

## Nieuwsbrief

Februari 2010 nr. 1.

### In deze editie:

- Sneeuw in Haaglanden
- Verbeteracties
- Verloting ADO Kaarten
- Wat doet HTM met uw opmerkingen?

**Dit is de eerste nieuwsbrief van dit jaar over de HTM Kwaliteitsmeting. Deze nieuwsbrief wordt elk kwartaal verspreid onder alle deelnemers aan het onderzoek.**

**In deze nieuwsbrief leest u onder andere over ontwikkelingen die in gang zijn gezet naar aanleiding van uw opmerkingen.**

### *Sneeuwperikelen*

De overgang van 2009 naar 2010 is niet vlekkeloos verlopen. De hevige sneeuwval op zondag 20 december bleek in Haaglanden heviger dan verwacht. Alle trams kwamen vast te staan en op sommige plaatsen vroom de sneeuw vast aan de rails. Tot overmaat van ramp kon de HTM website de enorme toestroom van het aantal bezoekers niet aan, waardoor HTM haar reizigers enkel nog beperkt per telefoon te woord kon staan.

**HTM realiseert zich dat juist in dit soort situaties een extra groot beroep wordt gedaan op het openbaar vervoer, omdat eigen vervoer niet goed meer functioneert. Hoe is HTM met deze gebeurtenis omgegaan?**

Op zondag konden de bussen en trams niet meer rijden en kon zondagavond alleen RandstadRail nog een nooddienst rijden tussen Centraal Station en Zoetermeer. Op maandag 21 december zijn alle HTM bussen weer gaan rijden, die van Veolia een dag later. HTM heeft er bij de volgorde van het in dienststellen van de tramlijnen rekening mee gehouden dat inclusief de buslijnen zoveel mogelijk reizigers zouden worden geholpen. Toch heeft het tot donderdag geduurd voordat alle lijnen weer hun volledige route reden.

In de eerste week van januari heeft HTM de gebeurtenissen geëvalueerd. Ook de opmerkingen die door velen van u zijn achtergelaten in de enquête zijn als input voor dit overleg gebruikt.

Naar aanleiding van de sneeuwproblemen, worden draaiboeken bij HTM geactualiseerd en crisisteam opnieuw ingericht. Met de diverse gemeenten worden de afspraken herzien wie zorg draagt voor het sneeuwvrij houden van de trambanen en bus- en tramhaltes.

Reizigersorganisatie ROVER heeft ook een evaluatie geschreven en aanbevelingen gedaan die HTM zeker ter harte zal nemen.

### *Extra vasthoudmogelijkheden in RandstadRail*

**In 2009 is onderzoek gedaan naar het verbeteren van de vasthoudmogelijkheden in de huidige RandstadRailvoertuigen. Er heeft ook voertuig met een proefopstelling rondgereden. Wat is de status van dit project?**

De mogelijkheden voor het plaatsen van extra stangen is grondig onderzocht. Er is tevens advies gevraagd aan reizigersorganisatie ROVER. Het goede nieuws voor alle reizigers is dat het plaatsen van extra vasthoudmogelijkheden in RandstadRail een vervolg krijgt. In de loop van 2010 worden alle voertuigen voorzien van deze extra stangen en grepen.

### *Storingen aan stempelautomaten*

**Veel deelnemers aan de HTM Kwaliteitsmeting hebben klachten over slecht werkende stempelautomaten. Hoe gaat HTM dit oplossen?**

Voorlopig zal de strippenkaart nog zeker tot komend najaar naast de OV- chipkaart blijven bestaan, dus heeft HTM actie ondernomen. Om de meest slechte automaten te vervangen is besloten om één van de vier automaten in de tram te verwijderen. Dit is de automaat achterin het voertuig. Van de vier wordt deze het minst gebruikt. Op deze manier komen er 147 automaten vrij die vervolgens gebruikt worden om de storingen aan andere automaten te verhelpen.

### *Verlichting in de abri*

**Via de HTM Kwaliteitsmeting komen veel opmerkingen binnen over defecte verlichting op de halte.**

Alle meldingen over de defecte verlichting worden direct doorgegeven aan JCDecaux. Dit is een extern bedrijf dat de abri's in een deel van Haaglanden in eigendom heeft, beheert en onderhoudt. Zij kijken of de storing "binnen" de abri valt en repareren vervolgens de verlichting. Soms



wordt de storing veroorzaakt door een ingewikkelder probleem. Zoals een kabelbreuk of problemen met de voeding "buiten" deabri. Hiervoor wordt dan een energiedeskundige ingeschakeld. Normaal gesproken worden deze storingen redelijk snel verholpen. Echter door lang aanhoudende vorst kan er al geruime tijd niet in de grond worden gewerkt. Hierdoor duurt het langer voordat de kabelbreuken en andere problemen worden opgelost. Zodra de grond weer zachter is, worden de werkzaamheden hervat.

