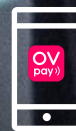


Jaarverslag
2023

Trots op Translink



Inhoudsopgave

1	Bericht van de directie	5
2	Verslag van de Raad van Commissarissen	9
3	Bericht van de OR	13
4	Werkprogramma OV-betalen	16
	4.1 Bijdrage aan het WPOVB	17
	4.2 (Voor)financiering WPOVB	17
5	Onze resultaten 2023	19
	5.1 OV-chipkaart dienstverlening	23
	5.2 OVpay dienstverlening	32
	5.3 Beheerste en integrale bedrijfsvoering	39
	5.4 Stakeholdermanagement; zorgdragen voor tijdige en passende afstemming met stakeholders	44
	5.5 Realiseren jaarplan binnen begroting	45
6	Organisatiestructuur en governance	47
	6.1 Governancestructuur	48
	6.2 Organisatiestructuur en besturing	51
	6.3 Maatschappelijk verantwoord ondernemen en duurzaamheid	54
	6.4 Remuneratie	54
7	Risicomanagement en -beheersing	56
	7.1 Risicomanagementinrichting	57
	7.2 Risicomanagementraamwerk	57
	7.3 Risicobereidheid	57
	7.4 Risicobeheersing	58
	7.5 De belangrijkste risico's	58
8	Jaarrekening	62
	Controleverklaring	83
	Handtekeningenblad	90
	Definities	91
	Colofon	93

2023 in cijfers



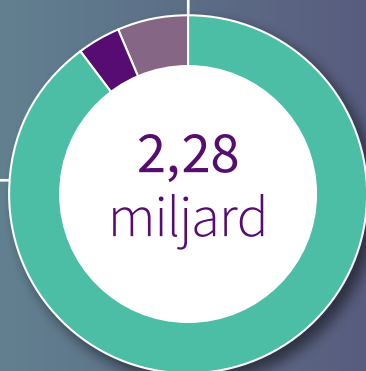
Totaal aantal reistransacties



OV-chipkaart reistransacties	2.043 miljoen
OVpay reistransacties	184 miljoen



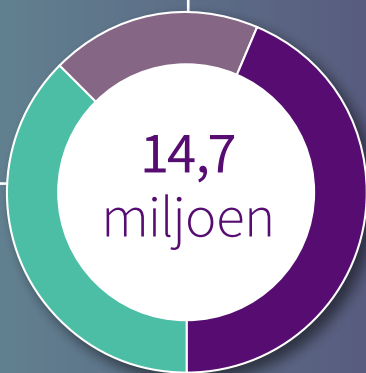
Totaal aantal OV-chipkaart transacties



Reistransacties	2.043 miljoen
Oplaadtransacties	88 miljoen
Overige transacties	144 miljoen



Gemiddeld aantal OV-chipkaarten in omloop



Anoniem	6,42 miljoen
Persoonlijk zonder automatisch opladen	5,49 miljoen
Persoonlijk met automatisch opladen	2,81 miljoen



Totaal aantal OV-chipkaarten verkocht



Persoonlijk	2 miljoen
Anoniem	937 duizend
Zakelijk	291 duizend

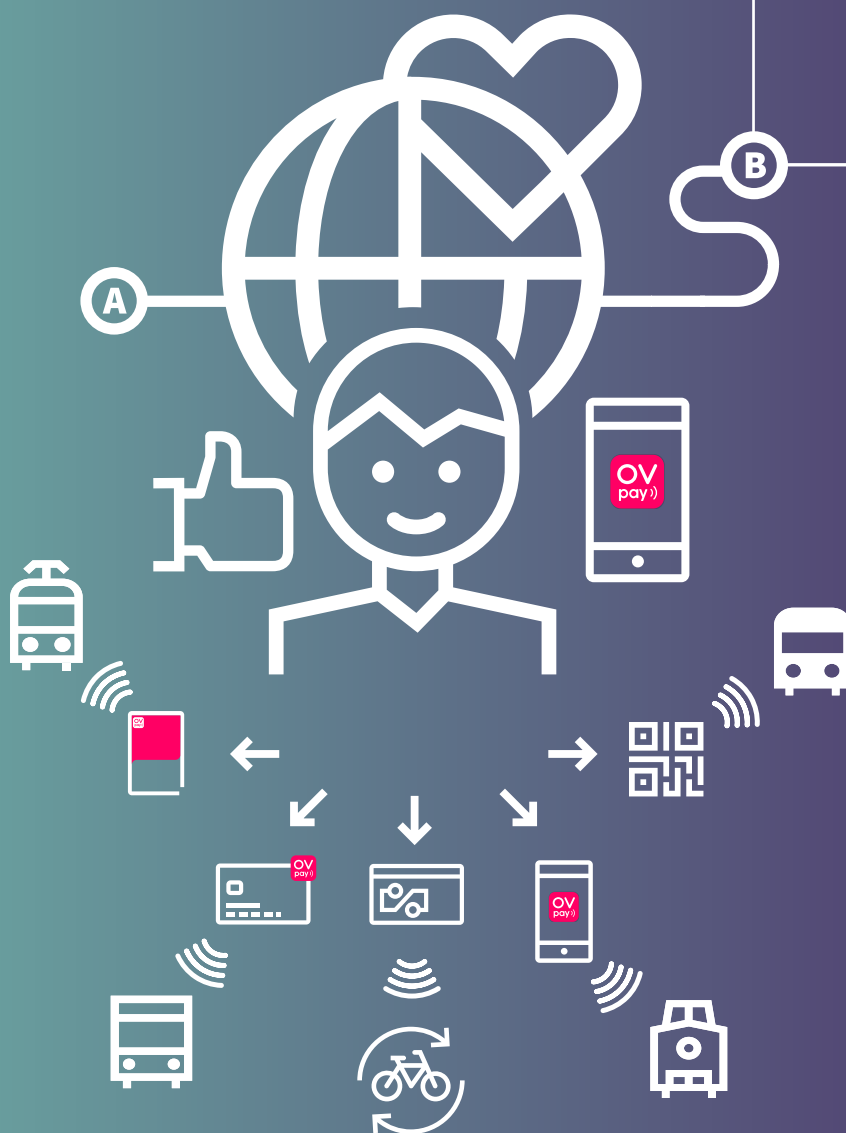


“Ik wil **verbinding**
voelen met de mensen
waarmee ik samenwerk.”

01

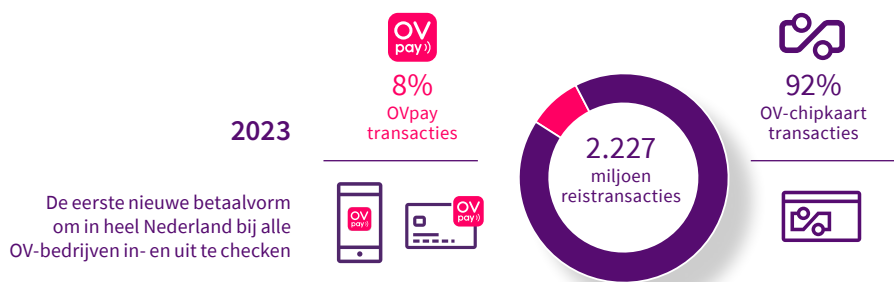
Bericht van de directie

Met trots presenteren wij u het jaarverslag van Translink voor het jaar 2023. Dit jaar hebben we opnieuw belangrijke stappen gezet in de wereld van mobiliteit en openbaar vervoer. In een jaar dat gekenmerkt werd door uitdagingen en veranderingen, hebben wij vastgehouden aan onze missie om met de OV-chipkaart en OVpay innovatieve en efficiënte oplossingen te bieden voor reizigers en mobiliteitsaanbieders.



We hebben in 2023 een ‘normaal’ jaar kunnen afsluiten. Normaal in de zin dat er geen coronamaatregelen meer van kracht waren. We zagen nog niet de reizigersaantallen terug van vóór de coronaperiode. Hoewel we in 2023 afgerond 15% meer reistransacties verwerkten in vergelijking met het jaar 2022, ligt dit aantal nog steeds 13% onder het niveau van 2019. We kunnen concluderen dat een nieuwe basis is ontstaan met een hybride werk- en schoolomgeving en met als resultaat lagere aantallen reizigers voor het openbaar vervoer.

Van de ruim 2,2 miljard reistransacties in 2023 bestond 92% uit OV-chipkaart transacties en al 8% uit OVpay transacties. Na jaren voorbereiding maakten we het in 2023 mogelijk om in heel Nederland bij alle OV-bedrijven in- en uit te checken met betaalpas, creditcard of mobiel. Dit is de eerste nieuwe betaalform onder de overkoepelende naam OVpay.



De service levels voor de OV-chipkaart dienstverlening zijn in 2023 voor 98% gerealiseerd. Voor OVpay waren er nog kinderziektes en hebben we 88% van de service levels gerealiseerd. Belangrijk is dat we zowel voor onze OV-chipkaart dienstverlening als de OVpay dienstverlening een ‘schone’ ISAE 3402-verklaring hebben kunnen realiseren. Ook zijn onze ISO 27001- en PCI DSS-certificeringen vernieuwd.

OV-chipkaart

In 2023 hebben we conform onze strategie hard gewerkt om de OV-chipkaart dienstverlening op het huidige hoge niveau te houden. Ruim 90% van onze transacties in 2023 zijn OV-chipkaart transacties. We hebben ook ruim 3 miljoen nieuwe OV-chipkaarten geleverd. En om de migratie naar OVpay goed te laten verlopen is de OV-chipkaart dienstverlening naar reizigers verder verbeterd. We hebben het mogelijk gemaakt om online saldo van OV-chipkaarten terug te vragen, ook voor kaarten die nog niet verlopen zijn. Verder hebben we ons dataplatform vernieuwd om betere inzichten te krijgen over de wensen van onze reizigers en daarmee de migratie naar OVpay te kunnen ondersteunen. We houden de continuïteit van de dienstverlening goed in de gaten en zullen er bij de verwachte verdere afname van het gebruik van de OV-chipkaart voor zorgen dat de dienstverlening beheerst wordt afgebouwd.

OVpay

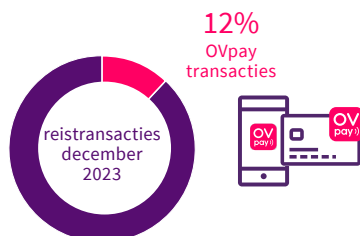
In 2023 hebben we met gepaste trots in- en uitchecken met de betaalpas, creditcard of mobiel landelijk geïntroduceerd, om het openbaar vervoer nog toegankelijker te maken. Onder de naam OVpay kunnen reizigers bij alle OV-bedrijven in Nederland met hun betaalpas, creditcard of mobiel eenvoudig en veilig betalen. Nu nog tegen basistarief, straks ook met kortingen of abonnement. Om de reiservaring verder te verbeteren, hebben we gebruik gemaakt van de laatste technologische ontwikkelingen. Voorbeelden hiervan zijn de gebruiksvriendelijke OVpay app, real-time informatievoorziening en slimme analyses om de mobiliteitsstromen te begrijpen en te optimaliseren.



Om het openbaar vervoer nog toegankelijker te maken, kunnen reizigers bij alle OV-bedrijven in Nederland onder de naam OVpay met hun betaalpas, creditcard of mobiel eenvoudig en veilig betalen.

Met OVpay bieden we reizigers de vrijheid om te kiezen hoe ze betalen voor hun OV-reizen. De betaalpas fungeert als een universele toegangssleutel tot het openbaar vervoer, waardoor reizigers gemakkelijk kunnen in- en uitchecken. Dit initiatief draagt bij aan onze visie van een drempelloze en klantgerichte mobiliteitservaring.

De invoering van OVpay markeert een belangrijke stap in de richting van nog meer flexibiliteit en gemak voor de reizigers. We zijn verheugd om te zien hoe deze nieuwe betaalmogelijkheid de manier waarop mensen door Nederland reizen, transformeert. Translink blijft zich inzetten voor het ontwikkelen en implementeren van innovatieve oplossingen die de mobiliteitssector vooruithelpen.



In december 2023 is ruim 12% van alle transacties in die maand gemaakt met de betaalpas.

De overgang naar OVpay is nu echt begonnen. In december 2023 is ruim 12% van alle transacties in die maand gemaakt met de betaalpas. Van alle unieke passen die in het OV werden gebruikt om in te checken, was eind 2023 bijna 33% een betaalpas.

We waarderen de samenwerking met de OV-bedrijven, financiële instellingen, overheidsinstanties, consumentenvertegenwoordigers en andere partners die deze transitie mogelijk maken. Samen bouwen we aan een toekomst waarin reizen in Nederland niet alleen efficiënt en duurzaam is, maar ook gebruiksvriendelijk en toegankelijk voor iedereen.



We waarderen de samenwerking met de OV-bedrijven, financiële instellingen, overheidsinstanties en andere partners die deze transitie mogelijk maken.

Financieel resultaat

In financiële zin heeft de groei in het aantal reistransacties en de introductie van OVpay ertoe geleid dat de omzet over het gehele jaar 2023 is gestegen ten opzichte van 2022. De bedrijfslasten zijn in lijn met de omzet gestegen. Het resultaat na belastingen dat we in 2023 hebben behaald, past binnen de meerjarenbegroting van Translink. De eerder afgesloten kredietfaciliteit is in 2023 verlengd tot en met 2028. Hiermee blijven we voorbereid om eventuele financiële onzekerheden vanuit de migratie naar de OVpay dienstverlening en/of verslechterde economische omstandigheden op te kunnen vangen.

We zijn trots op Team Translink en willen alle collega's bedanken voor het mooie werk dat in 2023 is verzet.

Vooruitblik

De overgang van de OV-chipkaart naar OVpay wordt in 2024 voortgezet. Zo introduceren we dit jaar de OV-pas als opvolger van de OV-chipkaart. Met de komst van kortingsproducten en leeftijdskortingen op de betaalpas zal het gebruik van OVpay verder toenemen. Ondertussen zal de OV-chipkaart dienstverlening nog een laatste lifecycle upgrade krijgen, om deze tot 2026 robuust voort te kunnen zetten.

Wij zijn ervan overtuigd dat de toekomst van mobiliteit vol kansen en uitdagingen blijft. Wij blijven ons inzetten voor innovatie, duurzaamheid en een drempelloze reiservaring voor iedereen.

De directie van Translink

Peter van Dijk, CEO

Rosalie van Dijk-Houben, CFO

Verlag van de Raad van Commissarissen



**Raad
van Commissarissen
(RvC)**

De Raad van Commissarissen
vervult zijn taken vanuit drie rollen:

1 Toezichtrol
met formele goedkeuringen

2 Adviesrol
gevraagd en ongevraagd

3 Werkgeversrol

Algemeen

Bij de afsluiting van 2023 zijn (op één na) alle OV-concessies in Nederland live met in- en uitchecken met je contactloze betaalpas of creditcard en wordt de OVpay dienstverlening stapsgewijs verder uitgebreid. Het afgelopen jaar stond opnieuw in het teken van Translink als senior supplier aan het Werkprogramma OV-betalen. Daarnaast hield Translink de OV-chipkaart dienstverlening betrouwbaar en voorspelbaar.

De commissarissen spraken gedurende het jaar veelvuldig met de directie over de effecten van de verdere introductie van het nieuwe OV-betalen (OVpay) op de medewerkers van Translink, de operationele dienstverlening, het Werkprogramma OV-betalen en onze klanten en reizigers. Mede op verzoek van de commissarissen is er ook een externe operational readiness assessment uitgevoerd, voorafgaand aan verdere opschaling. De uitkomsten hiervan waren positief.

In 2023 slaagde Translink er weer in om binnen de afgesproken begroting, de dienstverlening aan de klanten en reizigers nagenoeg geheel conform de afgesproken servicelevels te realiseren. Daarnaast professionaliseerde Translink de interne beheersing en waarborgde het de financiële stabiliteit.

Overleggen

In 2023 heeft de Raad van Commissarissen vijf keer vergaderd. Op een enkele absentie na, waren vrijwel alle leden bij alle vergaderingen aanwezig. De afstemming met de Coöperatie Openbaar Vervoer Bedrijven vindt, naast de jaarlijkse Aandeelhoudersvergadering in april, vooral plaats via het Dagelijks Bestuur van de Coöperatie. Het contact en de samenwerking met het Dagelijks Bestuur is pro-actief en constructief. De Raad van Commissarissen spreekt jaarlijks met de vertrouwenspersonen (voor integriteit en ongewenste omgangsvormen) en het hoofd van de afdeling Human Resources. De voorzitter van de Raad van Commissarissen neemt periodiek deel aan de overlegvergadering tussen de Ondernemingsraad en de directie.

De leden van de Audit Commissie spreken tijdens reguliere overlegmomenten met zowel de interne auditor, de externe auditor (ISAE3402) als de externe accountant. Daarnaast spreekt de Audit Commissie ook met de interne auditor en de externe accountant buiten aanwezigheid van de directie.

Uit al deze overleggen komt een consistent beeld van een beheerste en integere bedrijfsvoering en een financieel solide huishouding, waarbij steeds oog is voor verbetering.

Toezichtrol

Vanuit zijn toezichtrol spreekt de Raad van Commissarissen in elke vergadering van de Audit Commissie over financiën, risico's, interne beheersing en de naleving van wet- en regelgeving. Bij die besprekingen gebruikt de commissie de financiële rapportages en de rapportages inzake privacy, risicomanagement, security, fraude, compliance en interne audit. Van alle hiervoor genoemde rapportages bespreekt de Raad van Commissarissen de hoofdlijnen en aandachtspunten.

Belangrijke documenten die de commissarissen hebben goedgekeurd in 2023, zijn:

- jaarverslag inclusief jaarrekening 2022
- Financieel Meerjarenmodel 2023 – 2028
- jaarplan inclusief begroting 2024 (met inachtneming van de positieve adviezen van de Klanten Raad van Advies en het Dagelijks Bestuur van de Coöperatie)
- uitbreiding van de (voor)financiering door Translink van het Werkprogramma OV-betalen
- verlenging kredietfaciliteit
- geactualiseerd reglement Raad van Commissarissen

De commissarissen zijn periodiek geïnformeerd over het beheer en de omvang van de reizigerstegoeden die voor een groot deel zijn ondergebracht bij de Stichting Reizigerstegoeden Translink (SRT). Ook werden ze op de hoogte gehouden over de media-aandacht met betrekking tot 'gratis reizen met OVpay' en 'vergeten euro's op oude OV-chipkaarten'. Daarnaast spraken ze uitvoerig over de scope, aanpak en resultaten uit verschillende audits zoals ISAE3402 OV-chipkaart en OVpay, de Operational Readiness Assessment OVpay en de jaarrekeningcontrole Translink. Daarbij schonk de Raad van Commissarissen aandacht aan aspecten als IT-security en cyberrisico's, beheersing van uitbestede processen en de (geautomatiseerde) rondrekening van transacties voor de OVpay dienstverlening. Ten aanzien van de OV-chipkaart dienstverlening is meermaals gesproken over aanvullende maatregelen om de beschikbaarheid van deze dienstverlening tot tenminste 1 juli 2026 te kunnen waarborgen.

Adviesrol

Vanuit zijn adviesrol heeft de Raad van Commissarissen gesproken met de directie over de risico's ten aanzien van de voortgang en financiering van initiatieven uit het Werkprogramma OV-betalen en hoe deze te mitigeren.

Werkgeversrol

Vanuit de rol van werkgever heeft de Remuneratie en Benoemings Commissie één op één met de directie gesproken over hun functioneren en ontwikkeling, maar ook over de realisatie van gestelde doelen. Denk hierbij aan de realisatie van de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening binnen de begroting, beheerste bedrijfsvoering, tijdige realisatie van de nieuwe generieke backoffice en stakeholdermanagement.

Functioneren en samenstelling Raad van Commissarissen

De onderlinge samenwerking en de samenwerking met de directie verloopt naar tevredenheid. De samenstelling van de raad is evenwichtig en in overeenstemming met de behoefte van de organisatie. Er is invulling gegeven aan permanente educatie. De samenstelling van de Raad van Commissarissen is in 2023 niet gewijzigd.

	Aandachtsgebieden				
	Governance	Finance	Organisatie	Informatie Technologie	Openbaar vervoer
Dhr. Kleijnenberg Aangetreden per 1 december 2016 en herbenoemd per 1 december 2020 voorzitter RvC en lid RBC	•		•		
Dhr. Antens aangetreden per 1 januari 2022 lid AC		•			•
Dhr. Boot aangetreden per 14 april 2022 lid RBC	•				•
Dhr. Dijkers Aangetreden per 15 mei 2015, herbenoemd per 15 mei 2019 en per 15 mei 2023 lid AC				•	•
Dhr. Van Kolfshoten Aangetreden per 15 april 2018 en herbenoemd per 15 april 2022 voorzitter AC		•	•		
Mevr. Schlichting Aangetreden per 17 januari 2019 en herbenoemd per 17 januari 2023 voorzitter RBC			•	•	

Over dit verslag

Het jaarverslag inclusief jaarrekening over 2023, zoals opgesteld door de directie, is in de Audit Commissie en Raad van Commissarissen besproken. Bij de bespreking in de Audit Commissie was de externe accountant aanwezig. We stellen de Aandeelhoudersvergadering voor om het jaarverslag inclusief jaarrekening 2023 van Translink vast te stellen, inclusief winstbestemming. Tevens verzoeken we de aandeelhouder om de directie en Raad van Commissarissen decharge te verlenen over het boekjaar 2023.

03

Bericht van de OR

De Ondernemingsraad (OR) van Translink overlegt regelmatig met de directie, zowel formeel als informeel. Dit bericht beschrijft beknopt de belangrijkste onderwerpen en ontwikkelingen die in 2023 bij de OR aan de orde waren.

De OR telt zeven zetels. De huidige zittingstermijn loopt van 1 maart 2022 tot 1 maart 2024.

07 zetels

Robin Brundel is per 16 augustus 2023 teruggetreden als lid van de OR vanwege een andere functie. Er waren geen vervangers beschikbaar, aangezien voor de lopende zittingstermijn geen verkiezingen zijn gehouden. De OR heeft conform zijn reglement ervoor gekozen geen tussentijdse verkiezingen te houden om de vacature op te vullen. Marieke Buijtenhuis heeft de rol van vicevoorzitter overgenomen.



De ondernemingsraad (OR)

Begin 2023 was de bezetting compleet met de volgende leden:

Carlijn Beuving

Robin Brundel
(vicevoorzitter tot 16 augustus 2023)

Marieke Buijtenhuis
(vicevoorzitter vanaf 16 augustus 2023)

Leo van den Hoven
(voorzitter)

Hendrik van der Kruk

Chris Tijs

Miranda Wagenveld
(secretaris)

Adviezen en instemmingen

In 2023 zijn de volgende adviesaanvragen en instemmingsverzoeken behandeld:

Februari	April	Juli	December
De OR besluit geen gebruik te maken van zijn adviesrecht voor de verlenging van de kredietfaciliteit. De overwegingen zijn vergelijkbaar met die bij het afsluiten van de oorspronkelijke kredietfaciliteit in 2020.	De OR geeft positief advies op het voorgenomen besluit over aanpassing van de aansturing van de ondersteunende teams (opheffen unit Assurance & Business Support).	De OR stemt in met het geactualiseerde privacybeleid.	De OR stemt in met de benoeming van een nieuwe preventiemedewerker.

Daarnaast is de OR regelmatig in gesprek met directie en met name HR over thema's waarvoor strikt genomen geen adviesaanvraag of instemmingsverzoek vereist is, maar die wel raken aan belangen van medewerkers en/of Translink en waar inbreng van de OR zinvol is. Een voorbeeld hiervan is de richtlijn voor werken vanuit het buitenland.

Samenwerking

Zoals gebruikelijk is de toegevoegde waarde die de OR kan en wil hebben leidend voor de samenwerking tussen OR en directie. Natuurlijk houden we daarbij ook de formele regels in het oog.

Wij zien uit naar voortzetting van deze samenwerking in 2024.

