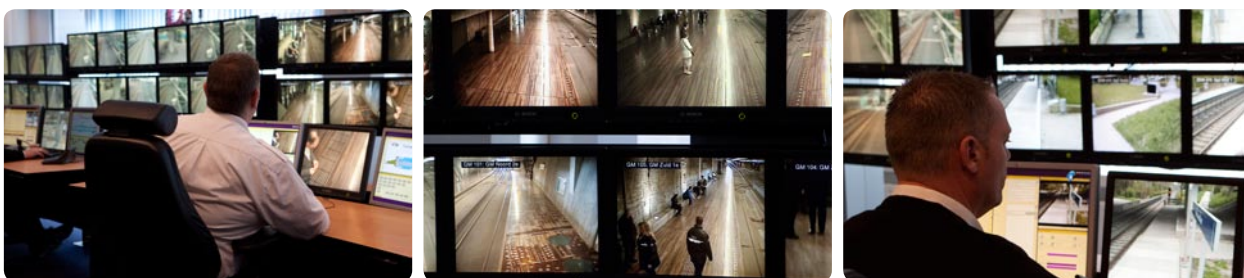


# Veiligheid en klantenservice



2010 was het jaar waarin alle contacten met de klanten vanuit HTM centraal zijn behartigd. Deze nieuwe aanpak leverde positieve resultaten op. Eenzelfde verbetering werd gemaakt met de overgang van het Centraal Meldpunt naar het Klantcentrum waar een groot deel van de reisinformatie wordt verzorgd.

Bij de consumentenlijn is sprake van een toename van 34% van het aantal klantcontacten (van ruim 53.000 in 2009 tot 78.000 in 2010). Een toename die overigens voor een belangrijk deel samenhangt met de invoering van de OV-chipkaart. Door een professionaliseringsslag is het mogelijk geweest dit sterk gestegen aantal contacten binnen de organisatie af te handelen.

De consistentie van systemen en de onderlinge afhankelijkheden vragen extra aandacht. Een verdere verbetering met name op het gebied van de dynamische reisinformatie vergt investeringen van het Stadsgewest Haaglanden.

De introductie van de OV-chipkaart is voortvarend opgepakt. Naast aansluiting bij de landelijke campagnes hebben de inzet van promotieteams en onze doelgroepenbenadering veel waardering gekregen.

*HTM is klaar voor de volledige invoering van de OV-chipkaart*

De totale waarde aan transacties per OV-chipkaart steeg in 2010 in een jaar van € 0,2 miljoen naar € 1,8 miljoen. Er is sprake van circa 130.000 check-ins per dag, waaruit blijkt dat circa 25% van de reizigers eind 2010 waren overgestapt op de OV-chipkaart in een tijd dat alle andere kaartsoorten nog beschikbaar waren. HTM is klaar voor de volledige invoering van de OV-chipkaart. De problemen die zich bij HTM voordoen met de apparatuur wijken niet af van het landelijke beeld en liggen voornamelijk buiten de directe invloedssfeer van de vervoerder.

Via persoonlijk contact hebben HTM-medewerkers circa 60.000 folders rechtstreeks aan de klanten uitgereikt. De omzet van de winkel en de servicepunten bedroeg in 2010 circa € 17 miljoen.

Mede als gevolg van het invoeren van de OV-chipkaart, de soms nog ontoereikende systemen en de mogelijkheden om door de mazen van het net te glippen, is het percentage betalende reizigers afgenomen; wij registreerden 10,9% zwartreizigers. HTM verwacht dat dit op korte termijn alleen kan worden teruggebracht met een grote investering in extra controlepersoneel. Op langere termijn zal het percentage door gewinning aan de OV-chipkaart en optimalisatie van systemen echter ook afnemen.

130.000



check-ins  
per dag

Op het gebied van de veiligheid is sprake van een relatieve afname van het aantal ernstige agressie incidenten (-41%), maar een toename van het totaal aantal agressie incidenten (+36%). Dankzij de professionaliteit van onze controleurs en beveiligers konden dreigende escalaties worden voorkomen. Toch blijft agressie een zorg binnen het stedelijk openbaar vervoer. Helaas is HTM in 2010 opgeschrikt door enkele zeer ernstige gevallen van agressie tegen haar medewerkers, waaronder het gebruik van een vuurwapen.

*Een door de klanten hoog gewaardeerd niveau van veiligheid*

Reizigers waarderen het vervoer met HTM op een hoog niveau van veiligheid. Mede als gevolg van proactief cameratoezicht op de locaties, met name langs het traject RandstadRail. Ook in 2010 heeft HTM haar imago als meest kosteneffectieve vervoerder op het gebied van sociale veiligheid weten vast te houden.

Hoewel HTM haar verantwoordelijkheden als vervoerder en werkgever onderkent, kan het niet zo zijn dat de veiligheidsproblematiek meer en meer wordt afgewend op de vervoerder. Ook de nationale en decentrale overheden zullen hun deel van de verantwoordelijkheid op dit gebied moeten blijven dragen. Vermindering van de (financiële) bijdrage zal direct leiden tot een lager niveau van sociale veiligheid. HTM initieert actief samenwerkingsmogelijkheden op dit gebied.