

2009

HTM



Samenvatting jaarverslag

HTM op koers voor nieuwe uitdagingen

2009 was voor HTM een mooi maar ook lastig jaar, met positieve en negatieve kanten. De extra aandacht die HTM besteedde aan kwalitatief hoogwaardig vervoer leverde een hoge waardering op van onze reizigers. HTM is over 2009 zelfs het hoogst gewaardeerde stedelijk openbaar vervoerbedrijf van Nederland. Het HTM-busbedrijf scoorde een 7,6 en was daarmee de grootste stijger. RandstadRail werd gewaardeerd met een 7,4 en ons tramvervoer met een 7,1. Deze resultaten stammen uit de nationale OV-Klantenbarometer, waarin de kwaliteit van alle openbaar vervoerbedrijven op grond van de mening van de reizigers in kaart wordt gebracht.

Natuurlijk is een deel van deze waardering door de reiziger te verklaren door de instroom van onze nieuwe aardgasbussen, die comfortabel en schoon vervoer leveren. Maar wij zijn er van overtuigd dat ook het verbetertraject Focus, dat vorig jaar werd afgerond, zijn vruchten heeft afgeworpen. Met een nieuwe besturingsfilosofie en de gerichte uitwerking van de strategische kernwaarden 'Klantgericht, Zakelijk en Transparant' blijkt HTM in staat, veranderingen in de organisatie effectief door te voeren. En daarmee worden onze passagiers aantoonbaar beter bediend. HTM wil met betrouwbaar vervoer, een verbetering van de reisinformatie en een uitstekende punctualiteit nog beter tegemoet komen aan de wensen van de reizigers.

waardering voor
HTM-busbedrijf:

7,6

bron: nationale
ov-klantenbarometer

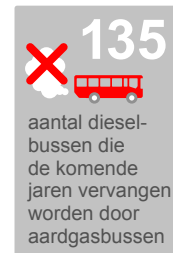
Een andere positieve ontwikkeling was de voortgaande duurzame ontwikkeling van de Haagse regio, die tot uiting komt in zowel de beleidsvoornemens van HTM's opdrachtgever, het Stadsgewest Haaglanden als aandeelhouder Gemeente Den Haag. Het is de ambitie van de gemeente, in 2050 geheel CO₂-neutraal te zijn. In de plannen die deze ambitie binnen bereik brengen neemt het vervoer terecht een prominente plaats in. Het ligt voor de hand dat HTM – als duurzame aanbieder van collectief personenvervoer – dit van harte ondersteunt. HTM is daarom trots, dat mede op initiatief van het Stadsgewest Haaglanden een begin is gemaakt met de omzetting van haar busvloot op aardgas in 2009. De komende jaren zullen in totaal 135 dieselbussen worden vervangen door aardgasbussen. Bovendien maakt HTM voor de aandrijving van deze bussen gebruik van 'groen gas'. Daarmee bereiken wij, voor zover wij kunnen nagaan als eerste ter wereld, een positie als geheel klimaat-neutraal busbedrijf. Om de inzet van de nieuwe aardgasbussen te faciliteren, opende HTM in 2009 een nieuw aardgasvulstation op de vestiging aan de Telexstraat.

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 Stadsgewest Haaglanden. HTM wil deze koers in 2010 en de jaren daarna voortzetten.

2009 was ook het jaar waarin HTM afscheid nam van haar algemeen directeur, Ir. G.A. Kaper, die niet minder dan zestien jaar lang het markante boegbeeld van onze onderneming was. Ton Kaper heeft in die periode met een voortdurend sterk wisselende externe omgeving adequaat sturing gegeven aan de organisatie. HTM heeft zowel intern als naar buiten veel aan Ton Kaper te danken, en de Raad van Commissarissen en de directie spreken dan ook hun waardering uit en danken hem voor zijn jarenlange inzet en betrokkenheid bij de onderneming en haar personeel.

Zoals gezegd had 2009 ook een lastige kant. Incidentele kosten en de aanhoudende economische crisis hadden effect op de financiële resultaten van onze onderneming. HTM kreeg te maken met tegenvallende kosten voor de introductie van de OV-chipkaart en hoger dan verwachte afschrijvingskosten, onder meer van de oude dieselbussen. Daarnaast kregen wij te maken met een onverwachte verrekening van opbrengsten vanuit de strippenkaart over 2008, en incidentele lasten als gevolg van oude projecten en buitenlandse activiteiten. Gevoegd bij de sterke druk op de vergoeding van onze opdrachtgever het Stadsgewest Haaglanden boekte HTM een negatief resultaat van € 13,6 miljoen. Het is een teleurstellend element van een overigens positief jaar. Onze energie zal er dus op gericht zijn om HTM zo snel mogelijk weer een financieel gezonde positie te geven, die haar in staat stelt haar vele ambities waar te maken.

De ontwikkelingen staan niet stil; ook de komende jaren staan grote projecten op stapel die de kwaliteit van onze dienstverlening verder zullen verbeteren. Daarbij werken wij nauw samen met onze belangrijkste partners, de gemeenten en het Stadsgewest Haaglanden. Samen met hen willen wij zo goed mogelijk tegemoetkomen aan de mobiliteitsbehoeften die er in de samenleving leven.