De ondernemingsraad van Translink

Even
overleggen

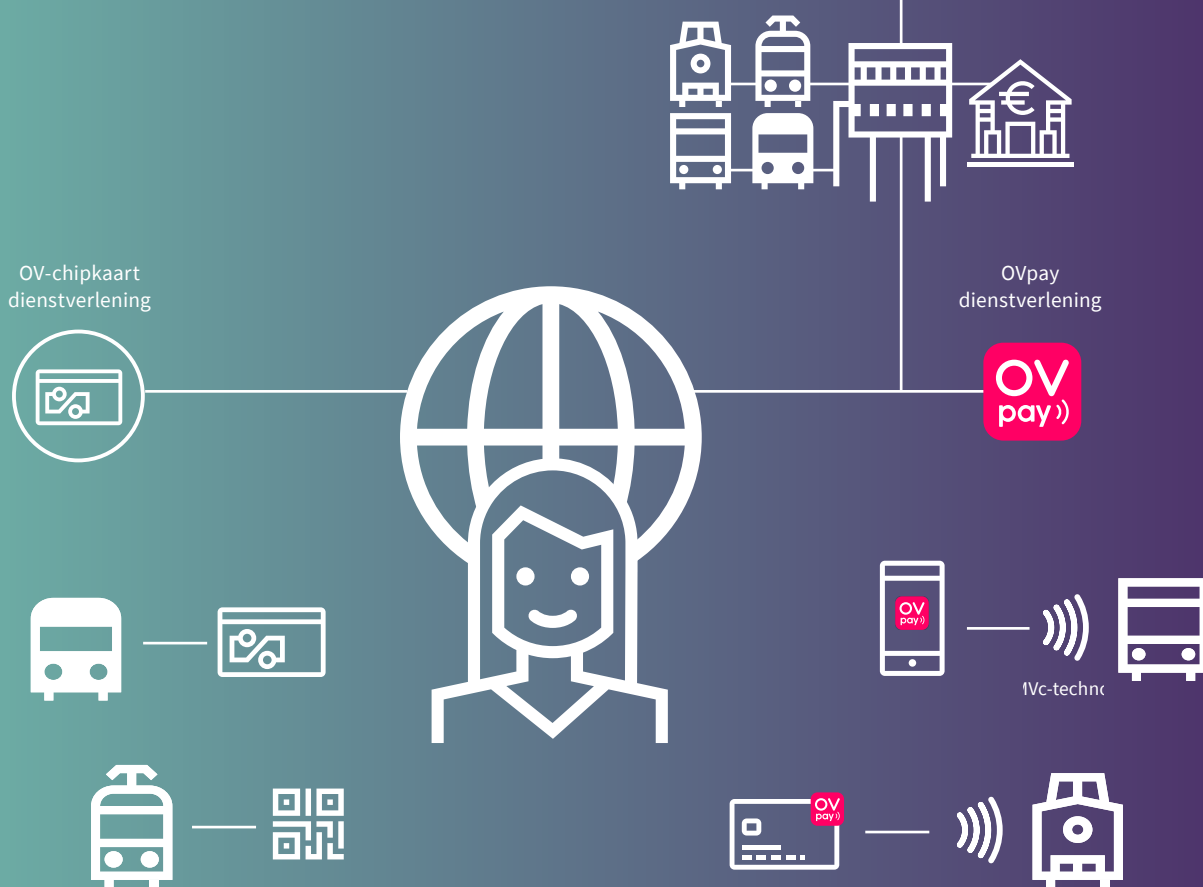
Even
overleggen



“Betalen in het OV
steeds slimmer, steeds
makkelijker maken. Dat is
een mooie uitdaging!”

Werkprogramma OV-betalen

In het Werkprogramma OV-betalen (WPOVB) werken OV-bedrijven samen met Translink aan de introductie van nieuwe betaalmogelijkheden in het OV. Denk aan in- en uitchecken met je betaalpas of creditcard, met je mobiel, de nieuwe OV-pas of met een barcode. In de toekomst kiest de reiziger zelf hoe hij betaalt voor zijn reis. Dankzij dit programma verlagen we de drempel tot het OV en verhogen we het reizen betaalgemak. Tegelijkertijd voorzien we besparingen voor de sector, doordat we werken met internationale standaarden en toekomstbestendige infrastructuur. De nieuwe betaalmogelijkheden worden de komende jaren gefaseerd geïntroduceerd.





4.1 Bijdrage aan het WPOVB

Translink heeft in 2023 op alle domeinen van het programma intensief bijgedragen aan de realisatie van de nieuwe OV-betaalmogelijkheden:

- In de projecten; waarin we in de rol van senior supplier gezamenlijk de nieuwe betaalmogelijkheden beproeven en introduceren bij alle OV-bedrijven en reizigers in Nederland.
- In de expertgroepen, klankbordgroepen en design authority (DA); waarin we samen met OV-bedrijven het WPOVB voeden met input vanuit experts en alle partijen in onze omgeving.
- In het programmabureau en de Programma Board; waar we samen de regie voeren op het WPOVB.

De rol van Translink als senior supplier in het WPOVB is tweeledig:

- Het definiëren en implementeren van de Translink dienstverlening in afstemming met het WPOVB;
- Het bijdragen aan benodigde voorwaarden (zowel in financiën, resources, informatievoorziening en service aan de reizigers) om de implementatieprojecten van het WPOVB tot een goede uitvoering te brengen.



4.2 (Voor)financiering WPOVB

Vanwege diverse vertragingen bij de ontwikkeling en introductie van nieuwe betaalmogelijkheden in de keten, is in de Algemene Leden Vergadering van de Coöperatie Openbaar Vervoer Bedrijven ('Coöperatie') op 24 november 2023 extra budget en een verlenging van het programma met één jaar goedgekeurd. Hierdoor is de totaalbegroting van het WPOVB (tot en met 2025) opgehoogd van € 53,0 miljoen naar € 61,8 miljoen. Met de leden van de Coöperatie is afgesproken dat Translink dit bedrag voorfinanciert, waarbij de kosten door de OV-bedrijven worden gedragen via de transactietarieven. Dit is mogelijk binnen de bestaande financieringsafspraken en met inachtneming van de uitgangspunten, randvoorwaarden en risico's zoals die zijn vastgesteld in de Algemene (Leden) Vergadering van de Coöperatie van 17 april 2019 en de verschillende addenda bij de overeenkomst voorfinanciering WPOVB van 27 november 2019, tussen de OV-bedrijven, Coöperatie en Translink.

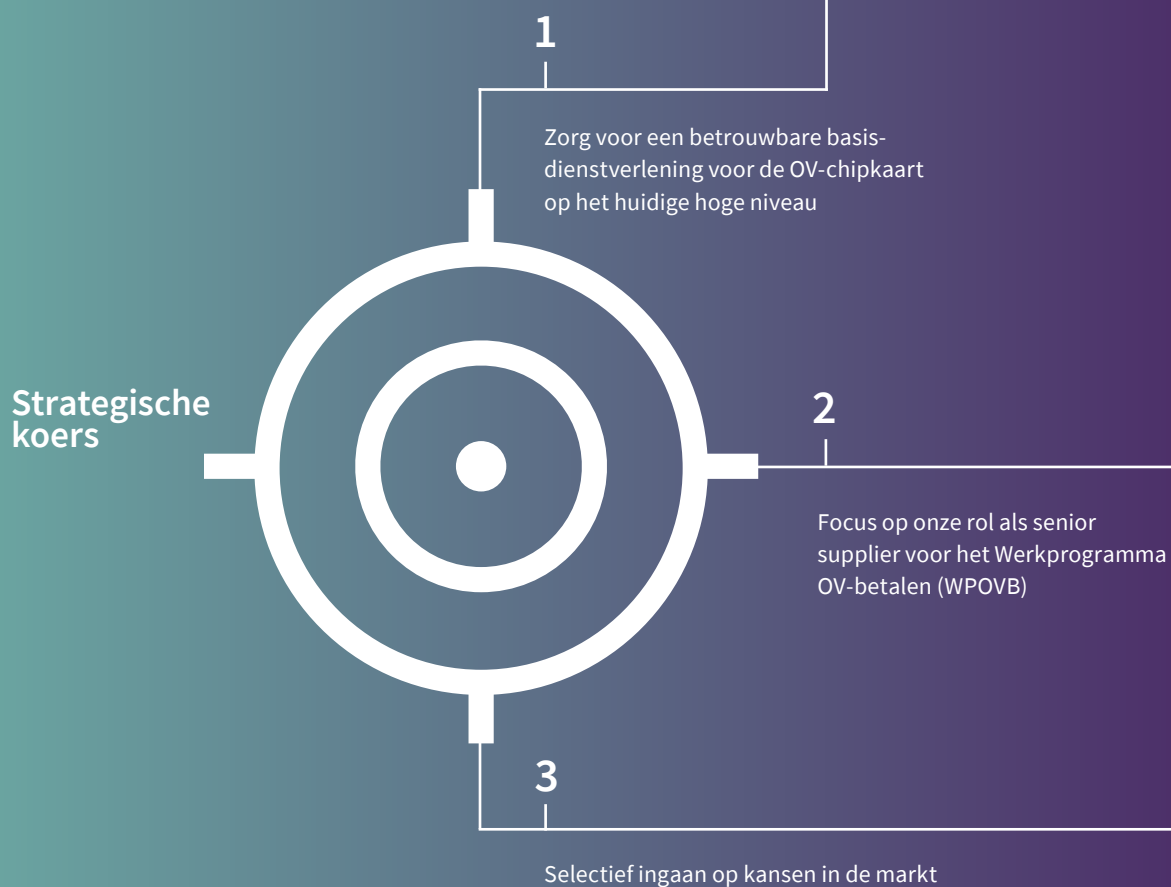
Het WPOVB stelt zijn eigen jaarplan met begroting op. Dat legt het programma ter goedkeuring voor aan de leden van de Coöperatie. De impact van de ontwikkeluitgaven van het WPOVB op de transactietarieven in 2023 past binnen de kaders van het vastgestelde Financieel Meerjarenmodel Translink 2023 - 2028 en binnen de totaalbegroting van € 61,8 miljoen.



“Samen bouwen
aan een **prettige**
reizigerservaring. Dat geeft
betekenis aan dit werk.”

Onze resultaten 2023

Hoewel de OV-chipkaart nog de bulk uitmaakt van onze dienstverlening, gaat 2023 toch te boek als het jaar waarin OVpay werd geïntroduceerd. Dat je zomaar een bus of trein in kunt stappen met je betaalpas of mobiel; geen kaartje meer nodig of OV-chipkaart. Dat werd in 2023 werkelijkheid in heel Nederland. Al meerdere jaren werkten we eraan om dit waar te maken. We kijken dus terug op een mooi jaar. Maar de migratie is pas net begonnen; er liggen nog veel uitdagingen voor ons. Daarom houden we de OV-chipkaart dienstverlening solide en betrouwbaar en werken we met focus verder aan de nieuwe OV-betaalmogelijkheden.





Doelstellingen 2023 en realisatie



1. Betrouwbare OV-chipkaart dienstverlening conform afgesproken service levels

In 2023 zijn met name enkele service levels met betrekking tot klantenservice OV-chipkaart en tijdige rapportage transactieverwerking niet volledig gerealiseerd. Van de afgesproken service levels (107 per maand) is in 2023 afgerond 98% gerealiseerd.



2. Betrouwbare OVpay dienstverlening conform afgesproken service levels

In 2023 zijn met name enkele service levels met betrekking tot klantenservice OVpay en tijdige rapportage transactieverwerking niet volledig gerealiseerd. Van de afgesproken service levels (gemiddeld over 2023: 23 per maand) is in 2023 afgerond 88% gerealiseerd.



3. Introductie OV-pas

In 2023 werkten we verder aan de ontwikkeling van de OV-pas als opvolger van de OV-chipkaart. Het productieproces voor fysieke OV-passen is voorbereid. De pilot met reizen op saldo, voor zowel de fysieke OV-pas als de digitale OV-pas op de mobiel, is in 2023 succesvol afgerond.



4. Aantoonbaar beheerste bedrijfsvoering, compliant met wet- en regelgeving en de certificeringen ISAE3402 type II, ISO27001 en PCI DSS

De accountant verstreekte een goedkeurende controleverklaring bij de jaarrekening van Translink over 2022. We hebben een ISAE3402 type II-verklaring ontvangen voor zowel de OV-chipkaart als de OVpay dienstverlening en werden opnieuw gecertificeerd voor de PCI DSS-norm en ISO27001:2022. De Operational Readiness Assessment OVpay in de eerste maanden van 2023 signaleerde geen kritische observaties die een bedreiging vormden voor een grootschalige invoering.



5. Stakeholdermanagement: zorgdragen voor tijdige en passende afstemming met relevante stakeholders

We hebben uitvoerig met onze stakeholders overlegd over stukken als het Jaarverslag 2022, de Operational Readiness Assessment OVpay, het memo verlenging continuïteit OV-chipkaart dienstverlening, het Jaarplan 2024 en het Financieel Meerjarenmodel. Hierdoor konden deze stukken soepel worden vastgesteld. Ook overlegden we periodiek met toezichthouders als DNB en AP en met onze klanten over de ontwikkelingen in onze dienstverlening.



6. Realisatie jaarplan Translink 2023 conform begroting

Het gerealiseerde resultaat (na belasting) over 2023 bedraagt € 2,0 miljoen en ligt in lijn met begroting. De jaarrekening wordt in hoofdstuk 8 van dit jaarverslag gepresenteerd.



In onze begroting hielden we rekening met de productie van 1,1 miljoen OV-chipkaarten waarvan 0,8 miljoen persoonlijke kaarten, 0,2 miljoen anonieme kaarten en 0,1 miljoen zakelijke kaarten. Dit zijn er ruim 3,2 miljoen geworden.

Door schaarste aan grondstoffen en langere levertijden van de chips en de kaarten hebben we in 2023 extra zorgvuldig de prognoses en bestellingen van OV-chipkaarten van onze klanten gemonitord om te kunnen blijven leveren conform de verwachtingen. We hebben de OV-chipkaarten conform de afgesproken kwaliteits- en serviceafspraken geproduceerd en gedistribueerd. Ook het voorraadbeheer heeft onze volle aandacht gehad om het risico op een tekort aan OV-chipkaarten te voorkomen. Dit blijft ook de komende jaren een aandachtspunt voor ons.

Onze kaartproducenten hebben aan het eind van de zomer gemeld dat de levering van de SLE66 chips bijna ten einde loopt. Daarom is het van belang dat we tijdig bepalen hoeveel chips we willen bestellen, zodat er geen overschotten of tekorten ontstaan. Het uitrollen van de OV-pas en het verloop van de migratie zijn hierin cruciaal.



5.1.4 Distributie services

Onder de Distributie services vallen de business-to-businessdiensten die zijn gekoppeld aan het gebruik van de OV-chipkaart, zoals Link Manager, Platform Zakelijk, Toegang Kaartarchief en de NAL (National Action List). De technologie van deze distributiediensten is gebaseerd op de MiFare technologie waarbij de kaart leidend is (card based).

Deze diensten worden afgenomen door de mobiliteitsaanbieders om service te kunnen verlenen aan reizigers. Ook in 2023 hebben wij de continuïteit, stabiliteit en betrouwbaarheid van deze diensten conform onze afspraken kunnen realiseren.

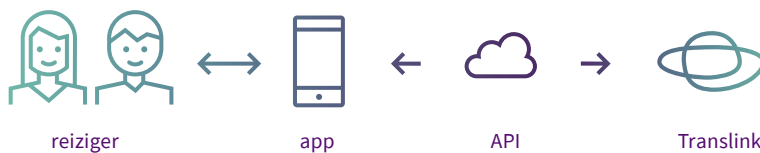
Onze verwachting was dat de overstap naar de nieuwe betaalmogelijkheden eind 2023 zou leiden tot een daling van het gebruik van de OV-chipkaart en daarmee ook tot een daling in de volumes van de Distributie services. De verwachting was dat de omzet en de kosten van deze diensten ook zouden dalen. Maar dat is niet het geval. De volumes zijn gelijk gebleven, net als de kosten en de omzet.



5.1.5 Smart services OV-chipkaart

Smart services zorgen ervoor dat onze klanten, via de eigen digitale kanalen, zoals app en website, service kunnen verlenen aan hun klanten, de reizigers. Het ontsluiten van de informatie doen we met Application Programming Interface (API)-techniek. Een API is een software-interface die het mogelijk maakt dat twee applicaties met elkaar communiceren. De informatie wordt realtime aangeroepen, waardoor de getoonde informatie altijd actueel is.

We bieden twee smart services aan voor mobiliteitsaanbieders voor informatie- en serviceverlening voor de OV-chipkaart. Namelijk de Saldochecker die veelvuldig wordt gebruikt op ov-chipkaart.nl en de Productchecker die is geïmplementeerd in de webshop bij vier OV-bedrijven. Hiermee wordt voorkomen dat een reiziger een product koopt dat conflicteert met een ander product op de OV-chipkaart. Beide smart services zijn conform service levels geleverd in 2023. Vanaf 2024 bieden we deze dienstverlening aan onder de noemer API Producten en Diensten.



5.1.6 Klantgerichte en efficiënte klantenservice OV-chipkaart

Reizigers kunnen voor selfservice terecht op de website ov-chipkaart.nl. Voor specifieke vragen kunnen reizigers terecht bij de klantenservice via telefoon of via het contactformulier. De website is vernieuwd waardoor deze tot het einde van de OV-chipkaart dienstverlening voldoet aan de kwaliteits- en veiligheidseisen van deze tijd.

Uit analyse van de data blijkt een duidelijk verband in het aantal OV-chipkaart reizen en het aantal telefonische klantcontacten. Omdat het gebruik van de OV-chipkaart ook in 2023 nog hoog was, is het aantal klantcontacten in gelijke verhouding gebleven. We zien na corona een veranderende trend in de patronen van reizen en daarmee ook de patronen wanneer wordt gebeld met de klantenservice. Deze patronen waren in 2023 minder voorspelbaar. Mede hierdoor is het aannemen van gesprekken of beantwoorden van e-mailcontacten niet altijd tijdig gelukt. De klanttevredenheid is ondanks dat toch gedurende het hele jaar ruim boven de norm gebleven. Net als de kwaliteit en het aannemepercentage.

De formulieren voor de OV-chipkaart verwerken wij sinds een aantal jaren zelf. De aantallen zijn in de afgelopen jaren flink gedaald en deze daling is in 2023 redelijk gestabiliseerd. We hebben in 2023 een aantal formulieren wederom herzien en vereenvoudigd om de verwerking efficiënter te maken. De ingestuurde formulieren zijn conform de afspraken tijdig en correct verwerkt.



5.1 OV-chipkaart dienstverlening

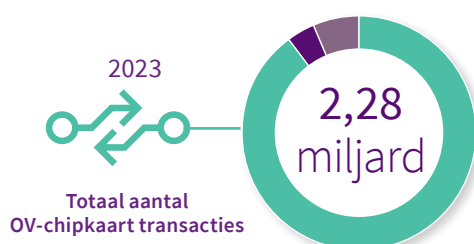


Tot de nieuwe betaalmogelijkheden met OVPay volledig de OV-chipkaart kunnen vervangen, blijft de OV-chipkaart dienstverlening onze prioriteit. Het werd in 2023 mogelijk om met de betaalpas, creditcard of mobiel in en uit te checken in het OV. Voor abonnementen, saldo laden, leeftijds korting of een OV-fiets huren was echter nog altijd een OV-chipkaart nodig. Tot al deze zaken ook mogelijk zijn met OVPay, zorgt Translink dat dit mogelijk blijft met de OV-chipkaart.



5.1.1 OV-chipkaart transactieverwerking

In 2023 hebben we met succes 2,28 miljard OV-chipkaarttransacties verwerkt. We hebben de continuïteit en betrouwbaarheid van onze transactieverwerking steeds als prioriteit behandeld. Er hebben zich geen grote incidenten voorgedaan in de transactieverwerking. Deze resultaten zijn het directe gevolg van de inzet en de toewijding van ons team van professionals die onvermoeibaar de OV-chipkaart systemen blijven voortzetten naast de invoering en verdere ontwikkeling van OVPay.



In 2023 hebben we met succes 2,28 miljard OV-chipkaarttransacties verwerkt. Dit is een stijging van 6,5% ten opzichte van 2022.



5.1.2 OV-chipkaart scheme beheren en bewaken

De basisdienstverlening rondom het bewaken en beheren van het OV-chipkaart scheme is ook in 2023 doorgezet. In haar rol als scheme provider bewaakt Translink de kernwaarden van het OV-chipkaartsysteem: interoperabiliteit, integriteit en vertrouwelijkheid. In 2023 is het aantal voorstellen voor wijzigingen en verzoeken tot certificering verder gedaald. De scheme fee voor niet-OV-bedrijven is, volgens afspraak, in 2023 volledig afgebouwd. Kennis en continuïteit van het beheren van het OV-chipkaart scheme zijn gewaarborgd binnen de Translink organisatie.



5.1.3 Productie en uitgifte van de huidige OV-chipkaart

We hadden verwacht dat de productie van OV-chipkaarten in het najaar van 2023 snel zou afnemen, door de migratie naar de nieuwe betaalmogelijkheden. De landelijke invoering van de OV-pas zal plaatsvinden in 2024. Bovendien bleek de vraag naar nieuwe (en vervangende) OV-chipkaarten hoger dan verwacht. Onze verwachting over het aantal aanvragen voor zowel anonieme als persoonlijke kaarten is hierdoor ruim overtroffen.

Klantcontacten

2023



De inzet van een voicebot bij de telefonische klantenservice is in 2023 verder ontwikkeld. Met de inzet van deze technologie laten we de reiziger wennen aan nieuwe, digitale vormen van serviceverlening die we ook inzetten voor OVpay. De voicebot handelt zelfstandig 17% van alle aangeboden gesprekken af.



Klantcontacten totaal
28,6 miljoen



Bezoeken
ov-chipkaart.nl
23,3 miljoen



Bezoeken
ovpay.nl
3,6 miljoen



Gebruikers
OVpay app
434 duizend



Opgevraagde rit/
betaalspecificaties
148 duizend



Telefoon
911 duizend



Serviceformulieren
99 duizend



E-mails
91 duizend



Brieven
1 duizend

OVpay
84 duizend

OV-chipkaart
827 duizend



5.1.7 Saldo retour

Als een OV-chipkaart verloopt en er staat nog saldo op doen we er alles aan om dat saldo aan de reiziger te retourneren. In het geval van persoonlijke OV-chipkaarten is dat eenvoudig, omdat we de gegevens van de eigenaar van de kaart hebben. Als hun kaart verloopt, informeren we deze reizigers dat ze hun saldo kunnen terugvragen of storten we het geld automatisch terug wanneer ze automatisch saldo opladen hebben aanstaan. Op deze manier komt zo'n 80-90% van het niet-gebruikte saldo op verlopen persoonlijke OV-chipkaarten weer terug bij de reiziger.

Bij anonieme OV-chipkaarten kunnen we de reiziger alleen bereiken op het moment dat deze met ons in contact treedt via onze servicekanalen. Anonieme kaarten zijn overdraagbaar, en wij weten dus niet wie ermee heeft gereisd. Hiervoor moet de reiziger dus zelf actie ondernemen, maar dat gebeurt lang niet altijd. Van het niet-gebruikte saldo op verlopen anonieme kaarten wordt zo een veel kleiner percentage getourneerd aan de reiziger: het gaat om zo'n 40%.

We hebben saldo terugvragen zo eenvoudig mogelijk gemaakt. Op ov-chipkaart.nl/saldo-terugvragen is het binnen twee minuten geregeld. Daarnaast bieden we reizigers de mogelijkheid om zich aan te melden voor een e-mailservice. We sturen ze dan een herinneringsmail kort voordat hun OV-chipkaart verloopt, met daarin een aansporing om het niet-gebruikte saldo op de kaart terug te vragen.

