

20

Strategie

Passenger Terminal

30

Amsterdam



PASSENGER TERMINAL AMSTERDAM

In ons bijzondere gebouw aan het IJ ontvangen wij jaarlijks vele zee cruiseschepen. Het team van Passenger Terminal Amsterdam coördineert de efficiënte afhandeling. Bij al onze dienstverlening staat het comfort van de passagiers centraal. Onder het golvende dak, dat de verbinding tussen land en water symboliseert, worden jaarlijks zo'n 300.000 passagiers hartelijk ontvangen om de hoofdstad van Nederland te bezoeken. De terminal is de ideale start voor een bezoek aan Amsterdam en omgeving vanwege haar centrale ligging en openbaar vervoer op korte loopafstand. PTA is daarnaast één van de grootste evenementenlocaties van Amsterdam. Jaarlijks worden tientallen evenementen, klein en groot, georganiseerd.



Superieure gastgerichtheid

Samen met rederijen en leveranciers wordt permanent gekeken hoe processen nog efficiënter en sneller kunnen, bijvoorbeeld door de introductie van facial recognition bij het inchecken om rijen bij de balies te voorkomen. PTA scoort hoge cijfers bij zowel rederijen als passagiers.

Voor de crew wordt geïnvesteerd in een crewlounge in Piet Hein Buildings en in een sportfaciliteit. Daarnaast gaat PTA een samenwerking aan met fietsverhuurders voor kortingsvouchers voor huurfietsen en wordt er met de NV Zeedijk gekeken naar korting voor winkels waar de bemanning haar inkopen doet.

Met Schiphol, andere terminals en touroperators wordt onderzocht hoe bagage efficiënter vervoerd en ingecheckt kan worden vanuit de terminal naar Schiphol en vice versa.



Kerncijfers

Aantal schepen



Het aantal schepen is opgelopen

van **84** in 2010
naar **116** in 2019

Cruisepassagiers



184.843 transit
240.843 turnaround

Nationaliteiten Top 4
UK **25%** USA **21%**
DE **16%** NL **5%**

Omzetverdeling



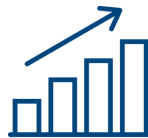
55% zeeruise
15% events
10% ISPS
7% huur
13% overige omzet

Klanttevredenheid



Cruise: **9.2**
Events: **9.0**

Toegevoegde waarde



Directe en indirect
toegevoegde waarde van PTA
in 2018
105 MIO
1.718 FTE

Werkgelegenheid



+300 mensen zijn aan het
werk op drukke dag in
PTA

Voor de toekomst zet PTA in op vier pijlers



Selectieve groei

PTA blijft voorlopig op haar huidige plek. Dit betekent dat er een grens aan het aantal schepen is (160-190 schepen per jaar). Uitbreiding met een tweede terminal in Amsterdam ligt niet in de rede. PTA zet in op turnaround operaties en het hoge segment transit aanlopen.



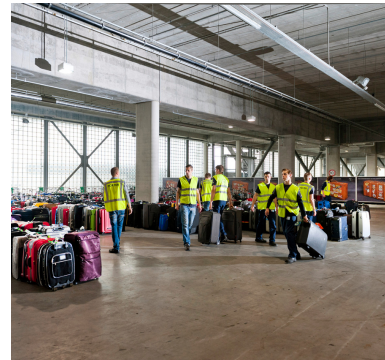
Meest duurzame terminal van NW Europa

PTA streeft ernaar de meest duurzame terminal te worden van Noord West Europa. Verduurzaming heeft topprioriteit. Het verkrijgen van de Green Globe certificering staat hoog op de agenda.



Superieure gastgerichtheid

Superieure gastgerichtheid blijft de kerncompetentie van PTA.



Actieve gesprekspartner

PTA wil zich opstellen als actieve partner van de gemeente Amsterdam, gemeenten in de regio en stakeholders om te praten over ondermeer duurzame groei van het toerisme in Amsterdam.