### *Ontwikkelingen rondom Dynamische Reizigers Informatie*

**Begin 2010 heeft het Stadsgewest Haaglanden op het OV-knooppunt Zoetermeer Centrum-West negen reizigersinformatie displays in gebruik genomen. Ook voor het OV-knooppunt Leyenburg staan op dit gebied ontwikkelingen in de planning.**

Boven de stopplaatsen van de bussen hangen op Zoetermeer Centrum-West gloednieuwe dubbelzijdige displays waarop de verschillende busmaatschappijen hun verwachte vertrektijden kunnen tonen. Hierdoor is per halte tot een uur vooruit te zien welke bussen er op de betreffende halte te verwachten zijn. Nu nog de tijdelijke blauwe lantaarnpalen weg dan is het busstation helemaal af. Tussen het busstation en het perron voor Randstad Rail hangt een overzichtdisplay. Daarop staan de verwachte tijden van de op dat moment relevante RandstadRail- en buslijnen. Die bij het OV-knooppunt stoppen.



Voor het OV-knooppunt Leyenburg realiseert het Stadsgewest Haaglanden in het tweede kwartaal 2010 tien reizigersinformatie displays in deabri's.

### *Maak 10 keer kans op twee kaartjes voor de wedstrijd ADO - Vitesse*



**HTM waardeert het zeer dat u aan ons onderzoek deelneemt. Daarom verloten wij deze keer als blijk van waardering, 20 voetbalkaartjes.**

Het zijn kaarten voor de wedstrijd ADO - Vitesse op zaterdag 6 maart 2010 (aanvang wedstrijd 19:45 uur). De kaarten worden verloot onder alle deelnemers. Winnaars ontvangen uiterlijk 27 februari persoonlijk bericht.

Over de uitslag wordt niet gecorrespondeerd en prijzen worden niet in geld uitgekeerd.

### *Krijgt HTM van u een ster?*

**Wij vragen u continue welke dingen niet goed gaan en waar voor HTM nog zaken liggen ter verbetering. Uiteraard hopen wij dat u ook prettige ervaringen met ons wil delen.**

Heeft u iets meegemaakt waarvan u vindt dat HTM daar een ster voor moet krijgen? Laat het ons weten. Stuur een e-mail met hierin uw ervaring naar [info@kwaliteitvanhtm.nl](mailto:info@kwaliteitvanhtm.nl). Vergeet hierbij niet uw naam en adres te vermelden, want wordt uw ervaring geplaatst in de nieuwsbrief dan ontvangt u van ons een Irischeque t.w.v. €5,-.

De redactie behoudt zich het recht om ingezonden reacties in te korten.

### *Opmerkingen? Vragen?*

**In de enquête die u regelmatig invult, is ruimte beschikbaar voor het geven van opmerkingen over zaken die u onderweg zijn opgevallen. Wat doet HTM met uw opmerkingen?**

HTM ontvangt 1 keer per week een overzicht van de door u gemaakte opmerkingen. Deze opmerkingen worden bij de verantwoordelijke afdelingen binnen HTM uitgezet. Sommige zaken kunnen direct worden opgelost. Bijvoorbeeld het vervangen van een ruit, een bus een extra technische beurt geven, of het actualiseren van de reisinformatie op de halte. Ook uw complimenten en klachten over allerlei HTM gerelateerde zaken komen zo op de juiste plaats terecht.

Sommige opmerkingen kunnen niet direct worden opgelost. Het anders inrichten van bedrijfsprocessen of grote aanpassingen aan voertuigen of haltes bijvoorbeeld zijn minder eenvoudig te realiseren. Daarnaast mag HTM ook niet alles alleen beslissen, zijn vergunningen nodig, kost het heel veel geld of is afstemming nodig met gemeenten en opdrachtgever. Toch worden uw opmerkingen wel meegenomen bij het afwegen van beslissingen en het maken van toekomstig beleid.

Via de enquête is het niet mogelijk u van een antwoord te voorzien. Heeft u echter een vraag, klacht of idee waar u wel graag antwoord op wilt ontvangen dan kunt u deze rechtstreeks bij de HTM Consumentenlijn indienen. U kunt hiervoor het reactieformulier op [www.htm.net](http://www.htm.net) gebruiken.

HTM is blij met uw betrokkenheid. We hopen dat u ook de komende periode uw ervaringen met ons blijft delen en dat u medereizigers attent maakt op ons kwaliteitsonderzoek! Zij kunnen zich aanmelden via de website [www.kwaliteitvanhtm.nl](http://www.kwaliteitvanhtm.nl)

*Het projectteam Kwaliteit van HTM*  
*E-mail: [info@kwaliteitvanhtm.nl](mailto:info@kwaliteitvanhtm.nl)*