In 2017 is Translink onder de noemer 'Jouw geld telt altijd' een programma gestart om zoveel mogelijk niet-gebruikt saldo op verlopen kaarten te kunnen retourneren aan de reiziger. Hierin is, zoals eerder genoemd, het teruggaveproces verder vereenvoudigd en in 2018 hebben we reizigers met een publiekscampagne opmerzaam gemaakt op deze mogelijkheden. Een tweede publiekscampagne in 2020 werd vanwege corona afgezegd.

Dit soort initiatieven hebben tot een tijdelijke stijging van het aantal verzoeken tot teruggave geleid. Dat gebeurde ook toen in 2023 artikelen in de landelijke media verschenen en Kamervragen werden gesteld over de hoeveelheid saldo die overbleef van verlopen OV-chipkaarten. Tot op heden zien we geen structurele stijging in hoeveel niet-gebruikt saldo er uiteindelijk wordt teruggevraagd.

Het initiatief om het niet-gebruikte saldo terug te vragen is in eerste plaats aan de reiziger. Toch blijven Translink en de OV-bedrijven zich inzetten om mensen aan te sporen het niet-gebruikte saldo terug te vragen. Daarom zal er vanaf medio 2024 structureel aandacht geschonken worden aan de oproep niet-gebruikt saldo op verlopen OV-chipkaarten terug te vragen.



5.1.8 Besteding niet teruggevraagd saldo

De OV-chipkaart is vijf jaar geldig. Daarna geldt nog een wettelijke verjaringstermijn van vijf jaar. Reizigers kunnen dus nog tot vijf jaar na het verlopen van hun OV-chipkaart het niet-gebruikte saldo op de kaart terugvragen. Veel verlopen OV-chipkaarten met nog een paar euro niet-gebruikt saldo erop belanden echter in rommelades, worden weggegooid of raken kwijt.

Over de besteding van niet-gebruikt saldo zijn in het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB) heldere afspraken gemaakt tussen overheden, reizigersorganisaties en OV-bedrijven. Hierbij is besloten dat het niet teruggevraagde saldo op OV-chipkaarten die langer dan vijf jaar zijn verlopen, ten gunste van de reiziger moeten worden besteed.



Over de besteding van niet-gebruikt saldo zijn in het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB) heldere afspraken gemaakt tussen overheden, reizigersorganisaties en OV-bedrijven. Hierbij is besloten dat het niet teruggevraagde saldo op OV-chipkaarten die langer dan vijf jaar zijn verlopen, ten gunste van de reiziger moeten worden besteed.

Het wordt dus niet toegevoegd aan het eigen vermogen van Translink, maar gebruikt voor het verbeteren van het openbaar vervoer en servicebeleving voor de reiziger. Hierbij zijn drie doelen overeengekomen:

1. Vergemakkelijken van het terugvragen van niet-gebruikt saldo

Allereerst moeten we natuurlijk blijven proberen om het geld rechtstreeks bij de reiziger terug te krijgen. Daarom zorgen we ervoor dat er voor elke reiziger een bereikbaar loket is om niet-gebruikt saldo terug te vragen. Dat proces maken we zo gebruiksvriendelijk mogelijk. Daarnaast stellen we reizigers via publiciteitscampagnes op de hoogte van deze mogelijkheden.

2. Verbeteringen voor de reiziger

We maken het voor reizigers op verschillende manieren beter. We investeren in verbeteringen van onze dienstverlening en servicekanalen om de gebruikerservaring van reizigers te verbeteren. Ook dragen we bij aan acties, waarbij we mensen die leven in armoede helpen met een OV-chipkaart en/of reissaldo.

3. Innovaties in het kader van OV-betalen (waaronder investeringen in OVpay)

Via het Werkprogramma OV-betalen investeren we in OVpay; nieuwe betaal mogelijkheden die betalen in het OV toekomstbestendig, makkelijker en toegankelijker maken voor alle reizigers.

In 2023 is € 8,7 miljoen aan deze drie doelstellingen besteed (zie de toelichting hiervan in de jaarrekening op pagina 78 [noot 15]). Hieronder lichten we deze bestedingen toe.

Terugvragen niet-gebruikt saldo

Het terugvragen van saldo is in de afgelopen jaren al heel eenvoudig gemaakt met een snel en eenvoudig proces op ov-chipkaart.nl, maar ook per e-mail of telefonisch. Tot nu toe lag hierbij de focus op het terugvragen van saldo van OV-chipkaarten die verlopen zijn. Maar reizigers willen soms ook hun resterende saldo terugvragen vóórdat hun kaart verlopen is. Bijvoorbeeld omdat ze voortaan liever reizen met hun betaalpas. In 2023 hebben we het project online saldo terugvragen afgerond. Reizigers kunnen nu online het saldo van hun OV-chipkaart terugvragen. Het maakt niet uit of deze OV-chipkaart persoonlijk of anoniem is, verlopen of nog geldig.

Verbetering servicekanalen

We verbeteren onze dienstverlening door de (self)servicekanalen steeds toegankelijker te maken. Zo werken we door aan een zo gebruiksvriendelijk mogelijke app (zie 5.2.4) en website voor onze OVpay dienstverlening.

Voor ov-chipkaart.nl versterkten we de beveiliging van gebruikersaccounts, zodat de gegevens van gebruikers nog beter afgeschermd zijn voor kwaadwillenden.

We maken het trouwens ook mogelijk dat reizigers met steeds meer vragen terecht kunnen bij de servicekanalen van het OV-bedrijf waar ze mee reizen (zie 5.2.8).

Verbetering servicemogelijkheden aan boord

We verbeterden in 2023 onze Mobile Inspectie en Service oplossing (MInS, zie 5.2.3). Dit is een app waarmee het personeel van OV-bedrijven aan boord van het OV eenvoudig



vervoersbewijzen kan controleren en service kan verlenen, zoals alsnog inchecken als een reiziger dit in de haast is vergeten. We breidden deze oplossing verder uit met mogelijkheden om nieuwe betaalmogelijkheden in het OV te kunnen inspecteren.

Reizen met barcode

We hebben daarnaast geïnvesteerd in reizen met barcode (zie 5.2.6), een veelbelovende manier om reizen mogelijk te maken voor mensen zonder OV-chipkaart of OV-pas, zoals toeristen of kinderen. Eenvoudig online een ticket kopen waarmee je bijvoorbeeld door heel Amsterdam kunt reizen. Dit type barcode maakt het ook mogelijk om met één combiticket zowel het reizen per OV als de toegangsprijs voor bijvoorbeeld een pretpark, dierentuin of museum mogelijk te maken.

Rechtstreekse acties

We hebben in 2023 bijgedragen aan twee acties. We doneerden anonieme OV-chipkaarten aan de LINDA.foundation, om gezinnen die in zware financiële problemen zitten en geen of beperkt toegang hebben tot het OV een steuntje in de rug te geven. Ook hielpen we met OV-chipkaarten voor de Stay4all Foundation, waarmee kinderen uit gezinnen in financiële nood mee kunnen op schoolkamp of werkweek of een paar dagen kunnen genieten van een zorgeloze vakantie bij Stayokay. Daarnaast stelden we in 2023 net als in 2022 anonieme OV-chipkaarten met saldo ter beschikking aan de veiligheidsregio's om vluchtelingen uit Oekraïne onderweg te helpen in Nederland en wegwijs te maken in het OV. Het geld vloeit door te reizen met deze OV-chipkaarten terug in het openbaar vervoer, zoals afgesproken met het NOVB.

Innovaties in het kader van OVpay

Met OVpay introduceren we nieuwe betaalmogelijkheden in het OV. We willen dat dit zo simpel en soepel gaat werken dat reizigers een 9+ geven. Om dat te realiseren stellen we de reiziger centraal en onderzoeken we vooraf bijvoorbeeld wat reizigers prettig vinden en hoe we hierover het beste kunnen communiceren.

Voor OVpay bereiden we ook de komst van de OV-pas voor (zie 5.2.5), de opvolger van de OV-chipkaart. Deze willen we ook handig maken voor reizigers met een beperking. Zo hebben we bijvoorbeeld in overleg met de oogvereniging een inkeping in de OV-pas voorzien, waardoor deze voor visueel beperkten eenvoudig op het gevoel te vinden is in de portemonnee. Daarnaast werken we aan voldoende mogelijkheden voor reizigers om een OV-pas te kopen.

Ook investeerden we in de techniek achter de OV-pas. Die moet natuurlijk logisch en probleemloos werken, ook als je wilt reizen met korting of een abonnement. Of je hem nou fysiek in je portemonnee hebt zitten, of digitaal op je mobiel.

Privacy en gegevensbescherming

Een andere uitwerking van het centraal stellen van de reiziger, is de focus op privacy. Naast privacy willen wij dat gegevens van reizigers veilig zijn. Daarom wordt OVpay zo ontworpen dat de privacy van de reiziger is gewaarborgd. Zo komt er een OV-pas, die je gewoon anoniem in de supermarkt koopt en waar je bij de kassa saldo op kunt laden. Voor reizigers met een product waarvoor persoonsgegevens nodig zijn, zoals leeftijds-korting of een abonnement, vragen we alleen de gegevens die noodzakelijk zijn voor deze dienst en zorgen we ervoor dat die gegevens veilig worden verwerkt en bewaard. Onder de projectnaam Identity 360 (zie 5.2.9) zijn diverse systemen ingericht die dit waarborgen.



5.1.9 Translink Insights Mobility (TIM)

Translink Insights Mobility (TIM) is onze dienstverlening waarbij we OV-data ontsluiten voor onderzoek, beleidsvorming en het verbeteren van OV-dienstverlening. Door de data uit reis- en betaaltransacties te verrijken met andere interne en externe databronnen, bieden we waardevolle datasets en dashboards. OV-bedrijven, overheden en kennisinstellingen kunnen hier binnen afgesproken voorwaarden gebruik van maken met het doel het mobiliteitsaanbod/OV-aanbod voor de reiziger te verbeteren.

Vernieuwd dataplatform

In 2023 hebben we ons dataplatform vernieuwd. Het kan grotere volumes aan en voldoet aan actuele beveiligings- en privacyrichtlijnen. Het platform bevat nu alle data over alle OV-transacties; OV-chipkaart, OVpay en Contactless Tickets (wegwerpkaartjes). Zo ontstaat er een volledig reisbeeld. Bovendien is het nieuwe dataplatform geschikt om met partners op te kunnen samenwerken. Zo is er in 2023 door een onderzoeksbureau een effectenanalyse uitgewerkt zonder dat de data de omgeving van Translink heeft verlaten.

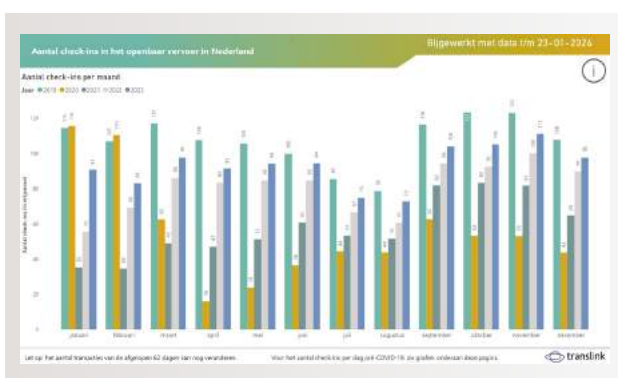
Aanbod vervoersautoriteiten

In 2023 hebben we samen met OV-bedrijven en vervoersautoriteiten gewerkt aan een aanbodgerichte dienstverlening waarbij we maandelijks standaard gegevensbestanden over het gebruik van het openbaar vervoer beschikbaar kunnen stellen aan vervoersautoriteiten. De verwachting is dat deze dienstverlening in het eerste kwartaal van 2024 operationeel is.

OV-monitor

De OV-monitor laat de ontwikkeling van het gebruik van het openbaar vervoer zien. Het beeld van het aantal instappers in het OV in Nederland wordt dagelijks geactualiseerd en gepubliceerd. In 2023 is deze monitor vernieuwd en uitgebreid met data van instappers die reizen met OVpay. Deze data wordt visueel gepresenteerd en openbaar beschikbaar gesteld op translink.nl.

De OV-monitor laat de ontwikkeling van het gebruik van het openbaar vervoer zien.



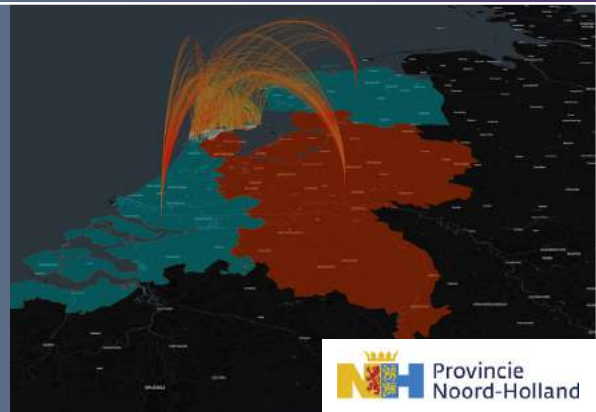


Realisatie 2023

In 2023 hebben we met TIM de mobiliteitssector voorzien van belangrijke inzichten. Hierbij een aantal voorbeelden:

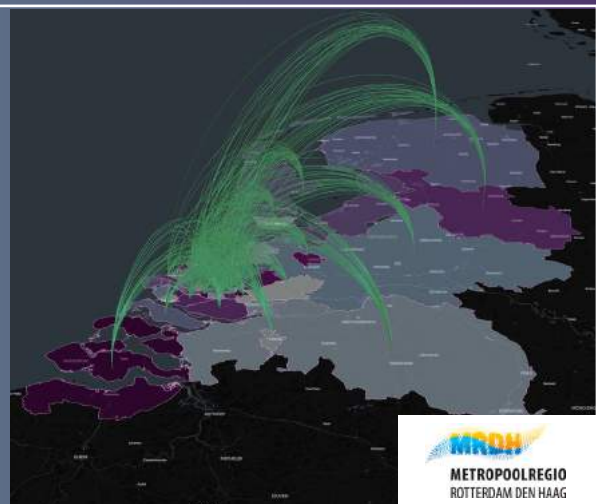
Provincie Noord-Holland

Voor het concessiegebied Noord-Holland Noord is provincie Noord-Holland samen met de Nederlandse Spoorwegen (NS) en Connexxion een onderzoek gestart naar een herdefinitie van het gewenste aanbod aan openbaar vervoer. Als onderdeel van dat onderzoek wordt de huidige (en toekomstige) mobiliteitsvraag in beeld gebracht. Vanuit TIM is de informatie geleverd over reizigerspatronen van, naar en binnen het onderzoeksgebied. Daarmee hebben we een belangrijke bijdrage aan dit onderzoek geleverd.



Metropoolregio Rotterdam-Den Haag

De Metropoolregio Rotterdam-Den Haag draagt bij aan een veilige, duurzame en gezonde leefomgeving. Op het gebied van mobiliteit gebruikt de metropoolregio een verkeersmodel dat de hoeveelheid verkeer in de toekomst beschrijft. Hiermee kan de regio de mobiliteitsimpact onderzoeken bij bijvoorbeeld nieuwbouw of als de gemeente op het gebied van verkeer en vervoer maatregelen wil nemen. Het verkeersmodel bevat een prognose van de hoeveelheid (vracht)auto's, fietsen en bussen/trams op de hoofdinfrastructuur in 2030 en 2040. Vanuit TIM is de informatie geleverd over het gebruik van het OV, zodat het verkeersmodel ook bruikbaar is voor het OV-domein.



Gemeente Amsterdam

De gemeente Amsterdam maakt gebruik van het gemeentelijke verkeersmodel van Amsterdam en het regionale verkeersmodel VENOM. Informatie over het gebruik van het OV is belangrijk voor de actualisatie van de modellen. Beide modellen worden ingezet in verkeersstudies waarin het OV een rol speelt. Het actueel houden van de modellen is nodig om aannemelijke uitspraken te kunnen doen over de te verwachte ontwikkeling van het gebruik van het OV. Ook hier levert TIM de benodigde informatie om de modellen te kunnen actualiseren.





CO₂-rapportage

Vanaf 2024 zijn werkgevers met meer dan honderd werknemers verplicht vanuit de wet werkgebonden personenmobiliteit te rapporteren over het woon-werkverkeer en zakelijk reisgedrag van hun werknemers. Dit is bedoeld om inzicht en grip te krijgen op de CO₂-uitstoot. Translink biedt zakelijke klanten, waaronder de OV-bedrijven de benodigde verrijkte data om deze rapportage te kunnen maken over reizen met het OV.

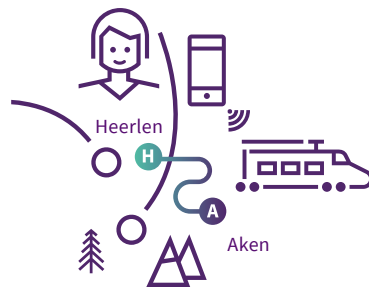
Migratie naar OVpay

Translink maakt ook zelf gebruik van data voor op feiten gebaseerde besluitvorming. Een mooi voorbeeld daarvan is de aanstaande migratie van reizigers die gebruikmaken van de OV-chipkaart naar de nieuwe vormen van betalen met OVpay. Ons dataplatform en TIM bieden inzicht in het verloop van de migratie. Zo is per regio inzichtelijk hoe reizigers gebruikmaken van de nieuwe vormen van betalen en wat bijvoorbeeld het effect is van campagnes. Dit draagt bij aan de besluitvorming voor een zo soepel mogelijke migratie voor de reiziger.



5.1.10 Met je app in- en uitchecken over de grens

In 2023 is het voor zowel Duitse als Nederlandse reizigers mogelijk gemaakt om met de app van de betrokken OV-bedrijven in- en uit te checken en over de grens te reizen. Hiervoor is een succesvolle pilot afgerond op het spoortraject Heerlen-Aken.



Translink maakt het voor Nederlandse mobiliteitsaanbieders mogelijk de ritten die over de Nederlandse grens gaan, correct te beprijzen en de opbrengst juist te verdelen tussen de betrokken partijen in Nederland. In 2024 kan deze dienstverlening worden uitgebreid naar andere modaliteiten en/of meerdere OV-bedrijven.



5.1.11 IT Operations

Het langer aanbieden van de OV-chipkaart dienstverlening zorgt ervoor dat bestaande systemen ook langer up-to-date moeten blijven om een stabiele OV-chipkaart omgeving te blijven garanderen. Afgelopen jaar hebben we patches en upgrades doorgevoerd zonder grote impact op de bestaande dienstverlening. Dit zetten we voort totdat we de OV-chipkaart dienstverlening kunnen stopzetten.

Afgelopen jaar hebben we het releaseproces voor wijzigingen van bestaande - en introductie van nieuwe functionaliteiten voor de OVpay dienstverlening verder ontwikkeld. Daarbij hebben we meer tijdige en betere afstemming gehad met de OV-bedrijven over de inhoud en kwaliteit van de releases en de impact op de bestaande dienstverlening. Door meer samen op te trekken in het ontwikkel- en uitleverproces is het aantal verstoringen, veroorzaakt door releases, verminderd.

De dienstverlening voor OVpay bevat meer online realtime processen dan de OV-chipkaart dienstverlening. Verstoringen in deze dienstverlening hebben daardoor een directere impact op OV-bedrijven en de reizigers. In de tweede helft van 2023



hebben we daarom samen met enkele van onze leveranciers een Proof of Concept gedraaid. Hierbij hebben we monitoring ingericht op een deel van de inspectieketen, waarmee we sneller storingen kunnen signaleren en verhelpen. De resultaten zijn veelbelovend.

Onze laptops zijn de afgelopen jaren intensief gebruikt en door videobellen extra belast. Alle laptops, de primaire instrumenten van medewerkers binnen Translink, zijn afgelopen jaar vervangen. Zo zijn onze medewerkers weer goed toegerust om ook vanuit huis werkzaamheden te verrichten.

Daarnaast hebben we het contract met onze werkplekleverancier verlengd en zijn we met vlag en wimpel geslaagd voor de business continuïteit testen voor onze kantoorautomatisering.

5.2 OVpay dienstverlening

In 2023 is met de landelijke introductie van OVpay de bijbehorende dienstverlening ook goed op stoom gekomen. Hiermee werden de systemen die we hiervoor hebben gebouwd veelvuldig getest en aan de praktijk onderworpen. Over het algemeen kunnen we zeggen dat we hierin met glans zijn geslaagd, maar we ontwikkelen hard verder om de dienstverlening uit te breiden en te verbeteren. Wat we doen, moet eenvoudig en goed uit te leggen zijn aan de reiziger. De techniek erachter is uniek in de wereld, hoe bijzonder is dat. Dat betekent soms ook ontginnen wat nog door niemand eerder is gedaan, samenwerken met grote partijen in de wereld zoals Google en Apple, om OVpay te maken en te ervaren zoals het is bedacht. We streven hierbij naar een 9+ ervaring voor de reiziger.



5.2.1 Introductie nieuwe betaalmogelijkheden

In juni 2023 is de invoering van het reizen met de betaalpas, creditcard of mobiele telefoon op voltarief voor heel Nederland afgerond. Daarnaast is het reizen met een interoperabele barcode mogelijk gemaakt. We hebben in 2023 verschillende reizigersproeven gedaan en Proof of Concepts (POC's) uitgevoerd met de OV-pas. Dit ter voorbereiding op de landelijke acceptatie van de OV-pas medio 2024. Ook nieuwe mogelijkheden om met Google Pay en Apple Pay te betalen, zijn door ons opgepakt en worden geïntegreerd in OVpay. Zo zorgen we voor een zo gemakkelijk mogelijke gebruikersbeleving.



5.2.2 OVpay transactieverwerking

Vooraf na de landelijke OVpay-campagne van juni tot en met november zien we een toename in de verwerking van transacties. In totaal hebben we meer dan 184 miljoen OVpay reistransacties verwerkt, wat neerkomt op ruim 8% van het totaal aantal reistransacties. Hoewel niet alle service levels van de OVpay transactieverwerking zijn behaald (voornamelijk door vertragingen in het aanleveren van rapportages), is er een positieve trend zichtbaar. Terwijl we gestaag meer producten en diensten voor OVpay introduceren, neemt het aantal incidenten af. Deze trend van verbetering en aandacht voor kwaliteit zetten we ook in 2024 voort.





5.2.3 Optimaliseren infrastructuur

Om nieuwe OV-betaalmogelijkheden te realiseren is het noodzakelijk dat de infrastructuur bij de OV-bedrijven hiervoor gereed is. In opdracht van het WPOVB hebben we daarom dienstverlening ontwikkeld voor het inrichten van een optimale en werkende infrastructuur voor in- en uitchecken met de betaalpas of creditcard om zo de OV-bedrijven op dit gebied maximaal te ontzorgen.

Hieronder staan alle diensten die hierbij horen opgesomd. Alle diensten zijn conform de afgesproken KPI's geleverd.

De Open Reader Architecture (ORA)

ORA is de door Translink ontwikkelde software die draait op de kaartlezers bij OV-bedrijven en zorgt voor ontkoppeling tussen leverancier specifieke hard- en software en verschillende betaalmogelijkheden. Dit is belangrijk omdat generieke oplossingen dan kosteneffectief aan de OV-bedrijven beschikbaar kunnen worden gesteld. In 2023 is dit uitgebreid met de nieuwe Man Machine Interface (MMI)-richtlijnen. ORA faciliteert zowel de OV-chipkaart als OVpay. Daarnaast is het transit protocol van Apple (niet meer eerst je telefoon/smartwatch ontgrendelen, maar meteen reizen) geïmplementeerd en worden naast de OV-chipkaart en de betaalpas ook barcodetickets en de nieuwe OV-pas ondersteund.

De Local Support Function (LSF)

LSF is een module binnen de ORA-software die in- en uitchecken met de nieuwe betaalmogelijkheden ondersteunt. Deze centraal ontwikkelde software is nodig voor alle OV-bedrijven om de zekerheid van inkomsten door in- en uitchecken te borgen én reizigers te informeren over de status van hun in- en uitcheck.

