderscheidend vermogen met betrekking tot producten, diensten en serviceniveaus. Door de druk op de prijs is in beide markten sprake van krimp. In bepaalde marktsegmenten is de vraag (aantal ritten, duur van ritten) van de dienstverlening aanzienlijk afgenomen.

Kwalitatief hoogwaardig vervoer tegen een marktconforme prijs

Ondanks deze trend weet HTM zich op de markt goed te handhaven. We onderscheiden ons door een betrouwbare dienstverlening aan de reiziger. Klanten waarderen onze transparantie en het feit dat wij hen betrekken bij verbeteringen in onze dienstverlening. Ook de overheid draagt in positieve zin bij met initiatieven als het professionaliseren van het aanbestedingsproces en de uitgifte van handboeken voor het contractvervoer. Hierin ziet HTM een teken dat overheid en vervoerder hetzelfde doel nastreven: kwalitatief hoogwaardig vervoer tegen een marktconforme prijs.

6 mln.
reizigers van
vliegtuig naar
hoofdgebouw
op Schiphol



Ook in 2010 bewees zich de inzet van besloten vervoer als voorloper van reguliere openbaar vervoerverbindingen. De HTM-pendel in Delft, geïnitieerd en gefinancierd door Rijkswaterstaat, ontwikkelde zich na verloop van tijd tot een openbaar vervoervoorziening.

De trend naar consolidatie van het aantal bedrijven in het besloten vervoer zette zich in 2010 voort. Faillissementen, samenwerkingsverbanden, fusies en overnames zorgen voor het ontstaan van steeds grotere partijen, die steeds vaker in staat zijn om marktmacht af te dwingen. Tegen die achtergrond kiest HTM voor samenwerking met verschillende lokale partijen, waarbij ieder zijn expertise inbrengt. In dit verband mag de nauwe samenwerking vanaf mei 2010 met RMC uit Rotterdam niet onvermeld blijven.

Het succes van HTM Besloten Vervoer wordt bepaald door het maatwerk dat zij levert en door de betrouwbare, betrokken en klantgerichte instelling

Het succes van HTM Besloten Vervoer wordt bepaald door het maatwerk dat zij levert en door de betrouwbare, betrokken en klantgerichte instelling. In 2010 realiseerden wij 94% stipt gereden ritten. Daarnaast steekt het gemiddelde klachtenniveau van 0,1% in 2010 positief af tegen het landelijk gemiddelde niveau van 0,2%. De onderzoeken naar de tevredenheid van onze klanten geven ons inzicht in wat we al goed doen, maar vooral in wat we beter moeten doen. In 2010 hebben we daarom acties geïnitieerd om ons personeel verder op te leiden op het gebied van sociale vaardigheden en doelgroepenvervoer.

Om onze service naar onze klanten verder te verbeteren hebben we dit jaar als proef voor de gemeente Den Haag een deel van de zwembadplanning van het schoolzwemmen overgenomen, om zo een betere aansluiting te vinden met het vervoer. Dit heeft geleid tot een substantiële kostenverlaging voor de gemeente.

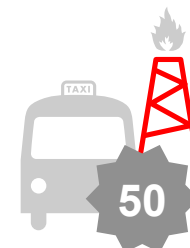
HTM Specials B.V. en Vreugdetours B.V. hebben tevens zorg gedragen voor vervangend (rail) vervoer als gevolg van calamiteiten binnen het openbaar vervoer. Doordat HTM als integrale vervoerder zowel thuis is in het openbaar als het besloten vervoer kan zij snel schakelen met een flexibele inzet van personeel en materieel. Dit zorgt ervoor dat de reiziger minder hinder ondervindt van eventuele verstoringen in de dienstregeling. HTM kan zo bovendien beter inspelen op veranderende vervoersbehoeften.

Maar niet alleen onze klanten zijn belangrijk, we zien het ook als onze maatschappelijke plicht een bijdrage te leveren aan de leefbaarheid en duurzaamheid van de omgeving waarin we werken. HTM heeft voor zijn taxibusvervoer daarom gekozen voor vijftig milieuvriendelijke aardgas taxibussen, die voorzien zijn van de beste veiligheids- en toegankelijkheidssystemen. Ook bij onze activiteiten op de luchthaven Schiphol worden de diesel aangedreven pendelbussen vervangen door bussen met een duurzamer aandrijving.

stiptheid tram

94%

2010



milieuvriendelijke
aardgasbussen
voor taxibus-
vervoer