Deze terugblik op het jaar 2009 is natuurlijk niet compleet zonder een welgemeend dankwoord van de directie en de Raad van Commissarissen aan alle medewerkers van HTM, die met niet aflatende energie en inzet hebben meegewerkt aan de dienstverlening aan onze reizigers. Onze kwaliteit staat of valt met hun betrokkenheid, en wij zien er naar uit ook de komende jaren op de inzet van al onze collega's te mogen rekenen.

HTM brengt haar Jaarverslag 2009 uitsluitend uit in digitale vorm. Wij denken daarmee een bijdrage te kunnen leveren aan de duurzame ontwikkeling van onze samenleving.

Het Jaarverslag is te raadplegen en te downloaden op onze website, www.htm.net. Wij wensen u veel leesplezier.

Railvervoer

De verbeterde aansturing van alle onderdelen van het Railbedrijf, waarbij exploitatie, infrastructuur en materieel intensiever op elkaar worden afgestemd, werpt zijn vruchten af. In 2009 namen zowel de stiptheid van onze diensten als de inzetbaarheid van het railmaterieel toe; zij waren daarmee in overeenstemming met de eisen van onze railconcessie. Op enkele grote projecten werd in 2009 belangrijke vooruitgang geboekt. Zo werd de OV-chipkaart geïntroduceerd in de trams en op RandstadRail, en werd de voorbereiding in gang gezet voor de aanbesteding van nieuw trammaterieel, dat de komende jaren de bestaande trams zal gaan vervangen. Ook werden in 2009 de laatste voorbereidingen getroffen voor de start van de nieuwe tramlijn 19, die Leidschenveen via Ypenburg met Delft-Zuid zal verbinden. In een later stadium zal deze lijn aansluiten op de nieuw te bouwen Delft TU-wijk. In Zoetermeer werd gewerkt aan de verlenging van de Oosterheemlijn, die het bestaande RandstadRailnet zal verbinden met het nog te bouwen OV-knooppunt BleiZo (Bleiswijk/Zoetermeer). Deze nieuwe railverbindingen zijn van groot belang voor de regionale mobiliteitsontwikkeling van de komende jaren.



Busvervoer

Het Busbedrijf werd in 2009 verder gestroomlijnd. Om de efficiëntie te vergroten werden de bedrijfsonderdelen aan de Telexstraat en de Radarstraat samengevoegd en de aansturing daarvan meer gecentraliseerd. Zoals gezegd werd het eerste deel van de dieselbussen vervangen door aardgasbussen, en werd in 2009 een nieuw aardgasvulstation geopend. De aardgasbussen betekenen een flinke reductie van de CO₂-uitstoot en een afname van het geluidsniveau, hetgeen juist in de dichtbebouwde omgeving ten goede komt aan de leefbaarheid voor de inwoners.

Besloten vervoer

Sinds 2009 maakt het besloten vervoer deel uit van het Busbedrijf van HTM. De meer centrale aansturing blijkt succesvol. Ons marktaandeel met taxi's en touringcars bleef stabiel ten opzichte van het voorgaande jaar. Het contract met de gemeente Den Haag voor het vervoer per Taxibus werd in 2009 verlengd, en wij bestendigden onze activiteiten op de Luchthaven Schiphol. Daarbij gaat het om het pendelvervoer tussen P3 (lang parkeren) en de terminals, alsook het platformvervoer tussen de vliegtuigen en de terminals.

Veiligheid

HTM is koploper op het gebied van sociale veiligheid in de branche. De aanpak van sociale veiligheid blijkt in de praktijk zeer succesvol maar staat sinds 2009 wel onder druk door een teruglopende bijdrage van de opdrachtgever. De combinatie van professioneel (veiligheids)personeel, cameratoezicht en samenwerking met wijken en groeperingen zorgen voor een gastvrij en veilig onthaal in onze voertuigen en op onze haltes.

HTM in feiten en cijfers

| | 2009 | 2008 | 2007 |
|---|-------|-------|-------|
| Totaal opbrengsten (mln €) | 260,1 | 255,3 | 241,4 |
| Resultaat (mln €) | -13,6 | 1,0 | 1,8 |
| Aantal reizigers openbaar vervoer (mln) | 165,0 | 159,8 | 133,3 |
| Reizigerskilometers openbaar vervoer bus (mln) | 104,0 | 106,7 | 109,0 |
| Reizigerskilometers openbaar vervoer rail (mln) | 369,0 | 366,0 | 292,1 |
| Reizigerskilometers openbaar vervoer totaal (mln) | 482,0 | 480,9 | 401,1 |
| Omvang wagenpark bus openbaar vervoer | 187 | 142 | 144 |
| Omvang wagenpark tram | 155 | 157 | 157 |
| Omvang wagenpark light rail | 54 | 54 | 54 |
| Omvang wagenpark besloten vervoer | 159 | 183 | 170 |
| Gemiddelde personeelsbezetting | 2.174 | 2.109 | 2.094 |
| Gemiddelde leeftijd personeel | 46,5 | 47,1 | 45,9 |
| Medewerkers nieuw in dienst | 271 | 257 | 198 |
| Medewerkers uit dienst | 182 | 198 | 176 |
| Ziekteverzuim (%) | 6,8 | 7,1 | 7,2 |