List-interface en L3 LSF software

Deze software zorgt ervoor dat kaartlezers in het OV bij het inchecken kunnen controleren of een pas al dan niet is toegestaan. Het kan bijvoorbeeld zijn dat een pas geblokkeerd is vanwege verlies of diefstal of dat er nog een schuld openstaat. De List-interface en L3 LSF software maken het mogelijk om via de cloud te communiceren met de benodigde systemen.

Mobile Inspection & Service solution (MinS)

MinS is een mobiele inspectie- en serviceoplossing voor OV-bedrijven om via een app te controleren op de geldigheid van vervoerbewijzen en voor servicedoeleinden. In 2023 is deze dienst uitgebreid met aanvullende mogelijkheden. Zo kunnen inspecteurs nu de laatste tien ritten van een kaart inzien en zien of iemand wel of niet op een bepaalde plek is uitgecheckt (om reizigers te kunnen informeren). Ook is de MinS-oplossing geschikt gemaakt voor het kunnen inspecteren van barcodes.

SAM Inspectiedienst

Met de SAM Inspectiedienst kunnen OV-bedrijven aansluiten bij de bestaande security architectuur. Hiermee kan via een beveiligde interface inspectie en service worden uitgevoerd. De Sam Inspectiedienst is in 2023 uitgebreid met aanvullende usecases, gelijk aan de aanvullende mogelijkheden voor de MinS gebruikers.



5.2.4 Centrale reizigersondersteuning nieuwe OV-betaalmogelijkheden

We streven naar een optimale servicebeleving bij de nieuwe OV-betaalmogelijkheden. Dit doen we in nauwe samenwerking met het WPOVB, diverse reizigersgroepen en belangenverenigingen. We willen hierbij zoveel mogelijk service verlenen via selfservice. Het primaire kanaal hiervoor is de OVpay app. Voor reizigers die geen gebruik kunnen of willen maken van de OVpay app, ontsluiten we anonieme services via de website ovpay.nl. En uiteraard bieden we reizigers die ons willen spreken de mogelijkheid om te bellen met de OVpay klantenservice.

Begin 2023 waren de belangrijkste services die horen bij in- en uitchecken met je betaalpas of creditcard ontsloten via de bovengenoemde servicekanalen. Maar de mogelijkheden van OVpay zijn nog volop in ontwikkeling. Daarmee ontwikkelen deze servicekanalen dus ook. Bij het ontwikkelen van deze services baseren we ons op feedback van reizigers, blijven we ook actief onderzoeken en passen we services aan. De app is veilig, snel en betrouwbaar. Daarnaast hebben we veel aandacht voor inclusiviteit; ook voor gebruikers met een fysieke beperking moet de app intuïtief te bedienen zijn. Reizigers kunnen een account aanmaken en notificaties instellen naar eigen wens en behoefte. Onze doelstelling is dat de OVpay app bij alle reizigers in het OV op hun mobiele telefoon staat, waarbij 90% van de vragen via selfservice kan worden opgelost of beantwoord. Eind 2023 hadden 434.000 mensen de OVpay app op hun telefoon staan.

Onze doelstelling

OVpay app bij alle reizigers in het OV op hun mobiele telefoon, waarbij 90% van de vragen via selfservice kan worden opgelost of beantwoord.

Eind 2023 hadden 434.000 mensen de OVpay app op hun telefoon staan.



In het eerste kwartaal van 2023 was het in- en uitchecken met de betaalpas nog relatief onbekend. Ook kampte de OVpay app nog met kinderziektes. Ook de onwillingheid bij het publiek leidde tot veel vragen bij de klantenservice. Het inchecken met een mobiel en (per ongeluk) uitchecken met een fysieke betaalpas leidt bijvoorbeeld tot een ander reisbeeld en kostenplaatje dan wat de reiziger verwacht. Het is toch dezelfde bankrekening? Daarnaast moet de reiziger wennen aan de nieuwe vorm van het incasseren van reiskosten. Bij de OV-chipkaart wordt per rit afgerekend, terwijl OVpay met dagbetalingen werkt. Hierdoor stond het servicelevel in de eerste helft van het jaar onder druk bij de telefonische klantenservice. We hebben in 2023 hard gewerkt om de serviceverlening aan de reiziger te verbeteren. Door structureel reizigerstevredenheid te monitoren, veldonderzoek te doen en data te analyseren is er een continue stroom aan feedback en verbeterpunten tot stand gekomen. Deze input is gebruikt om de app en website te verbeteren op het gebied van selfservice en relevante en goede Q&A's en om de klantenservice maximaal in te richten op ontzorging van de reiziger.

Helaas zien we ook wensen die niet zomaar te realiseren zijn. Zoals de wens om ook OV-chipkaart transacties zichtbaar te maken in de OVpay app. We hebben heel veel te ontwikkelen om uiteindelijk met de OV-chipkaart te kunnen stoppen en met die uitdagende planning moeten we soms ook vasthouden aan het plan en nee zeggen.

De service levels zijn sinds de tweede helft van het jaar stabiel. We weten meer en kunnen daarmee beter voorspellen. De introductie van nieuwe, grote functionaliteiten leidt tot een tijdelijke verhoging van het aantal telefonische klantcontacten. Die kunnen we nu sneller en beter opvangen.

De OVpay app biedt in 2023 de volgende functionaliteiten:



- Algemene informatie, rit- en betaalhistorie
- Het corrigeren van een gemiste check-in of check-uit
- Het aanmaken van een declaratieoverzicht
- Het inzien of de betaalpas geblokkeerd is voor gebruik in het OV
- Tweefactorauthenticatie om toegang te krijgen
- Toegankelijkheid voor visueel beperkten

Op de OVpay website is in 2023 een keuzehulp geïntroduceerd (www.ovpay.nl/keuzehulp). Deze tool helpt de reiziger om zelf te bepalen of het overstappen naar reizen met de betaalpas past bij de reiziger. De keuzehulp wordt bijgewerkt wanneer er nieuwe functionaliteiten worden toegevoegd; bijvoorbeeld als straks de OV-pas kan worden gebruikt.

Ook is begin 2023 een tool op de website geïntroduceerd die reizigers met een zogenaamde cardclash* naar het juiste (selfservice)proces begeleidt (www.ovpay.nl/reiskosten). Deze tool heeft de telefonische klantcontacten op dit onderwerp aanzienlijk verlaagd.

**Een cardclash kan optreden als je meerdere kaarten tegelijk aanbiedt bij het in- of uitchecken. Dit gebeurt bijvoorbeeld als je je portemonnee of je telefoon ertegenaan houdt en de kaartlezer een andere pas leest dan je had bedoeld. Bijvoorbeeld dat je incheckt met betaalpas terwijl je bedoelde met je OV-chipkaart te reizen.*



5.2.5 Nieuwe OV-chipkaart: OV-pas

In 2023 hebben we een start gemaakt met de vervanger van de huidige OV-chipkaart: de OV-pas. We hebben dit gedaan via diverse reizigersproeven. Dat heeft ons veel inzicht gegeven; hoe werkt de techniek en werkt het zoals we dit ook verwachten? De nieuwe OV-pas wordt uitgegeven in twee varianten: als een digitale pas op je mobiel en als een fysieke pas. In 2024 zal de OV-pas landelijk worden geïntroduceerd. Dit betekent dat reizigers kunnen reizen op saldo met de OV-pas en daarmee introduceren we een nieuwe betaaloplossing in het OV naast het reizen met de betaalpas. Samen met de OV-bedrijven is in 2023 ook gewerkt aan het inrichten van de verkoop- en distributiekanaal voor de anonieme OV-pas, het uitbreiden van de OVpay app en de bijbehorende service.



Onze verwachting was om in 2023 in totaal 1,25 miljoen fysieke OV-passen te produceren en te distribueren en 0,25 miljoen digitale OV-passen. Zover is het niet gekomen. Wel is het definitieve kaartontwerp goedgekeurd en hebben we de gehele keten van kaartproductie voorbereid en getest met onze leveranciers.



5.2.6 Reizen en betalen met een barcode

Ons barcodeplatform maakt het mogelijk om interoperabele barcode proposities te verkopen. Via dit platform kunnen reizigers losse tickets kopen. Een voorbeeld is drie uur vrij reizen in Amsterdam. Dit is extra interessant, omdat de reiziger met één ticket bij alle aangesloten OV-bedrijven kan reizen. Daarnaast bestaat de mogelijkheid om activiteiten buiten het openbaar vervoer aan de proposities van de OV-bedrijven toe te voegen, zoals een toegangsbewijs voor een museum, de dierentuin of een attractiepark. Dit is beproefd in 2023 met het Keukenhofkaartje in samenwerking met twee OV-bedrijven. Dit barcodeplatform is in 2023 verder ontwikkeld. Ook hebben zich in 2023 weer meer OV-bedrijven aangesloten op dit platform. We verwachten dat we in 2024 landelijke dekking realiseren.



5.2.7 Reizen met gps

Met een succesvolle introductie van treinreizen met gps is samen met een beperkte groep reizigers aangetoond dat reizigers met hun app - zonder fysiek in en uit te checken - kunnen reizen met de trein. Na de afronding van het landelijke OVpay programma wordt het vervolg verder onderzocht.

5.2.8 API Producten en Diensten

In dit jaar is het fundament voor API's voor de nieuwe OVpay dienstverlening verder uitgebouwd en ingericht. Het developers portaal is doorontwikkeld met documentatie en tools waarbij we toewerken naar een landingsplaats voor onze klanten die API Producten en Diensten afnemen. We hebben de API wasstraat ontworpen en geïmplementeerd om sneller en gecontroleerd API's te ontwikkelen. Tevens is gestart met de inrichting van de API Management Gateway. Wij werken met veel API's die communiceren met de systemen van onze leveranciers. Niet alle data uit die systemen hoeft voor iedereen toegankelijk te zijn. Met de API Management Gateway zorgen we ervoor dat onze klanten de informatie kunnen ophalen die voor hen relevant is.

De OVpay app en website gebruiken de ontwikkelde API's om dienstverlening naar reizigers te ontsluiten. Zo kunnen reizigers hun reizen en betalingen inzien. Ook notificaties en meldingen zijn hier voorbeelden van. We noemen deze ook de centrale API's.

Daarnaast ontsluiten we API's naar OV-bedrijven, dit noemen we de decentrale API's. Een belangrijke is de Inzien informatie (rit- en betaalhistorie). Deze API biedt de mogelijkheid om ook service te bieden bij de serviceloketten van de OV-bedrijven aan reizigers die zich hier melden. Uiteraard voldoet de ontsluiting van deze decentrale API's aan de wet- en regelgeving.

Decentrale API's die opgeleverd zijn:



Inzien informatie
(rit- en betaalhistorie)



Accountmanagement
(koppelen passen)



Uitcheck
gemist



Productverkoop
& Service



5.2.9 Identitymanagement

Sommige producten en diensten vereisen dat er persoonsgegevens van de reiziger worden opgeslagen. Denk aan abonnementen die op naam staan of leeftijdskortingsproducten waarbij de geboortedatum van een reiziger geverifieerd moet worden. Identitymanagement zorgt ervoor dat de persoonsgegevens van reizigers door de hele keten heen veilig en betrouwbaar worden beheerd. In 2023 hebben wij een marktverkenning afgerond en een leverancier gekozen. Net na de zomer startten we met het project Identity 360, waarmee we invulling geven aan dit identitymanagement.



5.2.10 OVpay Afsprakenstelsel

Het OVpay Afsprakenstelsel (OVpA) is het geheel van de governance en de afspraken, voorwaarden en regels voor het goed laten functioneren van de nieuwe betaalmethoden in het openbaar vervoer, waarvoor Translink de diensten levert.

In 2022 is in samenwerking met de klanten van Translink gestart met het ontwikkelen van het OVpA. We maken afspraken over de te hanteren kernwaarden van het stelsel (interoperabiliteit, uniformiteit, vertrouwelijkheid en integriteit), het doel en de werking van het OVpA, het beheer en toezicht op het stelsel en via welke governance toetreding van deelnemers, wijziging van diensten en wijziging van de afspraken in het OVpA zelf plaatsvinden.



In 2023 hebben we grote vooruitgang geboekt bij de ontwikkeling van het OVpA. We legden een stevige basis door de contactenstructuur vast te leggen en deze te vertalen naar de OVpA standaardcontracten. Tegelijkertijd zijn de deelnemersovereenkomst en de mantelovereenkomst concreet vormgegeven en ingevuld, waarbij nog op enkele punten overeenstemming moet worden bereikt voordat de contracten klaar zijn voor ondertekening. De steun van alle deelnemers in de werkgroep van de Klanten Raad van Advies is van onschatbare waarde geweest in dit proces. We verwachten dat het OVpA in 2024 door de deelnemers kan worden ondertekend.

5.2.11 Overstap van reizigers naar nieuwe OV-betaalmogelijkheden

In 2023 zijn de eerste stappen gezet om reizigers te laten overstappen naar de nieuwe OV-betaalmogelijkheden. De ondersteuning en verleiding naar deze nieuwe OV-betaalmogelijkheden worden ingebouwd in de verschillende reizigerskanalen, zodat reizigers een geïnformeerde keuze kunnen maken. Denk hierbij aan de OVpay reclamecampagne, de reiswijzer op ovpay.nl en de mogelijkheid om eenvoudig het saldo op de OV-chipkaart te restitueren. Het uitgangspunt bij dit alles is: gemak voor de reiziger.



5.3 Beheerste en integere bedrijfsvoering

Continuïteit, voorspelbaarheid en betrouwbaarheid – kortom: een beheerste en integere bedrijfsvoering – zijn de fundamenteen waarop Translink is gebouwd. Daarom besteden we veel aandacht aan risicomanagement, compliance, certificeringen, privacy, informatiebeveiliging, fraudemanagement en business continuïteit.



5.3.1 Risicomanagement en compliance

Hoewel een DNB-vergunning op dit moment niet nodig is, hanteren we het normenkader van De Nederlandsche Bank (DNB) als uitgangspunt. Als onderdeel van de beheerste en integere bedrijfsvoering is Translink haar raamwerk voor risicomanagement verder aan het ontwikkelen. Hierdoor worden verbanden tussen (nieuwe) risico's en normenkaders (wet- en/of regelgeving en beleidshuis) enerzijds en de getroffen beheersingsmaatregelen anderzijds zichtbaar. Hiermee zijn we beter in staat om op een effectieve en efficiënte wijze risico's te identificeren en te mitigeren, en onze bedrijfsdoelstellingen te realiseren. In 2023 hebben we gestaag doorgewerkt aan een steeds robuustere operatie voor de OVpay dienstverlening. Hierdoor hebben we een 'schone' ISAE 3402 type II-verklaring voor OVpay over 2023 behaald.



5.3.2 Informatiebeveiliging, cybersecurity en privacy

Informatiebeveiliging is een voorwaarde voor de strategische doelstellingen van Translink. Daarom moeten we blijvend en aantoonbaar voldoen aan de wettelijke en contractuele verplichtingen op het gebied van informatiebeveiliging. Zo dragen we bij aan de continuïteit, betrouwbaarheid en voorspelbaarheid van onze dienstverlening.

Beheersing

Elk proces of dienst en de bijbehorende data beoordelen we op beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid en voorzien we van een beveiligingsclassificatie. Deze classificatie bepaalt het aantal en de aard van de benodigde beheersingsmaatregelen. Tijdens de dagelijkse bedrijfsvoering wordt gecontroleerd of we ook daadwerkelijk werken volgens de daarover gemaakte afspraken. Deze controles worden uitgevoerd door (of onder regie van) het lijnmanagement. Daarnaast beoordelen de security- en privacy officer de kwaliteit en naleving van de getroffen beheersingsmaatregelen. Periodiek laten we de beheersing van informatiebeveiliging toetsen. Dat gebeurt zowel intern via interne audits als extern via het ISAE 3402 onderzoek en de ISO 27001 audit. Eventuele verbeterpunten die uit deze audits voortvloeien, vormen de input voor verdere aanscherping en/of naleving van het informatiebeveiligingsproces.

Certificering

Naast ISO 27001 certificering voldoet Translink ook aantoonbaar aan de PCI DSS certificering. Beide zijn getoetst door geaccrediteerde externe partijen.

ISO 27001



Internationale
standaard voor
informatiebeveiliging

PCI DSS



Internationale
beveiligingsstandaard voor het veilig
bewaren van gegevens



Privacy

Gezien de grote hoeveelheid persoonsgegevens die Translink verwerkt, is het van groot belang om blijvend aandacht te besteden aan de privacywetgeving: de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Ook op het gebied van privacy zijn interne audits uitgevoerd, verbeterpunten geadresseerd en doorgevoerd. Het uitvoeren van een Data Protection Impact Assessment (DPIA) is voor elk initiatief de norm om risico's in kaart te brengen. Daarnaast is er aandacht voor de kennis en kunde van de mensen die bij Translink werken. Er zijn diverse presentaties en trainingen gegeven over security en privacy.



compliance
bedrijfsvoering Translink



beschermen
privacy reiziger

In 2023 hebben er 27 datalekken plaatsgevonden. Alle datalekken zijn opgenomen in het interne datalekregister. Op grond van artikel 33 AVG zijn 2 datalekken gemeld aan de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).

Translink ontvangt regelmatig vorderingen om persoonsgegevens te delen met justitie en politie. Ons uitgangspunt daarbij is dat we ons altijd houden aan wet- en regelgeving. Dat wil zeggen dat we de persoonsgegevens en de privacy van betrokkenen beschermen. Dit doen we door te werken conform vaste protocollen en door vorderingen van autoriteiten kritisch en nauwgezet te toetsen op rechtmatigheid.

Securitytesten

Translink voert voortdurend securitytesten uit in samenwerking met gecertificeerde externe bedrijven. Dit zijn reguliere testen op bestaande omgevingen, nieuwe omgevingen en omgevingen met grote wijzigingen. De gerapporteerde (of gesignaleerde) risico's worden geclassificeerd als hoog, middel en laag. Risico's met impact hoog en middel zijn geadresseerd en opgelost. Risico's met een lage impact zijn veelal opgelost of bewust geaccepteerd als restrisico.

Cybersecurity

In 2022 hebben we het OV-Chipkaart IT-landschap aangesloten op de Security Operations Center (SOC) en Security Information and Event Management (SIEM) dienstverlening. Deze dienst biedt real-time inzicht, identificeert verdachte activiteiten en versterkt de beveiliging van systemen, met als doel de reactietijd op beveiligingsincidenten te minimaliseren. In 2023 hebben dat uitgebreid met het OVpay IT-landschap. Tevens hebben we de bescherming van onze digitale kanalen verder verbeterd door de functies en bijbehorende processen van de huidige securitysoftware te optimaliseren. Ook hebben we nieuwe, aanvullende software geïnstalleerd. Hiermee zijn we, nu en in de toekomst, in staat om bijvoorbeeld DDOS-aanvallen zo goed mogelijk af te slaan.

Voor securityincidenten geldt een classificatie als kritisch, hoog, midden en laag. In 2023 zijn 63 securityincidenten geregistreerd (inclusief false positives en incidenten uit testen) en opgevolgd, waarvan 18 als kritisch zijn geclassificeerd (waarvan 17 onderdeel waren van een ransomware responsetest). Er zijn maatregelen getroffen om de schade van deze incidenten te beperken en herhaling te voorkomen.



5.3.3 Continuïteit

Met het Business Continuïteit Management (BCM)-beleid heeft Translink als doel de continuïteit van de dienstverlening aan haar klanten en de continuïteit van de organisatie te waarborgen. Het BCM-proces omvat:

- Het identificeren en analyseren van risico's in de continuïteit, zowel operationeel als financieel
- Het nemen van preventieve beheersingsmaatregelen
- Het adequaat optreden bij calamiteiten om de impact op de continuïteit te beperken

Het door Translink toegepaste BCM-raamwerk is gebaseerd op de ISO 22301 norm en omvat de bedrijfscontinuïteitsmanagement controlepunten uit de ISO 27001:2013 Annex 17.

Operationele continuïteit

Continuïteit van de kernprocessen en de primaire dienstverlening van Translink is zeer belangrijk. Onder de regie van de BCM-commissie van Translink wordt de continuïteit van onze dienstverlening en kritische systemen nauwlettend gevolgd. In 2022 hebben we met een omvangrijke integrale uitwijktest aangetoond dat, over de OV-chipkaart keten van verschillende leveranciers en kernsystemen, partijen afhankelijkheden goed met elkaar afstemmen waardoor we de continuïteit van de dienstverlening over de keten aantoonbaar zekerstellen. In 2023 zijn de voorbereidingen gestart om te testen dat bij uitval van het OVpay systeem en bijbehorende data deze weer beschikbaar zijn binnen de gemaakte afspraken en hersteltijden.

Systemen zijn waar mogelijk redundant uitgevoerd (op een fysieke locatie voor OV-chipkaart en in de cloud voor OVpay) en voor ingebruikname op performance en beschikbaarheid getest. Na ingebruikname wordt periodiek een uitwijktest uitgevoerd. Van processen is geborgd dat deze door meerdere personen en op meerdere locaties kunnen worden uitgevoerd. Met partijen waaraan processen zijn uitbesteed, zijn afspraken gemaakt hoe de continuïteit van de dienstverlening is gewaarborgd.

De aanwezigheid van voldoende BHV'ers (bedrijfshulpverlening) op kantoor blijft gegarandeerd. Gedurende het jaar heeft het BHV-team weer een ontruimingsoefening gedaan.

Door de risicomanager, compliance officer en BCM-coördinator wordt beoordeeld of alle BCM-risico's zijn geïdentificeerd en adequaat worden beheerst. Periodiek toetsen we de beheersing van het BCM-proces, zowel intern via interne audits als extern via het ISAE 3402-onderzoek en de ISO 27001-audit. Eventuele verbeterpunten die uit deze audits naar voren komen, vormen de input voor verdere aanscherping en/of naleving van het BCM-proces. Over de realisatie van de continuïteitsdoelstellingen rapporteert Translink maandelijks aan haar klanten daar waar het de beschikbaarheid van haar dienstverlening betreft en ieder kwartaal aan de directie en Raad van Commissarissen omtrent de beheersing van continuïteitsrisico's.

In 2023 is door Translink aan de leden van de Coöperatie OV-bedrijven aangegeven dat Translink op verzoek van de OV-bedrijven de continuïteit van de OV-chipkaart dienstverlening onder voorwaarden kan verlengen tot 1 juli 2026. Hiervoor is een upgrade nodig van de securitytechnologie en een vervanging en/of upgrade van verschillende operationele systemen en machines. Verder is het nodig om de contracten met leveranciers te verlengen. Om het fraude- en continuïteitsrisico te mitigeren, is het vereist om te stoppen met het gebruik van anonieme



OV-chipkaarten per 1 juli 2025. Randvoorwaarde hiervoor is dat vóór die datum een anonieme propositie beschikbaar is met de OV-pas, inclusief bijbehorend landelijk distributienetwerk. Wij hebben gevraagd om daar bij de planning van de migratie naar het nieuwe OV-betalen rekening mee te houden en het tempo waar mogelijk te versnellen, zodat het OV-chipkaart systeem uiterlijk per eind 2026 kan worden uitgezet en ontmanteld.

Financiële continuïteit

Financieel meerjarenmodel (FMM)

Jaarlijks wordt een financieel meerjarenmodel opgesteld. Dit model geeft inzicht in hoe de ontwikkeling van de OV-chipkaart en OVpay dienstverlening en het WPOVB Translink financieel beïnvloeden en in hoeverre moet worden bijgestuurd om financieel gezond te blijven.

Financieringsafspraken

Met de OV-bedrijven zijn afspraken gemaakt over de financiering van Translink. De tarieven die Translink bij de OV-bedrijven in rekening brengt zijn gebaseerd op een cost-plus systematiek. Samen wordt dit de transactievergoeding genoemd. Daarnaast is een minimaal aantal in rekening te brengen reistransacties (het zogeheten volumecommitment) tussen Translink en de OV-bedrijven afgesproken, om voldoende dekking te hebben voor de kosten van de Translink dienstverlening en de (voor) financiering van het WPOVB.

Kredietfaciliteit

Ten tijde van de pandemie is in 2020 door Translink met de bank een kredietfaciliteit overeengekomen om eventuele financiële tegenvallers te kunnen opvangen. De doelstelling van de kredietfaciliteit is algemeen; dit betekent dat Translink deze faciliteit naar eigen inzicht mag inzetten (bijvoorbeeld voor verliesfinanciering, werkkapitaal of investeringen).

Ook in 2023 is, net als voorgaand jaar, geen noodzaak geweest om de faciliteit in te zetten. Wel is in 2023 deze kredietfaciliteit verlengd tot en met 2028, voor een totale omvang van maximaal € 20 miljoen, om zodoende voorbereid te zijn op eventuele financiële onzekerheden vanuit de migratie naar de OVpay dienstverlening en mogelijk zwaardere economische tijden.

Herstel- en afwikkelplan

Translink heeft een herstel- en afwikkelplan opgesteld als onderdeel van de beheerste bedrijfsvoering van Translink. Het plan omschrijft enerzijds de maatregelen om verslechtingen in de (financiële) situatie van Translink tijdig vast te stellen, zodat maatregelen kunnen worden genomen om Translink terug te laten keren naar een stabiele financiële situatie. Anderzijds beschrijft het maatregelen die kunnen worden getroffen door Translink in een crisissituatie, om haar activiteiten zorgvuldig af te wikkelen of over te dragen aan een andere instelling. Uit de financiële simulaties in het herstel- en afwikkelplan blijkt dat de herstelmaatregelen effectief zijn. De directie stelt daarmee vast dat de geselecteerde herstelmaatregelen de herstelbaarheid van Translink in een crisissituatie kunnen verhogen.



5.3.4 Fraude

Translink is zich bewust van het inherente risico van fraude dat zij loopt, zowel intern als extern bij het gebruik van de OV-chipkaart.



Interne fraude

Fraude door medewerkers

Medewerkers van Translink zijn het gezicht naar buiten. Dat schept verplichtingen. De kaarthouders, onze zakelijke klanten en onze leveranciers mogen erop vertrouwen dat wij in de uitoefening van onze taken niet alleen effectief en efficiënt zijn, maar ook betrouwbaar, zorgvuldig en eerlijk. Daarom heeft Translink voor haar medewerkers een gedragscode opgesteld. Het belang en de naleving van deze gedragscode is periodiek onderwerp van gesprek tussen leidinggevende en medewerkers. De vertrouwenspersonen binnen Translink vormen een veilig meldpunt, gesprekspartner en ondersteunen het uitdragen van integer handelen, zowel tussen collega's onderling als naar buiten toe. Daarnaast kenmerken (financiële) processen zich door de aanwezigheid van functiescheiding. Hiermee voorkomen we dat slechts één persoon ongecontroleerd transacties of verplichtingen kan aangaan, autoriseren, verwerken en afwickelen en toegang heeft tot activa.

Override of controls

Ondanks alle beheersingsmaatregelen resteert het risico dat management of directie maatregelen doorbreken of dat medewerkers samenspannen. Transparante besluitvorming, de governancestructuur, een open cultuur waarbij we elkaar durven aan te spreken, de aanwezigheid van een vertrouwenspersoon om niet integer handelen (anoniem) te melden en periodieke interne en externe audits op de naleving van beheersingsmaatregelen moeten ertoe bijdragen dat zo'n 'override of controls' wordt gesignaleerd.

Externe fraude

In 2008 is de voor de OV-chipkaart gebruikte chip van NXP (Mifare Classic 4k) gehackt. Hierdoor werd de OV-chipkaart kwetsbaar voor oneigenlijke opladingen van het reissaldo. Met de ontwikkeling en ingebruikname van een beter beveiligde chip (exclusief voor de OV-chipkaart en compatibel met de Mifare Classic) en extra monitoring op de transactieverwerking middels validatieregels is misbruik grotendeels te voorkomen en beter te signaleren. Elk halfjaar wordt aan de klanten in de Klanten Raad van Advies en aan de Raad van Commissarissen gerapporteerd over de omvang van de fraude met OV-chipkaarten. De huidige fraude-aantallen en daarmee gepaard gaande kosten wegen niet op tegen het treffen van meer (tijdelijke) maatregelen. Van gesignaleerde kaartfraudes doen wij aangifte.

Bij de nieuwe OVpay dienstverlening dienen zich nieuwe fraudescenario's aan die continu door Translink worden gemonitord. Over 2023 zijn ons geen signalen bekend van fraudescenario's met reizen met de betaalpas met een financiële impact voor Translink.

Voor zowel OV-chipkaart als OVpay hebben we de fraudeprocessen verder geoptimaliseerd. Hierdoor kunnen we misbruik sneller detecteren en de impact zo beperkt mogelijk houden.

Conclusie

Met alle analyses en getroffen beheersingsmaatregelen hebben we onze risico's met betrekking tot een beheerste en integere bedrijfsvoering inzichtelijk en op een adequate wijze gemitigeerd en daarmee de continuïteit van de organisatie gewaarborgd.



5.4 Stakeholdermanagement, zorgdragen voor tijdige en passende afstemming met stakeholders

Translink staat voor transparante communicatie met - en informatievoorziening naar onze stakeholders; organisaties, mensen of groepen die beïnvloed worden door, of invloed hebben op onze dienstverlening. De aard van onze contacten is ingegeven door wetgeving (ministeries en toezichthouders), samenwerking in de keten (OV-bedrijven, WPOVB, bedrijfskaartenaanbieders, distributiepartijen en leveranciers) en het publieke karakter (reizigers, politiek, media en belangengroepen).

We werken nauw samen met onze stakeholders. Zo spraken we uitvoerig met elkaar bij de totstandkoming van het Translink jaarverslag 2022, de Operational Readiness Assessment OVpay, het memo verlenging continuïteit OV-chipkaart dienstverlening, het Jaarplan Translink 2024 en het Financieel Meerjarenmodel. Hierdoor konden deze stukken soepel worden besproken en vastgesteld. We overleggen periodiek met toezichthouders (DNB, AP) om ze op de hoogte te houden van de ontwikkelingen in de Translink dienstverlening. Met onze klanten spreken we vaak over de realisatie van service levels voor onze dienstverlening en over ontwikkelingen in onze dienstverlening. Dit gebeurt bijvoorbeeld in de Klanten Raad van Advies, het Security Managers Overleg en het Privacy Coördinatie Overleg.



5.4.1 Overleg met overheden en instanties

In 2023 is over lopende zaken regelmatig contact onderhouden met verschillende stakeholders, waaronder het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW), politici en belangenorganisaties. In afstemming met het WPOVB zijn onze stakeholders tijdig geïnformeerd over relevante ontwikkelingen rond de OV-chipkaart en OVpay.

Naast onze meest betrokken stakeholders in de OV-sector, zijn bij de stapsgewijze introductie van in- en uitchecken met de betaalpas maar liefst 1.438 relevante stakeholders geïnformeerd over de introductie van OVpay, waaronder 337 gemeenten; 219 onderwijsinstellingen; 466 lokale ouderen- en seniorenorganisaties en 135 stakeholders binnen de toerismesector. Deze stakeholderbenadering werd uitgevoerd in nauw overleg met de betrokken OV-bedrijven.

Met organisaties als Rover, Ieder(in), Oogvereniging, ouderenbonden en OV-ambassadeurs hebben we frequent overleg gevoerd over OVpay. Daarbij spraken we onder meer over het beoogde gebruiksgemak van de nieuwe OV-betaalmogelijkheden voor senioren en voor reizigers met een beperking. Voor deze groepen zijn toegankelijkheidssessies gestart, waarbij onder meer mensen met een visuele beperking met de ontwikkelaars van web en app om tafel gingen om OVpay voor iedereen steeds slimmer, steeds makkelijker te maken.

In 2023 hebben we volgens afspraak met IenW de halfjaarlijkse openbare rapportages over onze tarieven op de website geplaatst, waarmee we invulling geven aan het advies van de Autoriteit Consument & Markt (ACM) in het rapport Regulering van de OV-betaalmarkt.



5.4.2 Klantenonderzoek

Elk jaar voeren we samen met een extern bureau een klanttevredenheidsonderzoek uit. In 2023 hebben we onder meer gepeild hoe onze klanten vooruitkijken en hoe zij onze samenwerking zien in 2030, als de OV-chipkaart volledig is uitgefaseerd. Met de inzichten uit dit eerder uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek, is in



november 2023 een klantarena georganiseerd. Een afvaardiging van onze stakeholders heeft, op basis van de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek, samen met ons nagedacht over hun visie op de ontwikkelingen van Translink.

Tijdens deze interactieve sessie kwamen meerdere richtingen naar voren die onze klanten voor ogen hebben voor de toekomst van Translink. Hierin werden speerpunten genoemd als innovatie en focus op de reiziger. Belangrijke punten waar Translink de komende jaren volop mee aan de slag gaat. Hoewel een blik in de toekomst werpen natuurlijk geen exacte wetenschap is, bleek duidelijk tijdens deze bijeenkomst dat onze klanten vol vertrouwen met Translink op weg gaan naar 2030.

Daarnaast staat de doorontwikkeling van OVpay met bijbehorende dienstverlening en afspraken hoog op de agenda bij het Translink accountmanagement. De onmisbare ingrediënten hierbij zijn natuurlijk veiligheid, juridische borging en overige benodigde stappen om een optimale OVpay mobiliteitservaring voor de reiziger te waarborgen en een stabiele dienstverlening voor onze klanten te garanderen.



5.4.3 Waardering OV-chipkaart

Reizigers waardeerden het gebruiksgemak van de OV-chipkaart onverminderd met een 8,4. Dat bleek uit de OV-Klantenbarometer 2023 van CROW/KpVV.



5.4.4 Media

De media hadden in 2023 veel positieve aandacht voor de introductie van in- en uitchecken met de betaalpas of creditcard. Duidelijke pieken in mediaexposure waren de livegang van een aantal OV-bedrijven in januari en het bereiken van landelijke dekking in juni. Bij de mediabenedering en de woordvoering is nauw samengewerkt tussen Translink, betrokken OV-bedrijven en Betaalvereniging Nederland. Andere onderwerpen die uitgebreid aandacht van de media kregen waren fraude met virtuele kaartjes voor eenmalig gebruik, en overgebleven saldo op verlopen OV-chipkaarten.

Campagne

In juni ging de landelijke introductiecampagne van OVpay van start, om mensen bekend te maken met de eerste nieuwe betaalvorm: in- en uitchecken met je betaalpas (voltarief). OVpay was maandenlang te zien op radio, tv, online en in de buitenruimte. Bij de Reclame Code Commissie werden twee klachten ingediend tegen de commercials, maar die commissie verklaarde de klachten in haar eindoordeel ongegrond.



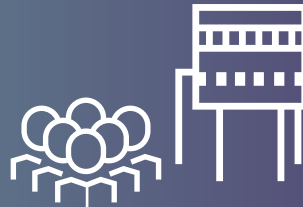
5.5 Realiseren jaarplan binnen begroting

Het resultaat na belasting over 2023 bedraagt € 2,0 miljoen en is hiermee € 0,2 miljoen lager dan begroot. De jaarrekening wordt in hoofdstuk 8 van dit jaarverslag gepresenteerd.

A close-up photograph of a woman with dark, curly hair, smiling broadly. She is wearing a light-colored top and a grey cardigan. The background is blurred, showing other people in a professional setting. A white line graphic is overlaid on the top right of the image.

“Weten dat je deel
uitmaakt van een team
dat iets **uitzonderlijks**
presteert.”

Organisatie, governance en maatschappelijk verantwoord ondernemen



141



Aantal medewerkers in dienst
per 31-12-2023

6



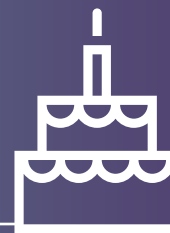
Aantal dienstjaren
gemiddeld in 2023

84/57



Man / vrouw
per 31-12-2023

43



Gemiddelde leeftijd
per 31-12-2023

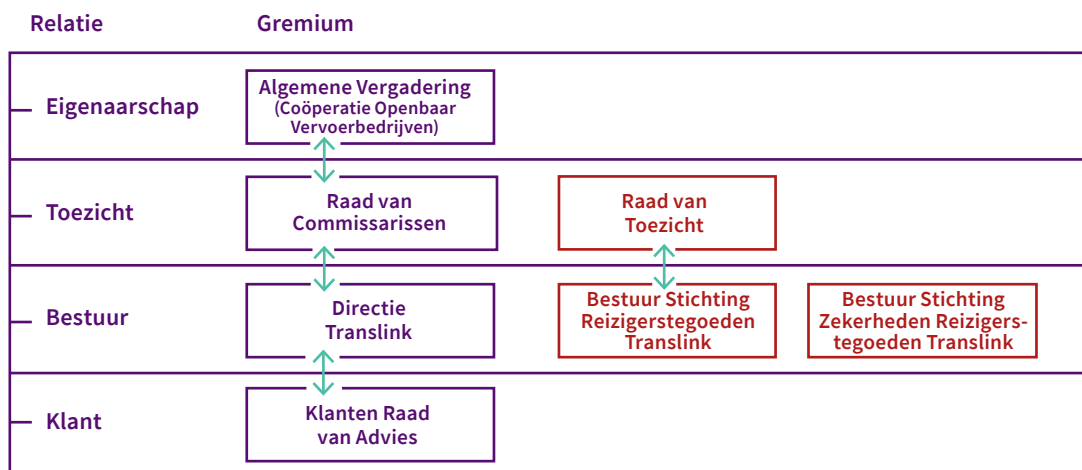


6.1 Governancestructuur

Trans Link Systems B.V. (Translink) is een besloten vennootschap en heeft haar zetel in de gemeente Amersfoort. Translink is ingericht als een structuurregime waarbij een heldere scheiding en taakverdeling is aangebracht ten aanzien van de zeggenschap in de vennootschap tussen bestuur (directie), RvC en aandeelhouder. Alle uitgegeven aandelen van Translink zijn in het bezit van de Coöperatie Openbaar Vervoerbedrijven U.A. Alle negen OV-bedrijven in Nederland zijn lid van deze Coöperatie. De afstemming met de Coöperatie als aandeelhouder vindt, naast de jaarlijkse Aandeelhoudersvergadering in april, vanuit de directie van Translink plaats via het Dagelijks Bestuur en de Financiële Commissie van de Coöperatie. De afstemming met alle klanten – de deelnemers aan het OV-chipkaart systeem – vindt plaats via de Klanten Raad van Advies. Translink heeft een directie, een Raad van Commissarissen en een Ondernemingsraad.

De reizigerstegoeden (saldo van de reiziger om mee te reizen) zijn via een overeenkomst van beheer en bewaring grotendeels ondergebracht bij de Stichting Reizigerstegoeden Translink. De Stichting Zekerheden Reizigerstegoeden Translink heeft een pandrecht op de reizigerstegoeden.

Translink streeft naar diversiteit in de samenstelling van het personeelsbestand en de bestuurs- en toezichtsorganen in termen van geslacht, leeftijd, opleiding en ervaring.



De directie

De directie is belast met het besturen van de vennootschap. Bij het vervullen van die taak richt de directie zich naar het belang van de vennootschap en de daarmee verbonden onderneming. Een aantal besluiten van de directie is onderworpen aan goedkeuring van de Raad van Commissarissen en/of vaststelling door de Aandeelhoudersvergadering. De directie van Translink bestaat uit twee leden, te weten een algemeen directeur (CEO) de heer P. van Dijk en een financieel directeur (CFO) mevrouw R.M.T. van Dijk-Houben. Voor de directie is een reglement vastgesteld.



Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen (RvC) van Translink bestaat uit zes commissarissen. De RvC houdt toezicht op het beleid van de directie en op de algemene gang van zaken en staat de directie met advies terzijde. Daarnaast stelt de Raad het aantal directeuren van Translink vast en benoemt, schorst en ontslaat de directeur(en). Bij de vervulling van hun taak richten de commissarissen zich naar het belang van Translink. De Aandeelhoudersvergadering benoemt de commissarissen op voordracht van de RvC en wijst de voorzitter aan. De Raad vergadert minimaal vijf keer per jaar. Voor de RvC is een reglement vastgesteld.



Audit Commissie en Remuneratie- en Benoemingscommissie

De Audit Commissie (AC) is een vaste commissie van de RvC en bestaat uit drie leden. De AC verricht namens de RvC voorbereidende werkzaamheden voor het toezicht op de directie, specifiek bij de taken en verantwoordelijkheden in het kader van:

- De kwaliteit en effectiviteit van interne financiële en managementrapportages, alsmede van systemen voor interne risicobeheersing en controle
- De externe verslaggeving, accountantscontrole en toepassing richtlijnen voor de jaarverslaggeving
- De naleving van interne procedures en van wet- en regelgeving
- De toepassing van informatie- en communicatietechnologie door de organisatie, waaronder risico's op het gebied van cybersecurity
- Het belastingbeleid van de organisatie
- De relatie met, voordracht (her)benoeming en beëindiging, alsmede het functioneren van de externe accountant
- De relatie met, benoeming en ontslag van, alsmede het functioneren van de interne auditor

Voor de AC is een reglement vastgesteld.



Remuneratie- en Benoemingscommissie

De Remuneratie- en Benoemingscommissie is een vaste commissie van de RvC en bestaat uit drie leden. De RBC bereidt de selectie en benoeming voor van de leden van de directie en RvC. Daarnaast faciliteert de RBC de periodieke zelfevaluatie van de RvC en de beoordeling van het functioneren van individuele leden van de directie alsmede de rapportage hierover aan de RvC. Daarnaast doet de RBC voorstellen aan de RvC over de bezoldiging van de directie. Voor de RBC is een reglement vastgesteld.



Klanten Raad van Advies

De Klanten Raad van Advies (KRvA) is opgericht voor overleg en afstemming tussen Translink en haar klanten, bij het realiseren van een reizigersvriendelijke en klantgerichte ontwikkeling en bij het beheer van de OV-chipkaart. De KRvA geeft Translink gevraagd en ongevraagd advies over alle basisdiensten. Deze diensten zijn beschreven in het Service Portfolio. Het lidmaatschap van de KRvA staat open voor alle deelnemers in het OV-chipkaart systeem. Voor de KRvA is een reglement vastgesteld.



Stichting (Zekerheden) Reizigerstegoeden Translink

Translink wil kunnen garanderen dat de reizigerstegoeden (elektronisch saldo) veilig en beschikbaar blijven en heeft daarom deze tegoeden ondergebracht in de Stichting Reizigerstegoeden Translink, met uitzondering van het deel dat nodig is voor de dagelijkse transactieverwerking. Dat blijft bij Translink. De Stichting Zekerheden Reizigerstegoeden Translink fungeert als een extra slot op de deur om de tegoeden van de reiziger optimaal te beschermen. Deze stichting houdt ten gunste van de reiziger een pandrecht op de tegoeden van de Stichting Reizigerstegoeden Translink, waardoor derden hier geen aanspraak op kunnen maken. De stichtingen zijn zelfstandige entiteiten naast Translink. Beide stichtingen kennen een eigen governance met een bestuur dat uit minimaal twee personen bestaat, waarvan één externe bestuurder en één bestuurder van Translink (om de relatie tussen de betrokken stichting en de verantwoordelijkheid van Translink voor het beheer van de reizigerstegoeden tot uiting te brengen). De Stichting Reizigerstegoeden Translink kent bovendien een onafhankelijke Raad van Toezicht die toezicht houdt op het bestuur.

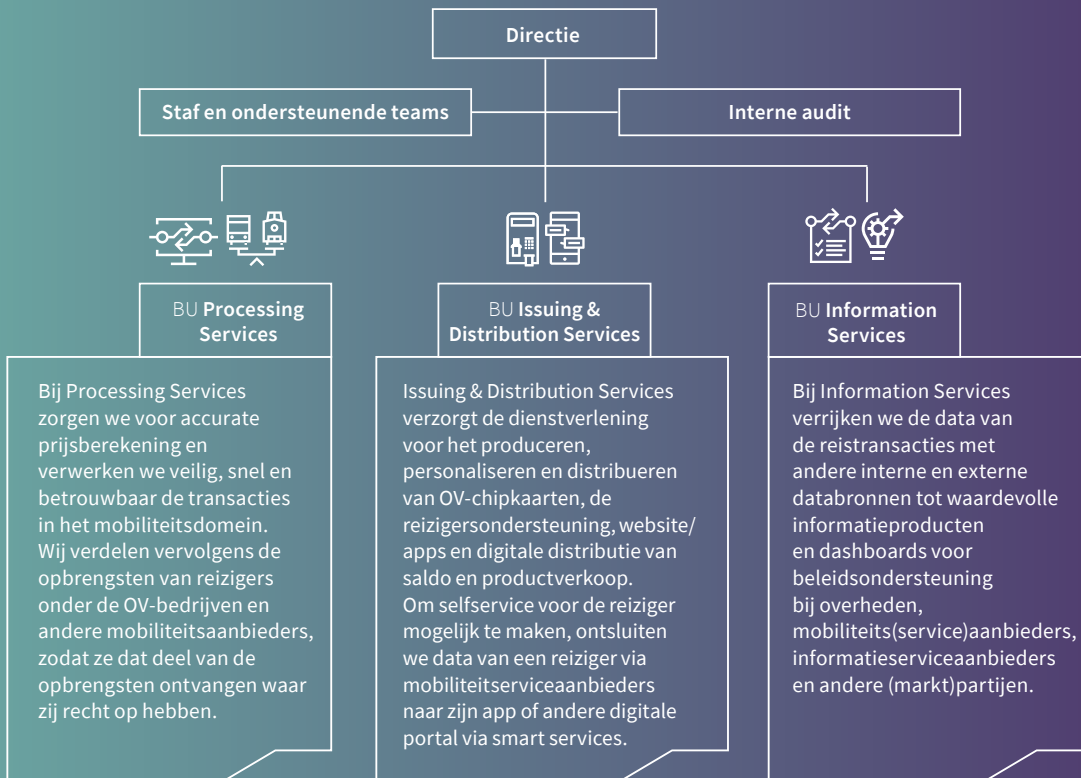




6.2 Organisatiestructuur en besturing

Translink stuurt op een resultaat- en klantgerichte cultuur om als wendbare organisatie optimaal waarde te kunnen creëren voor klanten. Leidinggevenden stellen de kaders, ambities en doelstellingen vast en zijn verantwoordelijk voor zowel de ontwikkeling van individuele medewerkers als de resultaten van hun business unit of teams.

Translink stuurt via korte lijnen vanuit drie resultaatverantwoordelijke business units:



Ondersteunende teams





De Translink directie en de units worden begeleid en geadviseerd door staf en vier ondersteunende teams. Daarnaast heeft het Interne audit team een toetsende rol binnen Translink.

De directie heeft haar bevoegdheden (in de zin van het aangaan van verplichtingen en het autoriseren van betalingen) vastgelegd in een bevoegdhedenregeling. Deze regeling wordt aangepast bij wijzigingen en minimaal jaarlijks beoordeeld op complete aansluiting op de actualiteit.

Een nadere uitwerking van en aanvulling op de arbeidsovereenkomsten is vastgelegd in een personeelsgids. Daarin zijn onder andere ook het arbo- en verzuimbeleid opgenomen. De eisen voor integriteit van leveranciers zijn vastgelegd in inkoop-, inhuur- en leveringsvoorwaarden.

Translink hanteert functieomschrijvingen die de voor Translink generieke en de voor de functie specifieke (minimale) eisen aan kennis, ervaring en competenties van de medewerkers weergeven. Daarnaast werkt Translink met rollen die niet in functieomschrijvingen zijn vastgelegd. Bijvoorbeeld scrummaster, coördinator, preventiemedewerker en vertrouwenspersoon. Bij de werving van nieuwe en de evaluatie van bestaande medewerkers dienen de functieomschrijvingen als hulpmiddel. Daarnaast kijkt Translink naar de mate waarin kandidaten beschikken over competenties als zelfregie, samenwerken en wendbaarheid.



6.2.1 Team Translink

2023 was het jaar van de landelijke introductie van OVpay, met in- en uitchecken met de betaalpas, creditcard of mobiel. Een enorme mijlpaal waar Team Translink met recht trots op is.

We hebben dit samen met de OV-bedrijven en onze leveranciers mogelijk gemaakt en dit was nog maar het begin. De OVpay-ontwikkelingen gingen en gaan in hoog tempo voort en ondertussen leveren we de OV-chipkaart dienstverlening op hoog niveau.



6.2.2 Duurzaam presteren en verbinding

We zetten in op het vermogen om consistent en op hoog niveau te presteren met behoud van een gezonde balans. Zodat onze medewerkers ook op de lange termijn veerkrachtig en gezond blijven. Aanvullend op ons arbobeleid is er in september 2023 weer uitgebreid stilgestaan bij vitaliteit, gezonde voeding en veerkracht tijdens de nationale vitaliteitsweek. Samen met vitaliteitsambassadeurs vanuit de hele organisatie houden we het thema onder de aandacht.

De medewerkers van Translink hebben weer laten zien over veel veerkracht, collegialiteit en loyaliteit te beschikken. Het gemiddelde verzuim van 4,6% over 2023 is lager dan landelijke cijfers maar wel hoger dan voorgaande jaren. Uiteraard volgen en begeleiden we dit continu en stimuleren we het maken van maatwerkafspraken tussen medewerker en leidinggevende ter voorkoming en tijdens verzuim.

Ook werkplezier en in verbinding staan met elkaar zijn cruciale ingrediënten om duurzaam te kunnen presteren. Elk kwartaal geven we dit extra aandacht tijdens de Stay connected bijeenkomsten. Hierin blikken we terug, kijken vooruit, vieren we



successen en staan we stil bij onze uitdagingen als organisatie. Dit combineren we met een informeel, gezellig samenzijn. En voor het eerst na de pandemie heeft Sinterklaas ons weer een bezoekje gebracht.



6.2.3 Leren en ontwikkelen

Continu leren en ontwikkelen vinden we belangrijk. Translink biedt haar medewerkers training en opleiding aan (en het daarbij behorende budget) afgestemd op de professionele en persoonlijke behoefte van de individuele medewerker. In de gesprekken tussen medewerkers en leidinggevende zijn training en opleiding een vast punt van aandacht.

Eind 2022 zijn we gestart met de Translink Bootcamp, een ontwikkelprogramma met extra verdieping op persoonlijke ontwikkeling, samenwerken en leiderschap. In het voorjaar van 2023 heeft de eerste groep dit programma succesvol afgerond. Groep twee heeft het programma eind 2023 afgesloten.



Zelfregie



Samenwerken



Wendbaarheid



6.2.4 Arbeidsmarkt, binden en boeien

2023 kenmerkt zich door spanning op de arbeidsmarkt. Het werven van nieuwe collega's vraagt tijd en inspanning. Samen met onze recruitmentpartner zijn we er in 2023 in geslaagd om een aantal lang openstaande vacatures in te vullen. Daar waar invulling niet (direct) lukt, zetten we in op een flexibele schil van inhuurmedewerkers. Via LinkedIn geven we een inkijkje in Translink als werkgever en laten we medewerkers aan het woord.



6.3 Maatschappelijk verantwoord ondernemen en duurzaamheid

In 2023 is een Translink-breed projectteam gestart met het vormgeven aan duurzaam presteren. Hiermee geven we uitdrukking aan het maken van duurzame keuzes die bijdragen aan een betere toekomst voor iedereen. Kernwaarden die we daarmee gestalte willen geven zijn klimaatneutraliteit, circulariteit, diversiteit, inclusiviteit en onderdeel uitmaken van 'eerlijke' ketens.

Concreet realiseerde Translink met de eerste projectresultaten zowel eigen ambities en waarden ten aanzien van maatschappelijk verantwoord ondernemen als bijvoorbeeld de inrichting van initiële rapportageverplichtingen vanuit de van toepassing zijnde (Europese) wet- en regelgeving. Resultaten en activiteiten in 2023 waren onder meer:

- Voorbereidingen treffen voor de opname van de niet-financiële informatie in de jaarverslaggeving van Translink aangaande duurzaamheid conform de Corporate Sustainability Reporting Directive inclusief de daarbij behorende European Sustainability Reporting Standards. In oktober 2023 is het eerste concept opgesteld van de dubbele materialiteitsbeoordeling voor Translink.
- Onderzoek ten behoeve van de Corporate Sustainability Due Diligence Directive (CSDDD).
- Uitvoering geven aan het Activiteitenbesluit milieubeheer, de energiebesparingsplicht.
- Daar waar mogelijk rekening houden met duurzaamheid in het ontwerp van de dienstverlening OVpay: een voorbeeld hiervan is de herkenbaarheid van de fysieke OV-pas voor blinden/slechtzienden.



6.4 Remuneratie

Het vaste bruto jaarinkomen inclusief vakantiegeld voor de algemeen directeur bedroeg in 2023 € 195.622 en voor de financieel directeur € 178.915. Deze bedragen zijn exclusief maximaal 10% variabele beloning, secundaire arbeidsvoorwaarden en pensioenpremie.

Met ingang van 2022 zijn aan commissarissen in dienst van of werkzaam voor één van de leden van de Coöperatie enkel nog de gemaakte onkosten vergoed. De overige commissarissen ontvingen over 2023 een vergoeding die gelijk is aan een percentage van het algemeen bezoldigingsmaximum WNT, te weten: 15% voor de voorzitter van de Raad van Commissarissen (€ 33.450) en 10% voor de leden van de Raad van Commissarissen (€ 22.300).



“We werken serieus,
maar hebben ook
plezier met elkaar.”

Risicomanagement

Translink wil een betrouwbare partner zijn voor onze klanten en voor OV-reizigers. We zijn ons ervan bewust dat er risico's zijn die de realisatie van onze doelen onzeker maken. Als onderdeel van risicomanagement hebben we met onze risicobereidheid bepaald welke mate van risico we acceptabel vinden. We treffen beheersingsmaatregelen om de kans op en impact van risico's te verlagen tot het niveau van onze risicobereidheid. Onze risicobereidheid is laag en vraagt van iedereen binnen Translink een hoog risicobewustzijn. Dat stelt ons in staat om risico's tijdig te signaleren en passende beheersingsmaatregelen te treffen.





7.1 Risicomanagementinrichting

Risicomanagement is binnen Translink ingericht met als leidraad het 'Three lines model'. In dit model is de eerste lijn (directieleden en (businessunit)managers) verantwoordelijk voor de beheersing van risico's. De tweede lijn (met name team Assurance) ondersteunt, adviseert en bewaakt de adequate beheersing van risico's. De derde lijn (interne audit) toetst periodiek en op onafhankelijke wijze of het systeem van risicobeheersing goed functioneert. De samenwerking, samenhang en afstemming tussen deze 'Three lines' is geborgd met een Risico Management Commissie (RMC). De RMC bestaat uit de directieleden, businessunitmanagers en de risicomanager (de voorzitter). Afhankelijk van de onderwerpen kunnen andere teams, zoals Finance & Control, Privacy, Security, Legal, Compliance, Business Continuïteit Management en Interne Audit worden uitgenodigd.

7.2 Risicomanagementraamwerk

Als leidraad voor de inrichting van het risicomanagementraamwerk gebruikt Translink het COSO Enterprise Risk Management-model (uit 2017). Met een praktische invulling bereiken we een risicomanagementraamwerk dat recht doet aan omvang, aard en complexiteit van de bedrijfsvoering, de bijbehorende risico's en de 'cost of control'. Het risicomanagementraamwerk draagt bij aan risicogebaseerde besluitvorming. Hoe we binnen Translink omgaan met en praten over risico's (de zogenaamde risicocultuur) bepaalt voor een groot deel de effectiviteit van het risicomanagement. Deze risicocultuur kenmerkt zich door voorbeeldgedrag van directie en management en door open communicatie over risico's, inclusief het leren van fouten en (bijna) incidenten.

7.3 Risicobereidheid

Bij het vaststellen van de risicobereidheid staan de continuïteit en de betrouwbaarheid van onze dienstverlening voorop.

De directie heeft de risicobereidheid gedefinieerd voor vier thema's:



————— **1 Strategie (inclusief reputatie)**
risicobereidheid laag tot midden

————— **2 Financiën**
risicobereidheid laag

————— **3 Operationeel/IT**
risicobereidheid laag tot midden

————— **4 Integriteit**
risicobereidheid zeer laag tot laag



7.4 Risicobeheersing

Risicoanalyses worden opgesteld met bijbehorende beheersingsmaatregelen per risico voor een businessunit, proces of project. Een inschatting van de kans van optreden van een risico en de impact ervan leidt tot een risicoscore. Die wordt vergeleken met de vastgestelde risicobereidheid. Voor risico's buiten de risicobereidheid bepaalt Translink risicoreacties.

We bewegen mee met interne en externe ontwikkelingen en het risicomanagement-raamwerk wordt periodiek getoetst en waar nodig bijgewerkt. Risicomanagement binnen Translink wordt top-down en bottom-up benaderd. De top-down benadering wordt gefaciliteerd door de risicomanager en focust op strategische, Translinkbrede en externe risico's. Het bottom-up proces gaat over de beheersing van operationele risico's en wordt gefaciliteerd door de AO/IB specialist. Over de beheersing van de geïnventariseerde risico's en de ontwikkeling van de belangrijke strategische, Translinkbrede en externe risico's wordt periodiek aan de MT, directie en commissarissen gerapporteerd.

7.5 De belangrijke risico's

De belangrijke risico's, die relevant zijn voor de continuïteit van Translink voor een periode van twaalf maanden na opstelling van dit jaarverslag, beschrijven we hieronder..



Continuïteit van de dienstverlening niet gewaarborgd

Het risico dat de continuïteit van de dienstverlening niet is gewaarborgd, veroorzaakt door het uitvallen van kernsystemen (en processen), met als gevolg dat Translink haar dienstverlening niet of niet volgens de overeengekomen SLA kan uitvoeren.

Belangrijke maatregelen die Translink treft zijn:

- het jaarlijks uitvoeren van een business impact analyse voor de basisdienstverlening op basis waarvan passende beheersingsmaatregelen worden getroffen en beoordeeld
- kernsystemen zijn voor hoge beschikbaarheid ingericht en waar mogelijk redundant uitgevoerd
- periodiek wordt de (integrale) uitwijk van zowel systemen als (kaartproductie) processen getest
- aanvullende zekerheid wordt verkregen door het verkrijgen van certificeringen en/of verklaringen zoals ISAE 3402 type II, ISO27001 en PCI DSS

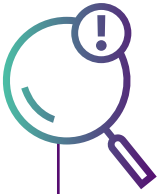


Uitbesteding risico

Het risico dat de betrouwbaarheid en beschikbaarheid van de dienstverlening niet is gewaarborgd, veroorzaakt doordat leveranciers aan wie kritieke processen en systemen zijn uitbesteed onze eisen ten aanzien van performance, security, privacy, compliance en continuïteit, en of door derden opgelegde sancties niet na (kunnen) komen, met als gevolg dat Translink haar dienstverlening niet of niet volgens de overeengekomen SLA kan uitvoeren.

Belangrijke maatregelen die Translink treft zijn:

- selectiecriteria en selectieproces voor uitbesteede processen (uitbestedingsbeleid)
- met leveranciers worden service levels afgesproken met betrekking tot performance, (cyber)security, privacy en business continuïteit waarover de leverancier periodiek rapporteert
- leveranciers van kritieke processen en systemen dienen certificeringen en/of verklaringen zoals ISAE 3402 type II, ISO27001, PCI DSS aan te leveren



Compliance risico AVG

Het risico dat Translink niet juist of onzorgvuldig omgaat met persoonsgegevens, veroorzaakt doordat processen en systemen niet conform de richtlijnen van de AVG zijn ingericht, met als gevolg financiële schade (door boetes) en/of afbreuk aan reputatie als betrouwbare dienstverlener.

Belangrijke maatregelen die Translink treft zijn:

- het uitvoeren van privacy intakes met aanvullend bij een hoog privacyrisico een data protection impact assessment (DPIA)
- (gezamenlijke) verwerkers (verantwoordelijke) overeenkomsten met leveranciers en OV-bedrijven
- tijdige opvolging van privacy incidenten, datalekken of meldingen vanuit responsible disclosure of vanuit externe signalen (leveranciers, afnemers) is gewaarborgd door gebruik van protocollen en procedures
- periodieke awareness trainingen/acties richting medewerkers



Het niet tijdig gereed hebben van OVpay dienstverlening

Het risico dat de OVpay dienstverlening niet tijdig gereed is, veroorzaakt door het ontbreken van een duidelijke scope en planning en de (bij)sturing daarop; onvoldoende financiële middelen en personele capaciteit; niet tijdig met deelnemers overeenkomen van een gedragen set van afspraken (producten, service levels, tarieven, afsprakenstelsel etc.), met als gevolg financieel verlies voor en afbreuk aan reputatie van Translink.

Belangrijke maatregelen die Translink treft zijn:

- een planning & control cyclus en het beschikbaar stellen van voldoende financiële middelen en personele capaciteit door Translink voor het werkprogramma
- van de in omvang belangrijkste doelgroepen is inzichtelijk gemaakt met welke OV-betalpropositie ze kunnen overstappen en aan welke minimale eisen moet worden voldaan
- met klanten worden afspraken gemaakt over een gedragen set van afspraken. Hierbij worden de bestaande afspraken geëvalueerd en indien nodig aangepast. De tijdelijke (softlaunch) afspraken blijven gelden totdat deze zijn vervangen door definitieve contracten in de vorm van het OVpay Afsprakenstelsel



De OV-chipkaart dienstverlening kan niet meer worden voortgezet

Het risico dat de OV-chipkaart dienstverlening niet meer kan worden voortgezet, veroorzaakt doordat lopende contracten voor chipkaart en bijbehorende dienstverlening te vroeg eindigen; onvoldoende chipkaarten gebaseerd op de Mifare technologie beschikbaar zijn; de vereiste technische componenten niet beschikbaar zijn, met als gevolg een versneld over moeten gaan van reizigers naar OVpay waar de klantbeleving nog niet volledig gelijk is en afbreuk doet aan onze reputatie met financiële gevolgen en/of discontinuïteit van de dienstverlening.

Translink treft maatregelen om:

- het continuïteitsrisico te mitigeren middels een upgrade van de securitytechnologie (HSM's), vervanging en/of upgrade verschillende operationele systemen en machines en het verlengen van contracten met leveranciers
- het fraude- en continuïteitsrisico te mitigeren door te stoppen met gebruik van de anonieme OV-chipkaarten per 1 juli 2025. Randvoorwaarde is een anonieme propositie voor de OV-pas inclusief distributienetwerk landelijk gereed voor 1 juli 2025.



Resterend risico is de kleine voorraad PKI-SAM's (voor L1 apparatuur) voor vervanging en om concessiewisselingen te kunnen ondersteunen tot eind 2025. Mitigerende maatregelen zijn onderhanden. Daarnaast blijft het risico op (financiële schade) door fraude met de OV-chipkaart.



Data/Informatie is onvoldoende beveiligd

Het risico dat data/informatie in verkeerde handen terechtkomt, door onbevoegden is aangepast of niet (meer) bruikbaar is, veroorzaakt door het ontbreken, niet naleven of niet bewust zijn van het belang van een informatiebeveiliging; digitale inbreuken en/of cyberaanvallen; het frauderen door medewerkers (dit kunnen medewerkers zijn van Translink en/of haar (sub) leveranciers en/of aangesloten deelnemers) en reizigers (waaronder hacken van OV-chipkaarten), met als gevolg reputatieschade en/of financieel verlies.

Belangrijke maatregelen die Translink treft zijn:

- het jaarlijks uitvoeren van een classificatie beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van data voor de basisdienstverlening op basis waarvan beheersingsmaatregelen worden getroffen en beoordeeld
- periodieke awareness trainingen voor medewerkers
- het toepassen van best practices bij inrichting en beveiliging van systemen
- Translink is gecertificeerd voor ISO27001 en PCI-DSS en periodiek worden (externe) security audits uitgevoerd
- bij nieuwe systemen en bij veranderingen in bestaande systemen worden security testen (ethische hackers) uitgevoerd



“Trots dat je onderaan
de streep weet
dat **het klopt.**”

Jaarrekening



8.1

Balans per 31 december 2023

ACTIVA	Noot	31 december 2023	31 december 2022
Vaste activa			
Immateriële vaste activa	[1]	18.741.729	17.727.323
Materiële vaste activa	[2]	660.890	665.486
Financiële vaste activa	[3]	3.451	153.352
		<u>19.406.070</u>	<u>18.546.161</u>
Vlottende activa			
Vorraden	[4]	724.403	463.819
Vorderingen niet ter vrije beschikking	[5]	180.000.000	180.000.000
Vorderingen	[6]	27.181.456	18.655.868
Belastingen	[7]	149.901	162.485
Liquide middelen niet ter vrije beschikking	[8]	69.749.237	77.254.513
Liquide middelen	[9]	34.522.088	35.026.164
		<u>312.327.085</u>	<u>311.562.849</u>
		<u>331.733.155</u>	<u>330.109.010</u>
PASSIVA			
Eigen vermogen			
Aandelenkapitaal	[11]	50.100	50.100
Agioreserve		92.946.438	92.946.438
Overige reserves		-62.931.087	-65.596.742
Onverdeeld resultaat		1.964.815	2.665.655
		<u>32.030.266</u>	<u>30.065.450</u>
Langlopende schulden			
Gepassiveerde beheervergoedingen	[12]	18.163.025	16.648.020
Waarborgsommen	[13]	2.936.157	3.097.005
		<u>21.099.182</u>	<u>19.745.025</u>
Kortlopende schulden			
Crediteuren		5.497.704	7.616.246
Leveringsverplichting kaarten		44.699	13.804
Sociale lasten		23.074	20.781
Belastingen	[14]	570.917	471.046
Overige kortlopende schulden	[15]	22.531.611	22.180.580
Overlopende passiva		21.121.702	18.219.870
Toevertrouwde middelen	[16]	228.813.999	231.776.208
		<u>278.603.707</u>	<u>280.298.535</u>
		<u>331.733.155</u>	<u>330.109.010</u>

8.2

Winst- en verliesrekening 2023

Winst - en verliesrekening over 2023 van Translink

(in euro's)

	<i>Noot</i>	2023	2022
Clearing & Settlement	[17]	43.939.821	38.776.208
Card & Customer Services	[18]	37.898.440	28.383.053
Overige bedrijfsopbrengsten		3.320.630	2.341.357
Bedrijfsopbrengsten		85.158.892	69.500.617
Kosten van grond- en hulpstoffen	[19]	-4.353.204	-4.260.134
Kosten uitbesteed werk en andere externe kosten	[20]	-45.483.819	-29.419.151
Lonen en salarissen	[21]	-9.406.269	-8.429.853
Sociale lasten		-1.447.435	-1.297.361
Pensioenen	[22]	-902.255	-842.944
Afschrijvingen	[23]	-4.839.004	-4.609.620
Overige bedrijfskosten	[24]	-17.074.398	-17.123.096
Bedrijfslasten		-83.506.384	-65.982.159
Financiële baten en lasten	[25]	999.234	9.697
Resultaat voor belastingen		2.651.741	3.528.155
Belastingen	[26]	-686.926	-862.500
Resultaat na belastingen		1.964.815	2.665.655

8.3 Kasstroomoverzicht 2023

Kasstroomoverzicht over 2023 van Translink (in euro's)

Kasstromen uit operationele activiteiten	Noot	2023	2022
Resultaat na belastingen		1.964.815	2.665.655
<i>Aanpassing voor:</i>			
Afschrijvingen op materiële en immateriële vaste activa	[23]	4.839.004	4.609.620
Financiële vaste activa (langlopende belastinglatenties)	[3]	149.901	162.485
<i>Verandering in werkkapitaal</i>			
Voorraden	[4]	-260.584	-66.684
Vorderingen niet ter vrije beschikking	[5]	-	-
Handelsvorderingen	[6]	-8.525.588	-2.802.458
Belastingen	[7]	12.584	12.247
Niet vrij besteedbare middelen	[8]	7.505.276	-14.162.254
Verplichtingen wegens toevertrouwde gelden	[16]	-2.962.208	13.632.273
Handelscrediteuren en overige kortlopende schulden	[15]	1.267.381	7.262.423
		-2.963.140	3.875.547
Amortisatie ontvangen beheervergoedingen	[12]	-10.578.225	-10.070.933
Vooruitontvangen beheervergoedingen	[12]	12.231.419	12.587.963
Mutatie kortlopende beheervergoedingen	[12]	-138.190	-434.986
		1.515.005	2.082.044
Mutatie waarborgsommen	[13]	-160.848	-272.167
Kasstromen uit operationele activiteiten		5.344.737	13.123.184
Kasstroom uit investeringsactiviteiten			
(Des)investerings in (im)materiële vaste activa	[1] [2]	-5.848.814	-4.559.656
		-5.848.814	-4.559.656
Toename/afname geldmiddelen ter vrije beschikking			
Stand per 1 januari	[9]	35.026.164	26.462.637
Mutatie boekjaar		-504.076	8.563.529
Stand per 31 december	[9]	34.522.088	35.026.164

8.4 Toelichting

Algemene toelichting

Naam, adres en statutaire vestigingsplaats van de rechtspersoon

Trans Link Systems B.V. (verder: Translink),
Stationsplein 151-157, 3818 LE te Amersfoort.
Statutair gevestigd te Amersfoort en ingeschreven in Handelsregister
van de Kamer van Koophandel onder nummer 30177126.

Activiteiten

Translink houdt zich bezig met de ontwikkeling, implementatie en het gebruik van het elektronische registratie- en betaalsysteem voor het openbaar vervoer in Nederland.

Continuïteit

De jaarrekening is opgemaakt op basis van de veronderstelling van continuïteit.

Stelselwijzigingen

In het boekjaar hebben zich geen stelselwijzigingen voorgedaan.

Verbonden partijen

Als verbonden partijen worden aangemerkt alle rechtspersonen waarover overheersende zeggenschap, gezamenlijke zeggenschap of invloed van betekenis kan worden uitgeoefend. Ook rechtspersonen, die overwegende zeggenschap kunnen uitoefenen over Translink, worden aangemerkt als verbonden partij. Ook de statutaire directie, andere sleutelfunctionarissen van Translink en nauwe verwanten zijn verbonden partijen. Transacties van betekenis met verbonden partijen worden toegelicht voor zover deze niet onder normale marktvoorwaarden zijn aangegaan. Hiervan wordt toegelicht de aard en de omvang van de transactie en andere informatie die nodig is voor het verschaffen van het inzicht.

Consolidatie en fiscale eenheid

De vennootschap is een 100% dochtermaatschappij van de Coöperatie Openbaar Vervoerbedrijven U.A., gevestigd te Amersfoort (verder: Coöperatie). De jaarrekening van Translink wordt opgenomen in de geconsolideerde jaarrekening 2023 van de Coöperatie.

Met de Coöperatie is een fiscale eenheid voor de vennootschapsbelasting gevormd. De Coöperatie en Translink rekenen onderling af op basis van het fiscale resultaat met inachtneming van een toerekening van de voordelen van de fiscale eenheid aan de verschillende maatschappijen die ervan deel uitmaken. Latente belastingen die Translink opneemt, zijn in beginsel latente vorderingen of verplichtingen jegens de moeder.

Toelichting op het kasstroomoverzicht

Het kasstroomoverzicht is opgesteld volgens de indirecte methode. De geldmiddelen in het kasstroomoverzicht bestaan uit de liquide middelen. Er is geen sprake van kasstromen in vreemde valuta. Ontvangen (en betaalde) rente is opgenomen onder de kasstroom uit operationele activiteiten.

Schattingen en onzekerheden in de jaarrekening

Schattingen

Om de grondslagen en regels voor het opstellen van de jaarrekening te kunnen toepassen, is het nodig dat de directie van Translink zich over verschillende zaken een oordeel vormt en dat de directie schattingen maakt die essentieel kunnen zijn voor de in de jaarrekening opgenomen bedragen. Als het voor het geven van het in art. 2:362 lid 1 BW vereiste inzicht noodzakelijk is, is de aard van dit oordeel en schattingen inclusief de bijbehorende veronderstellingen opgenomen bij de toelichting op de betreffende jaarrekeningposten.

Grondslagen voor waardering van activa en passiva

Algemeen

De jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de wettelijke bepalingen van Titel 9 Boek 2 BW en de stellige uitspraken van de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving, uitgegeven door de Raad voor de Jaarverslaggeving.

Activa en verplichtingen worden in het algemeen gewaardeerd tegen de verkrijgings- of vervaardigingsprijs minus afschrijvingen gebaseerd op de verwachte economische levensduur.

Vergelijking met voorgaand jaar

De gehanteerde grondslagen van de waardering en van de resultaatbepaling zijn ongewijzigd ten opzichte van het voorgaande jaar.

Functionele valuta

De posten in de jaarrekening worden gewaardeerd met inachtneming van de valuta van de economische omgeving, waarin Translink haar bedrijfsactiviteiten voornamelijk uitoefent (de functionele valuta). De jaarrekening is opgesteld in euro's. Dit is zowel de functionele als de presentatievaluta van Translink.

Immateriële vaste activa

De immateriële vaste activa zijn gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs, verminderd met lineair berekende afschrijvingen, gebaseerd op de verwachte economische levensduur. In het jaar van activeren wordt naar rato van de gebruiksduur afgeschreven. Met op balansdatum verwachte bijzondere waardeverminderingen wordt rekening gehouden.

De uitgaven na eerste verwerking van een gekocht of zelf vervaardigd immaterieel vast actief worden toegevoegd aan de verkrijgings- of vervaardigingsprijs als het waarschijnlijk is dat de uitgaven zullen leiden tot een toename van de verwachte toekomstige economische voordelen en de uitgaven en de toerekening aan het actief op betrouwbare wijze kan worden vastgesteld. Als niet wordt voldaan aan de voorwaarden voor activering worden de uitgaven verantwoord als kosten in de winst- en-verliesrekening.

Ontwikkelingskosten worden geactiveerd voor zover deze betrekking hebben op commercieel haalbaar geachte projecten. De ontwikkeling van een immaterieel vast actief wordt commercieel haalbaar geacht als het technisch uitvoerbaar is om het actief te voltooien, de onderneming de intentie heeft om het actief te voltooien en het vervolgens te gebruiken of te verkopen is (inclusief het beschikbaar zijn van adequate

technische, financiële en andere middelen om dit te bewerkstelligen), de onderneming het vermogen heeft om het actief te gebruiken of te verkopen, het waarschijnlijk toekomstige economische voordelen zal genereren en de uitgaven gedurende de ontwikkeling betrouwbaar zijn vast te stellen.

Materiële vaste activa

De materiële vaste activa zijn gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs, verminderd met lineair berekende afschrijvingen, gebaseerd op de verwachte economische levensduur. In het jaar van activeren wordt naar rato van de gebruiksduur afgeschreven. Met op balansdatum verwachte bijzondere waardeverminderingen wordt rekening gehouden.

Bijzondere waardeverminderingen van vaste activa

De vennootschap beoordeelt op iedere balansdatum of er aanwijzingen zijn dat een vast actief aan een bijzondere waardevermindering onderhevig kan zijn. Als dergelijke indicaties aanwezig zijn, wordt de realiseerbare waarde van het actief vastgesteld. Als het niet mogelijk is de realiseerbare waarde voor het individuele actief te bepalen, wordt de realiseerbare waarde bepaald van de kasstroom genererende eenheid waartoe het actief behoort. Van een bijzondere waardevermindering is sprake als de boekwaarde van een actief hoger is dan de realiseerbare waarde. De realiseerbare waarde is de hoogste van de opbrengstwaarde en de bedrijfswaarde.

Financiële vaste activa

Deelnemingen waarin invloed van betekenis kan worden uitgeoefend, worden gewaardeerd op nettovermogenswaarde. Deze wordt berekend door activa en passiva te waarderen op basis van de door Translink gehanteerde waarderingsgrondslagen. In geval van kapitaalbelangen in vennootschappen waarop geen invloed van betekenis kan worden uitgeoefend, worden deze gewaardeerd op kostprijs; ontvangen dividenden worden in het jaar van ontvangst ten gunste van het resultaat gebracht.

Onder de financiële vaste activa wordt tevens opgenomen het langlopende deel van actieve latente belastingvorderingen. Overige financiële vaste activa worden opgenomen tegen nominale waarde, voor zover noodzakelijk onder aftrek van een voorziening voor het risico van oninbaarheid.

Vorraden

De voorraden grond- en hulpstoffen worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijzen of lagere opbrengstwaarde. De voorraden halffabricaten en gereed product worden gewaardeerd tegen vervaardigingsprijs of lagere opbrengstwaarde. De vervaardigingsprijs omvat alle kosten die samenhangen met de verkrijging of vervaardiging, alsmede gemaakte kosten om de voorraden op hun huidige plaats en in hun huidige staat te brengen.

De opbrengstwaarde is de geschatte verkoopprijs onder aftrek van direct toerekenbare verkoopkosten. Bij de bepaling van de opbrengstwaarde wordt rekening gehouden met de incurantheid van de voorraden.

Vorderingen

Vorderingen worden bij eerste verwerking gewaardeerd tegen de reële waarde van de tegenprestatie.

Handelsvorderingen worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. Als de ontvangst van de vordering is uitgesteld op grond van een verlengde overeengekomen betalingstermijn, wordt de reële waarde bepaald aan de hand van de contante waarde van de verwachte ontvangsten en worden er op basis van de effectieve rente-rente-inkomsten ten gunste van de winst- en verliesrekening gebracht. Voorzieningen wegens oninbaarheid worden in mindering gebracht op de boekwaarde van de vordering.

Liquide middelen

De liquide middelen staan gedeeltelijk ter vrije beschikking van de vennootschap. In de balans is het deel dat niet ter vrije beschikking staat separaat vermeld. Dit betreft banktegoeden die hun oorsprong vinden in een storting door de lead agents uit naam van de kaarthouders, waardoor een positie ontstaat van elektronisch geld in omloop. Alle liquide middelen worden gewaardeerd tegen nominale waarde.

Eigen vermogen

Als Translink eigen aandelen inkoop, wordt de verkrijgingsprijs van de ingekochte aandelen in mindering gebracht op de overige reserves, of op andere reserves mits de statuten dit toestaan, totdat deze aandelen worden ingetrokken of worden verkocht. Als ingekochte aandelen worden verkocht, komt de opbrengst uit verkoop ten gunste van de overige reserves, of andere reserves in het eigen vermogen. De opbrengst komt ten gunste van de reserve waarop eerder de inkoop van deze aandelen in mindering is gebracht.

Kosten die direct samenhangen met de inkoop, verkoop en/of uitgifte van nieuwe aandelen worden rechtstreeks ten laste gebracht van het eigen vermogen, onder verrekening van relevante winstbelastingeffecten. Overige rechtstreekse mutaties in het eigen vermogen worden eveneens verwerkt onder verrekening van relevante winstbelastingeffecten.

Voorzieningen

Voorzieningen worden gevormd voor in rechte afdwingbare of feitelijke verplichtingen die op de balansdatum bestaan, waarbij het waarschijnlijk is dat een uitstroom van middelen noodzakelijk is en waarvan de omvang op betrouwbare wijze is te schatten. Voorzieningen worden gewaardeerd tegen de beste schatting van de bedragen die noodzakelijk zijn om de verplichtingen per balansdatum af te wikkelen. Zij worden gewaardeerd tegen de nominale waarde van de uitgaven die naar verwachting noodzakelijk zijn om de verplichtingen af te wikkelen, tenzij anders vermeld. Als de verwachting is dat een derde bepaalde verplichtingen vergoedt, en wanneer het waarschijnlijk is dat deze vergoeding wordt ontvangen bij de afwikkeling van de verplichting, dan wordt deze vergoeding als een actief in de balans opgenomen.

Latente belastingvorderingen en –verplichtingen

Voor tijdelijke verschillen tussen commerciële en fiscale waardering en resultaatbepaling wordt een voorziening voor latente belastingverplichtingen gevormd. Actieve claims met gelijke looptijd worden in mindering gebracht, dan wel separaat als financiële vaste activa c.q. kortlopende vorderingen opgenomen.

Langlopende schulden

Langlopende schulden worden bij de eerste verwerking gewaardeerd tegen reële waarde. Transactiekosten die direct zijn toe te rekenen aan de verwerving van de

schulden worden in de waardering bij eerste verwerking opgenomen. Schulden worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs, zijnde het ontvangen bedrag rekening houdend met agio of disagio en onder aftrek van transactiekosten.

Het verschil tussen de bepaalde boekwaarde en de uiteindelijke aflossingswaarde wordt op basis van de effectieve rente gedurende de looptijd van de schulden in de winst- en verliesrekening als interestlast verwerkt.

Kortlopende schulden

De kortlopende schulden hebben alle een resterende looptijd van korter dan een jaar. De reële waarde van de kortlopende schulden benadert de boekwaarde vanwege het kortlopende karakter ervan.

Operationele leasing

Bij de vennootschap kunnen leasecontracten bestaan waarbij een groot deel van de voor- en nadelen die aan het eigendom verbonden zijn, niet bij de vennootschap liggen. Deze leasecontracten worden verantwoord als operationele leasing. Verplichtingen uit hoofde van operationele leasing worden, rekening houdend met ontvangen vergoedingen van de lessor, op lineaire basis verwerkt in de winst- en verliesrekening over de looptijd van het contract.

Grondslagen voor bepalen van het resultaat

Algemeen

Het resultaat wordt bepaald als het verschil tussen de opbrengstwaarde van de geleverde prestaties en de kosten en andere lasten over het jaar. De resultaten op transacties worden verantwoord in het jaar waarin deze zijn gerealiseerd. Verliezen worden verantwoord zodra deze voorzienbaar zijn.

Netto-omzet

Netto-omzet omvat de opbrengsten uit levering van goederen (met name OV-chipkaarten en PKI-SAM kaarten) en diensten (met name alle diensten uit het Service Portfolio).

Opbrengsten uit de verkoop van goederen (OV-chipkaarten en PKI-SAM kaarten) worden verwerkt op het moment dat alle belangrijke rechten en risico's voor het eigendom van de goederen zijn overgedragen aan de koper.

Verlenen van diensten

Verantwoording van opbrengsten uit de levering van diensten gebeurt naar rato van de geleverde prestaties, gebaseerd op de verrichte diensten tot aan de balansdatum in verhouding tot de in totaal te verrichten diensten. Het betreft met name diensten uit het Service Portfolio van Translink.

Afschrijvingen op immateriële en materiële vaste activa

Immateriële vaste activa, inclusief goodwill en materiële vaste activa, worden vanaf het moment van ingebruikname afgeschreven over de verwachte toekomstige gebruiksduur van het actief.

Als een schattingswijziging plaatsvindt van de toekomstige gebruiksduur worden de toekomstige afschrijvingen aangepast.

Personeelsbeloningen

Lonen, salarissen en sociale lasten worden op grond van de arbeidsvoorwaarden verwerkt in de winst- en verliesrekening voor zover deze verschuldigd zijn aan medewerkers.

Pensioenen

Translink heeft een pensioenvoorziening op basis van een toegezegde bijdrageregeling. Hiervoor betaalt Translink op contractuele basis premies aan een verzekeringsmaatschappij. Behalve de betaling hiervoor heeft Translink geen verdere verplichtingen uit hoofde van deze pensioenregeling. De premies worden verantwoord als kosten als deze verschuldigd zijn en worden toegerekend aan het jaar waarop deze betrekking hebben.

Financiële baten en lasten

Rentebaten en -lasten worden tijdsevenredig verwerkt, rekening houdend met de effectieve rentevoet van de betreffende activa en passiva. Bij de verwerking van de rentelasten wordt rekening gehouden met de verantwoorde transactiekosten op de ontvangen leningen die als onderdeel van de berekening van de effectieve rente worden meegenomen. De rentebaten en -lasten hebben betrekking op de liquide middelen die voor rekening en risico van Translink worden aangehouden.

Noot 1

Immateriële vaste activa

Onder de immateriële vaste activa zijn investeringen in software alsmede onderhanden werk opgenomen. Onderstaand is het verloopoverzicht opgenomen:

	Diverse software	Onderhanden werk	Totaal 2023	Totaal 2022
Beginstand (1 januari)				
Aanschafwaarde	114.339.147	5.035.906	119.375.053	114.822.147
-/- Cumulatieve afschrijvingen	-101.647.730	-	-101.647.730	-97.382.791
Boekwaarde	12.691.417	5.035.906	17.727.323	17.439.356
Mutaties				
+/+ Investerings	-	5.847.257	5.847.257	4.653.499
+/+ Ingebruikname OHW	6.014.383	-6.014.383	-	-21.493
-/- Ontvangen funding	-	-226.550	-226.550	-79.100
-/- Afschrijvingen	-4.606.300	-	-4.606.300	-4.264.939
	1.408.082	-393.675	1.014.407	287.967
Eindstand (31 december)				
Aanschafwaarde	120.353.530	4.642.231	124.995.761	119.375.053
-/- Cumulatieve afschrijving	-106.254.031	-	-106.254.031	-101.647.730
Boekwaarde	14.099.498	4.642.231	18.741.729	17.727.323

Onder 'Diverse software' zijn onder meer inbegrepen:

Kernsystemen basisdienstverlening

De afschrijvingstermijnen van de diverse software onderdelen variëren van twee tot en met vijf jaar (20% tot en met 50% per jaar).

Websites en mobiele apps

De afschrijvingstermijn van de websites en mobiele apps bedraagt maximaal vijf jaar (minimaal 20% per jaar).

Diverse IT-software

De afschrijvingstermijnen van de diverse software onderdelen variëren van twee tot en met vijf jaar (20% tot en met 50% per jaar).

Diverse IT-licenties

De afschrijvingstermijnen van de diverse licenties bedragen maximaal vijf jaar (minimaal 20% per jaar).

Onder 'Onderhanden werk' zijn onder meer inbegrepen:

Diverse investeringsprojecten die per balansdatum nog niet operationeel zijn. De post is in 2023 verhoogd wegens investeringen ter hoogte van € 6,1 miljoen en verlaagd met € 0,2 miljoen vanwege vrijval ontvangen externe funding en afgeronde, geactiveerde projecten, ter hoogte van € 6,2 miljoen door met name ingebruikname van de generieke backoffice voor de OVpay dienstverlening.

Noot 2

Materiële vaste activa

Het verloop van de materiële vaste activa kan als volgt worden weergegeven:

	<i>Bedrijfs- middelen</i>	<i>Kantoor- automatisering</i>	<i>Totaal 2023</i>	<i>Totaal 2022</i>
Beginstand (1 januari)				
Aanschafwaarde	13.883.926	1.865.208	15.749.134	15.742.384
-/- Cumulatieve afschrijvingen	-13.249.513	-1.834.135	-15.083.648	-14.738.967
Boekwaarde	634.413	31.073	665.486	1.003.417
Mutaties				
+/- Investerings	-	228.108	228.108	6.750
-/- Afschrijvingen	-175.578	-57.126	-232.703	-344.681
	-175.578	170.982	-4.596	-337.931
Eindstand (31 december)				
Aanschafwaarde	13.883.926	2.093.316	15.977.242	15.749.134
-/- Cumulatieve afschrijving	-13.425.091	-1.891.261	-15.316.352	-15.083.648
Boekwaarde	458.835	202.055	660.890	665.486

Bedrijfsmiddelen

De post bedrijfsmiddelen omvat kantoorinventaris en kaartproductieapparatuur.

Deze post wordt in vijf tot en met tien jaar afgeschreven (10% tot en met 20% per jaar).

Kantoorautomatisering

Deze post wordt in drie tot en met vijf jaar afgeschreven (33,3% tot en met 20% per jaar).

Noot 3

Financiële vaste activa

De financiële vaste activa per 31 december 2023 zijn als volgt opgebouwd:

	31 december 2023	31 december 2022
Latente belastingvorderingen (langlopend)	3.451	153.352

Latente belastingvorderingen (langlopend)

Onderstaand is het verloop van de actieve belastinglatentie uit hoofde van de fiscale herwaardering opgenomen:

	2023	2022
Stand per 1 januari	153.352	315.837
bij: latenties inzake duurzame waardeverminderingen	-	-
af: overboeking naar kortlopend	-149.901	-162.485
Stand per 31 december	3.451	153.352

Noot 4

Vorraden

Dit betreft de voorraad OV-chipkaarten en PKI-SAM kaarten.

Noot 5

Vorderingen niet ter vrije beschikking

De post vorderingen niet ter vrije beschikking is als volgt samengesteld:

	31 december 2023	31 december 2022
Vordering op Stichting Reizigerstegoeden Translink	180.000.000	180.000.000

Dit betreft een vordering op Stichting Reizigerstegoeden Translink. Deze vordering is ontstaan doordat Translink de 'ijzeren voorraad' van de reizigerstegoeden in beheer heeft gegeven aan Stichting Reizigerstegoeden Translink. Dit is gedaan om de tegoeden van reizigers beter te beschermen tegen mogelijke impact van normale bedrijfsrisico's die Translink loopt.

Tussen Translink, Stichting Reizigerstegoeden Translink en Stichting Zekerheden Reizigerstegoeden Translink geldt een overeenkomst beheer en bewaring en een treasury statuut (inclusief een waiver bij dit treasury statuut) waarin afspraken zijn vastgelegd omtrent het door Stichting Reizigerstegoeden Translink en Stichting Zekerheden Reizigerstegoeden Translink in acht te nemen risicobeheer ten aanzien van de reizigerstegoeden en het daarop te vestigen pandrecht. Dit alles ter bescherming van de rechten van de reizigers.

Aangezien de vordering te allen tijde binnen enkele werkdagen opgevraagd kan worden wordt de vordering als kortlopend gepresenteerd.

Noot 6

Vorderingen

De vorderingen zijn per balansdatum als volgt opgebouwd:

	31 december 2023	31 december 2022
Handelsdebiteuren	8.436.338	2.282.323
Vordering op groepsmaatschappij	1.072.202	2.662.740
Stichting Reizigerstegoeden Translink	-	183.277
Stichting Zekerheden Reizigerstegoeden Translink	-	44.026
Overige vorderingen	6.836.236	5.523.343
Overlopende activa	10.836.679	7.960.160
	27.181.456	18.655.868

Uit hoofde van de beheer- en bewaarovereenkomst is Translink verantwoordelijk voor de financiering van de stichtingen. De vorderingen op de stichtingen betreft deze financiering. Gezien de looptijd van deze vordering wordt geen rente in rekening gebracht.

Alle vorderingen hebben naar verwachting een looptijd van korter dan een jaar.

Noot 7

Belastingen

De post belastingen is als volgt samengesteld:

	31 december 2023	31 december 2022
Latente belastingvorderingen (kortlopend)	149.901	162.485

Latente belastingvorderingen (kortlopend)

	2023	2022
Stand per 1 januari	162.485	174.732
bij: overboeking van langlopend	149.901	162.485
Realisatie boekjaar	-162.485	-174.732
Stand per 31 december	149.901	162.485

Noot 8

Liquide middelen niet ter vrije beschikking

Deze post bestaat voornamelijk uit banktegoeden 'floatrekeningen'. Dit betreft saldi die door de load agents uit naam van de kaarthouders op deze bankrekeningen worden gestort (inclusief automatisch opladen), waardoor een positie ontstaat van elektronisch geld in omloop.

Noot 9

Liquide middelen

De tegoeden worden aangehouden bij Nederlandse banken, zijn gewaardeerd tegen nominale waarde en zijn ter vrije beschikking.

Noot 10

Eigen vermogen

De mutaties in het eigen vermogen zijn als volgt:

	Geplaast kapitaal	Agio	Overige reserves	Onverdeeld resultaat	Totaal
Stand per 1 januari 2022	50.100	92.946.438	-71.462.771	5.866.029	27.399.796
Resultaatbestemming 2021	-	-	5.866.029	-5.866.029	-
Resultaat 2022	-	-	-	2.665.655	2.665.655
Stand per 31 december 2022	50.100	92.946.438	-65.596.742	2.665.655	30.065.450
Resultaatbestemming 2022	-	-	2.665.655	-2.665.655	-
Resultaat 2023	-	-	-	1.964.815	1.964.815
Stand per 31 december 2023	50.100	92.946.438	-62.931.087	1.964.815	32.030.266

Artikel 30 van de statuten van Translink, d.d. 31 december 2015, bepaalt dat winst ter vrije beschikking staat van de Algemene Vergadering.

In de Algemene Vergadering van 13 april 2023 is besloten om het resultaat over 2022 ter hoogte van € 2.665.665,- als volgt te bestemmen:

Resultaatbestemming 2022

Toe te voegen aan de overige reserves 2.665.655

Voorgesteld wordt om het resultaat over 2023 ter hoogte van € 1.964.815,- als volgt te verwerken:

Resultaatbestemming 2023

Toe te voegen aan de overige reserves 1.964.815

Noot 11

Aandelenkapitaal

Het maatschappelijk kapitaal van Translink bedraagt € 250.000,-. Dit is verdeeld in 250.000 gewone aandelen van € 1,-. Hiervan zijn geplaatst 50.100 aandelen. Met de overname op 31 december 2015 zijn alle aandelen in de vennootschap overgenomen door de Coöperatie.

Noot 12

Gepassiveerde beheervergoedingen (langlopend)

	2023	2022
Beginsaldo	25.866.128	23.349.098
Gefactureerde beheervergoeding	12.231.419	12.587.963
Vrijval ten gunste van het resultaat	-10.578.225	-10.070.933
Saldo per 31 december	27.519.323	25.866.128
Kortlopende gepassiveerde beheervergoeding	9.356.298	9.218.108
Langlopend deel gepassiveerde beheervergoeding	18.163.025	16.648.020

Per verkochte OV-chipkaart is ook in 2023 een vergoeding aan klanten en reizigers in rekening gebracht om gedurende de verwachte levensduur van de kaart (vijf jaar) service te verlenen. De vergoeding hiervoor bedroeg in 2023 € 3,88 per persoonlijke en anonieme OV-chipkaart en € 2,39 per zakelijke OV-chipkaart. Per jaar valt een vijfde deel van deze vergoeding vrij ten gunste van het resultaat ter dekking van alle kosten die Translink maakt voor kaartbeheer. Het deel dat nog niet is vrijgevallen wordt als passivapost opgenomen. De totale waarde van alle nog vrij te vallen bedragen in de periode 2025 tot en met 2028 is als langlopende passiefpost opgenomen. Het deel dat binnen een jaar vrijvalt is als kortlopende passiefpost opgenomen onder de overlopende passiva.

Noot 13

Waarborgsommen (langlopend)

Deze post betreft het langlopende deel van ontvangen waarborgsommen van OV-bedrijven. Per verkochte anonieme kaart wordt € 0,50 van de prijs van de OV-chipkaart als waarborg in een fonds gestort ter dekking van negatieve saldi na het einde van de levensduur van de kaart (vijf jaar). Het totale saldo aan ontvangen waarborgsommen is gesplitst in een langlopend en een kortlopend deel, waarvan het kortlopende deel opgenomen is onder de toevertrouwde middelen.

Noot 14

Belastingen (kortlopend)

De kortlopende belastingverplichtingen zijn onderstaand gespecificeerd:

	31 december 2023	31 december 2022
Loonheffingen en sociale premies	570.917	471.046

Noot 15

Overige kortlopende schulden

	31 december 2023	31 december 2022
Overblijvende niet-gebruikte saldi	18.357.776	18.799.407
Stichting Reizigerstegoeden Translink	89.708	-
Stichting Zekerheden Reizigerstegoeden Translink	5.849	-
Diverse overige kortlopende schulden	4.078.279	3.381.173
	22.531.611	22.180.580

Overblijvende niet-gebruikte saldi

	2023
Stand per 1 januari 2023	18.799.407
Bij: niet-gebruikte saldi langer dan 5 jaar verlopen	8.300.776
	27.100.184
Af: uitgaven	-8.742.408
Stand per 31 december 2023	18.357.776

De overblijvende niet-gebruikte saldi betreffen de niet-gebruikte saldi op OV-chipkaarten die langer dan 5 jaar verlopen zijn. De overblijvende niet-gebruikte saldi mogen ingezet worden voor initiatieven die ten goede komen aan OV-reizigers (zie paragraaf 5.1.8). De diverse overige kortlopende schulden bestaan uit personeelsgerelateerde schulden en diverse overige kortlopende schulden.

Noot 16

Toevertrouwde middelen

Deze post betreft voornamelijk het saldo op de in omloop zijnde OV-chipkaarten. Dit saldo is verschuldigd aan kaarthouders. Daarnaast betreft deze post de verplichting vanuit niet-gebruikte saldi en het kortlopend deel van de waarborgsommen.

Noot 17

Clearing & Settlement

Dit betreft transactie- en oplaadvergoedingen van OV-bedrijven, renteopbrengsten OV-chipkaart float en overige opbrengsten. Alle omzet is gerealiseerd in Nederland.

Noot 18

Card & Customer Services

Hieronder zijn opgenomen opbrengsten uit kaartverkoop, doorbelastingen van callcenterkosten, beheervergoeding OV-chipkaarten, servicevergoeding OVPay dienstverlening, opbrengsten webwinkel en overige opbrengsten. Alle omzet is gerealiseerd in Nederland.

Noot 19

Kosten van grond- en hulpstoffen

Dit omvat de productiekosten van de verkoop van OV-chipkaarten alsmede van PKI-SAM kaarten.

Noot 20

Kosten uitbesteed werk en andere externe kosten

Dit betreft operationele systeemkosten, bankkosten OVpay dienstverlening, door te belasten rente OV-chipkaart float, inhuur van personeel, kosten klantenservices en overige externe kosten.

Noot 21

Lonen en salarissen

Het aantal medewerkers op basis van een volledig dienstverband was in 2023 gemiddeld 128,6 fte's (2022: 122,9 fte's), waarvan 102,2 fte's met een vast dienstverband (2022: 104,6 fte's) en 26,4 fte's aan inhuur (2022: 18,3 fte's). Deze kosten voor inhuur zijn verantwoord onder kosten uitbesteed werk en andere externe kosten. Hiervan waren 0 medewerkers werkzaam buiten Nederland (2022: 0).

De bestuurdersbeloningen betreffen directie en beloningen aan commissarissen. Het bruto beloningsbedrag voor de directie (mevrouw R.M.T. van Dijk-Houben en de heer P. van Dijk) bedroeg € 425.510,- in 2023 (2022: € 375.150,-) en bestaat uit vaste beloning en pensioenpremie.

Het bruto beloningsbedrag voor de bezoldigde commissarissen (E.A. Kleijnenberg, F.B. van Kolfschoten en A.H.T.M. Schlichting) bedroeg € 78.050,- in 2023 (2022: € 75.600,-) en bestaat uit een vast honorarium dat binnen de WNT valt.

Noot 22

Pensioenen

De pensioenregeling betreft een zogenaamde toegezegde bijdrageregeling. Sinds 2018 betaalt Translink hiervoor twee derde deel van de premies aan de verzekeringsmaatschappij. Behalve de premiebetaling heeft Translink een compensatieregeling eigen bijdrage voor medewerkers die in dienst waren voor de ingang van deze pensioenregeling.

Noot 23

Afschrijvingen

De afschrijvingen kunnen als volgt worden gespecificeerd:

	2023	2022
Immateriële vaste activa	-4.606.300	-4.264.939
Materiële vaste activa	-232.703	-344.681
	<u>-4.839.004</u>	<u>-4.609.620</u>

Noot 24

Overige bedrijfskosten

De overige bedrijfskosten bestaan uit kosten voor oplaadvergoedingen aan load agents, overige personeelskosten en diverse overige bedrijfskosten.

Noot 25

Financiële baten en lasten

De rentebaten kunnen als volgt worden gespecificeerd:

	2023	2022
Rentebaten over vrije banktegoeden	999.234	9.697

Noot 26

Belastingen

Recapitulatie belastinglast:

	2023	%	2022	%
Resultaat voor belastingen	2.651.741		3.528.155	
Winstbelasting op basis van het Nederlandse belastingtarief	686.926	25,9	862.500	24,4
Totale belastingdruk	686.926	25,9	862.500	24,4

Noot 27

Verbonden partijen

Uit hoofde van de uitvoering van haar werkzaamheden ontvangt Translink vergoedingen van haar klanten voor geleverde producten en diensten. Voor zover klanten lid zijn van de Coöperatie, die vanaf 31 december 2015 enig aandeelhouder is van Translink, zijn deze aan te merken als verbonden partij.

Het gaat om de volgende leden:

- Arriva Personenvervoer Nederland B.V.
- Connexxion Openbaar Vervoer N.V.
- EBS Public Transportation B.V.
- HTM Personenvervoer N.V.
- GVB Holding B.V.
- NS Reizigers B.V.
- Qbuzz B.V.
- RET N.V.
- Keolis Nederland B.V.

Naast de leden zijn de volgende stichtingen verbonden maatschappijen:

- Stichting Reizigerstegoeden Translink
- Stichting Zekerheden Reizigerstegoeden Translink

Beide stichtingen zijn opgericht om de reizigerstegoeden juridisch beter te beschermen. Er is in totaal voor € 180 miljoen aan reizigerstegoeden ondergebracht in de Stichting Reizigerstegoeden Translink. In 2019 is € 160 miljoen overgeboekt van Translink naar de Stichting en in 2021 is hier € 20 miljoen aan toegevoegd.

Noot 28

Accountantshonoraria

Voor het boekjaar en voorgaand boekjaar zijn de volgende bedragen aan accountantshonoraria ten laste van het resultaat gebracht:

	2023	2022
Controle van de jaarrekening	126.345	118.750

Bovenstaande honoraria betreffen de werkzaamheden die bij de vennootschap zijn uitgevoerd door accountantsorganisaties en externe accountants, zoals bedoeld in Boek 2 BW titel 9 art. 382a.

Noot 29

Financiële ratio's

	2023	2022
Vlottende activa / kortlopende schulden (1)	1,30	1,10
Werkkapitaal (2)	12.788.140	5.786.009
Solvabiliteit (3)	31,1%	31,0%
Balanstotaal inclusief verplichtingen toevertrouwde middelen	331.733.155	330.109.010
Balanstotaal exclusief verplichtingen toevertrouwde middelen	102.919.156	98.332.802

- (1) Exclusief vorderingen en liquide middelen niet ter vrije beschikking en verplichtingen wegens toevertrouwde middelen
- (2) Werkkapitaal: vlottende activa (exclusief vorderingen en liquide middelen niet ter vrije beschikking) minus kortlopende schulden (exclusief verplichtingen wegens toevertrouwde middelen)
- (3) Eigen vermogen gedeeld door totaal vermogen (exclusief verplichtingen wegens toevertrouwde middelen)

8.5

Niet in de balans opgenomen verplichtingen

8.5.1

(Meerjarige) financiële verplichtingen

De meerjarige verplichtingen bedragen:

	Binnen een jaar	Tussen een en vijf jaar	Meer dan 5 jaar
<i>(bedragen in 1.000)</i>			
Huurkosten Jason en Het Plein, inclusief servicekosten en parkeerplaatsen	452	674	-
Onderhoudscontract kaartproductie	770	1.476	-
	<u>1.222</u>	<u>2.150</u>	-
Operational lease			
<i>(bedragen in 1.000)</i>			
Autoleasecontracten	<u>1</u>	<u>-</u>	<u>-</u>

8.5.2 Afgegeven bankgaranties

Er is een bankgarantie afgegeven ten behoeve van de verhuurder van het huidige kantoorpand ter waarde van € 142.380,-.

8.5.3 Fiscale eenheid

Translink maakt deel uit van de fiscale eenheid voor de vennootschapsbelasting en omzetbelasting met de Coöperatie. Op grond daarvan is Translink hoofdelijk aansprakelijk voor de vennootschapsbelasting en omzetbelasting van de fiscale eenheid als geheel.

8.5.4 Kredietfaciliteit

In 2020 heeft Translink een gecommiteerde kredietfaciliteit verkregen van maximaal € 30 miljoen voor algemene doeleinden. Deze kredietfaciliteit is in 2023 verlengd tot en met 2028 voor een totale omvang van maximaal € 20 miljoen (zie paragraaf 5.3.3). Voor de kredietfaciliteit zijn geen zekerheden verleend aan de bank. Van de kredietfaciliteit is in 2023, net als voorgaand jaar, geen gebruikgemaakt.



T: +31 (0)30 284 98 00
E: utrecht@bdo.nl
www.bdo.nl

BDO Audit & Assurance B.V.
Postbus 4053, 3502 HB Utrecht
Van Deventerlaan 101, 3528 AG Utrecht
Nederland

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: de aandeelhouders, de raad van commissarissen en de directie van Trans Link Systems B.V.

A. Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen jaarrekening 2023

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2023 van Trans Link Systems B.V. te Amersfoort gecontroleerd.

Naar ons oordeel geeft de in dit jaarverslag opgenomen jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Trans Link Systems B.V. op 31 december 2023 en van het resultaat over 2023 in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 van het in Nederland geldende Burgerlijk Wetboek (BW).

De jaarrekening bestaat uit:

1. de balans per 31 december 2023;
2. de winst-en-verliesrekening over 2023; en
3. de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

De basis voor ons oordeel

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens het Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'.

Wij zijn onafhankelijk van Trans Link Systems B.V. zoals vereist in de Wet toezicht accountantsorganisaties (Wta), de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Wij vinden dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

Statutair gevestigd te Eindhoven en ingeschreven in het handelsregister onder nummer 17171186.
BDO Audit & Assurance B.V. is lid van BDO International Ltd, een rechtspersoon naar Engels recht met beperkte aansprakelijkheid, en maakt deel uit van het wereldwijde netwerk van juridisch zelfstandige organisaties die onder de naam "BDO" optreden.
BDO is de merknaam die wordt gebruikt ter aanduiding van het BDO netwerk en van elk van de BDO Member Firms.

B. Informatie ter ondersteuning van ons oordeel

Wij hebben onze controlewerkzaamheden bepaald in het kader van de jaarrekeningcontrole als geheel en bij het vormen van ons oordeel hierover. Onderstaande informatie ter ondersteuning van ons oordeel moet in dat kader worden gezien en niet als afzonderlijke oordelen of conclusies.

Controleaanpak continuïteit

Zoals toegelicht in Hoofdstuk 5.3.3 van het jaarverslag, heeft de directie zowel operationele risico's als financiële risico's onderkend omtrent de continuïteit. In het kader van de jaarrekeningcontrole hebben wij primair aandacht besteed aan de financiële risico's omtrent de continuïteit.

Zoals toegelicht in het onderdeel "continuïteit" op pagina 60 van de jaarrekening en in Hoofdstuk 5.3.3 van het jaarverslag, heeft de directie haar continuïteitsbeoordeling uitgevoerd en geen gebeurtenissen of omstandigheden geïdentificeerd die gerede twijfel kunnen doen ontstaan over de mogelijkheid van de entiteit om haar continuïteit te handhaven. Hierdoor heeft de directie de gehanteerde grondslagen voor waardering en resultaatbepaling gebaseerd op de continuïteitsveronderstelling.

Onze procedures om de continuïteitsbeoordeling van de directie te evalueren omvatten onder andere het kennis nemen van de door de directie opgestelde risico analyse, kennis nemen van de meerjarenbegroting met inbegrip van de liquiditeitsprognose en de financieringsafspraken met de OV-bedrijven en kredietfaciliteit welke overeen is gekomen met financiers, alsmede het bespreken met de directie van de gehanteerde afwegingen. Tevens hebben wij met een professioneel kritische instelling kennis genomen van informatie uit het nieuwe boekjaar, waaronder recente tussentijdse cijfers, notulen van vergaderingen van diverse gremia binnen Trans Link Systems B.V. en inwinnen van inlichtingen bij diverse functionarissen en organen binnen de organisatie. Deze procedures zijn gericht geweest op de financiële continuïteit van de organisatie.

De operationele continuïteit is sterk verweven met de IT systemen binnen Trans Link Systems B.V. Deze IT systemen zijn, voor zover relevant voor de jaarrekeningcontrole, betrokken in onze werkzaamheden ten aanzien van General IT Controls en Application controls. Ten behoeve van de operationele continuïteit hebben wij inlichtingen ingewonnen bij diverse functionarissen en organen binnen de organisatie. Tevens hebben wij kennis genomen van de uitkomsten van de ISAE3402 rapportage en hebben wij zelf werkzaamheden uitgevoerd in het kader van toetsing van interne beheersingsmaatregelen op de IT omgeving.

Tot slot hebben wij kennis genomen van de voortgang van de (IT) ontwikkeling in het kader van de migratie naar de account based EMV dienstverlening ter vervanging van de huidige OV-chipkaart dienstverlening. Hieruit hebben wij geen signalen verkregen die duiden op mogelijke acute bedreigingen voor de operationele continuïteit.



Gebaseerd op de verkregen controle-informatie concluderen wij dat de door de directie gehanteerde continuïteitsveronderstelling passend is. Wij concluderen dat zich geen omstandigheden hebben voorgedaan ten aanzien van de operationele continuïteit welke leiden tot een risico voor de financiële continuïteit. Daarnaast hebben wij geen andere indicaties van gebeurtenissen of omstandigheden waardoor gereede twijfel zou kunnen bestaan of Trans Link Systems B.V. haar bedrijfsactiviteiten duurzaam kan voortzetten.

Controleaanpak frauderisico's

Wij hebben risico's geïdentificeerd en ingeschat op een afwijking van materieel belang op de jaarrekening die het gevolg is van fraude. Wij hebben tijdens onze controle inzicht verkregen in de entiteit en haar omgeving, de componenten van het interne beheersingssysteem, waaronder het risico-inschattingsproces en de wijze waarop de directie inspeelt op frauderisico's en het interne beheersingssysteem monitort en de wijze waarop de raad van commissarissen toezicht uitoefent, alsmede de uitkomsten daarvan. Wij verwijzen naar hoofdstuk 5.3.4 van het jaarverslag, waarin de directie haar frauderisicoanalyse heeft opgenomen en naar hoofdstuk 7 in het jaarverslag waar een samenvatting is weergegeven van de belangrijkste frauderisico's en de beheersing daarvan.

Wij hebben frauderisico's welke door de directie zijn onderkend geëvalueerd in het kader van onze jaarrekeningcontrole. De invalshoeken van de risico analyse van de directie en in het kader van onze controle zijn verschillend: de directie heeft de invalshoek vanuit de bedrijfsvoering en vanuit de accountantscontrole is specifiek de invalshoek vanuit de jaarrekening gehanteerd. Vanuit beide risico analyses zijn overeenkomsten en verschillen in de onderkende risico's, welke inherent zijn aan de verschillende invalshoeken. Wij hebben in het kader van de jaarrekeningcontrole geen aanvullende risico's geïdentificeerd op basis van de risico analyse van de directie, welke eerder nog niet door ons waren onderkend.

Wij hebben de opzet en de relevante aspecten van het interne beheersingssysteem en in het bijzonder de frauderisicoanalyse geëvalueerd alsook bijvoorbeeld de gedragscode en klokkenluidersregeling. Wij hebben de opzet en het bestaan geëvalueerd, en voor zover wij noodzakelijk achten, de werking getoetst van interne beheersmaatregelen gericht op het mitigeren van frauderisico's.

Als onderdeel van ons proces voor het identificeren van risico's op een afwijking van materieel belang in de jaarrekening die het gevolg is van fraude, hebben wij frauderisicofactoren overwogen met betrekking tot frauduleuze financiële verslaggeving, oneigenlijke toe-eigening van activa en omkoping en corruptie. Wij hebben geëvalueerd of deze factoren een indicatie vormden voor de aanwezigheid van het risico op afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude.



De door ons geïdentificeerde frauderisico's en uitgevoerde specifieke werkzaamheden zijn als volgt:

Risico op doorbreken maatregelen interne beheersing door de directie

Wij hebben, evenals de directie, zoals beschreven in paragraaf 5.3.4 van het jaarverslag beschreven, een potentieel frauderisico onderkend dat de directie het systeem van interne beheersing kan doorbreken. In de evaluatie van dit risico is betrokken of er een mogelijkheid is geweest van vooringenomenheid van de directie dat kan leiden tot een risico op een materiele afwijking als gevolg van fraude. Onze werkzaamheden om in te spelen op dit risico bestaan onder meer uit een evaluatie van de opzet, het bestaan en de effectieve werking van interne beheersingsmaatregelen die frauderisicofactoren mitigeren, een (retrospectieve) beoordeling van de schattingen die de directie dit jaar en voorgaand jaar heeft gemaakt bij het opstellen van de jaarrekening en werkzaamheden op onverwachte of ongebruikelijke journaalposten in de financiële administratie welke ten grondslag liggen aan de jaarrekening. Verder hebben wij ook enkele onvoorspelbare elementen in de controle aangebracht.

Risico op onterechte en onvolledige opbrengstenverantwoording

Daarnaast hebben wij de frauderisico's overwogen ten aanzien van de opbrengstenverantwoording. Daarbij hebben wij een potentieel frauderisico onderkend ten aanzien van volgende opbrengstenstromen:

- ▶ Load Agents (onderdeel van de opbrengsten uit Clearing & Settlement): verschuiving van opbrengsten tussen perioden waardoor de opbrengsten niet terecht of niet volledig worden verantwoord.
- ▶ Beheervergoeding (onderdeel van de opbrengsten uit Card- & Customer Services): verschuiving tussen prijscomponenten en/of perioden, waardoor de opbrengsten niet terecht of niet volledig worden verantwoord in de jaarrekening.

Onze controlewerkzaamheden om deze potentiële frauderisico's te mitigeren bestaan onder andere uit kennis neming van de interne controlemaatregelen welke Trans Link Systems B.V. heeft opgezet en geïmplementeerd binnen de processen hieromtrent. Hierbij hebben wij onder meer kennis genomen van de ISAE 3402 rapportage welke Trans Link Systems B.V. heeft opgesteld.

Ter mitigering van het onderkende verschuivingsrisico rondom de opbrengsten van Load Agents, hebben wij onder andere werkzaamheden uitgevoerd waarbij aansluiting is gemaakt tussen de verantwoorde kosten voor Load Agents in het boekjaar met verantwoorde opbrengsten in het boekjaar. Tevens is een aansluiting gemaakt tussen de verantwoorde opbrengsten met de onderliggende transactiedatabase. Op basis van onze werkzaamheden omtrent de opbrengsten Load Agents hebben wij geen materiële bevindingen geconstateerd.

Ten aanzien van het verschuivingsrisico rondom de opbrengsten uit Beheervergoeding hebben wij onder andere de aansluiting vastgesteld van de geld-kaartbeweging. Tevens hebben we de aansluiting vastgesteld van de specificatie van de Vooruit ontvangen Beheervergoeding met onderliggende gegevens omtrent kaartverkoop en aansluiting van de vrijval van de schuldpositie van vooruit ontvangen Beheervergoeding met de verantwoorde opbrengst. Op basis van onze werkzaamheden omtrent de opbrengsten uit Beheervergoeding hebben wij geen materiële bevindingen geconstateerd.



Risico met indirecte impact op de jaarrekening: externe fraude middels cybercriminaliteit en/of met de OV-chipkaart

Een belangrijk extern frauderisico vanuit de operatie van Trans Link Systems B.V. ziet toe op frauderisicofactoren uit hoofde van cybercriminaliteit en/of externe fraude (fraude met de OV-chipkaart). Wij hebben dit niet als potentieel frauderisico met een directe materiële impact voor de jaarrekening onderkend, maar wel met een potentiële indirecte impact voor de jaarrekening, doordat deze externe fraude zou kunnen leiden tot een reputatierisico voor Trans Link Systems B.V. welke financiële gevolgen zou kunnen hebben.

Wij hebben kennis genomen van de uitkomsten van de externe onderzoeken in het kader van beveiliging tegen cybercriminaliteit die Trans Link Systems B.V. heeft laten uitvoeren door gespecialiseerde cybersecurity partijen en wij hebben kennis genomen van de uitkomsten en bevindingen in de ISAE3402 rapportage. Tevens hebben wij deze uitkomsten met de directie en raad van commissarissen besproken en kennis genomen van (het plan van aanpak voor) opvolging van deze bevindingen.

Wij hebben kennis genomen van de interne rapportages over de intern geconstateerde (vermoedens van) fraude met de OV-chipkaart door de gebruikers. Wij hebben deze uitkomsten besproken met de directie en de directie heeft ons op de hoogte gesteld van de actuele stand van zaken omtrent lopende onderzoeken naar deze (vermoedens van) fraude met de OV-chipkaart.

Daarnaast bouwen wij in onze controle een element in van onvoorspelbaarheid. Ook hebben wij de uitkomst van andere controlewerkzaamheden beoordeeld en overwogen of er bevindingen zijn die aanwijzing geven voor fraude of het niet-naleven van wet- en regelgeving.

Op basis van de door ons uitgevoerde werkzaamheden volgen geen signalen van fraude die kunnen leiden tot een afwijking van materieel belang.

Zoals blijkt uit paragraaf 5.3.4 in het directieverslag, is sprake geweest van (vermoedens van) externe fraude met de OV-chipkaart. Wij hebben vastgesteld dat de omvang van de bedragen die hiermee gemoeid zijn niet materieel voor de jaarrekening van Trans Link Systems B.V.

C. Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie

Naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij, omvat het jaarverslag andere informatie, die bestaat uit:

- ▶ het directieverslag;
- ▶ de overige gegevens.

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie:

- ▶ met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat;
- ▶ alle informatie bevat die op grond van Titel 9 Boek 2 BW is vereist.

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de jaarrekeningcontrole of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat.



Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in Titel 9 Boek 2 BW en de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

De directie is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder het directieverslag en de overige gegevens in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW.

D. Beschrijving van verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening

Verantwoordelijkheden van de directie en de raad van commissarissen voor de jaarrekening

De directie is verantwoordelijk voor het opmaken en getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW. In dit kader is de directie verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing die de directie noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

Bij het opmaken van de jaarrekening moet de directie afwegen of de onderneming in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van genoemd verslaggevingsstelsel moet de directie de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij de directie het voornemen heeft om de vennootschap te liquideren of de bedrijfsactiviteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is.

De directie moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de onderneming haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

De raad van commissarissen is verantwoordelijk voor het uitoefenen van toezicht op het proces van financiële verslaggeving van de vennootschap.

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel.

Onze controle is uitgevoerd met een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle materiële fouten en fraude ontdekken.

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van deze jaarrekening nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze controle bestond onder andere uit:

- ▶ het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing;
- ▶ het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de vennootschap;
- ▶ het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving, en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door de directie en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan;
- ▶ het vaststellen dat de door de directie gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Tevens het op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gereede twijfel zou kunnen bestaan of de onderneming haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een onderneming haar continuïteit niet langer kan handhaven;
- ▶ het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen; en
- ▶ het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

Wij communiceren met de Raad van Commissarissen onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing.

Utrecht, 5 april 2024

BDO Audit & Assurance B.V.
namens deze,

w.g.

Drs. J.S. Terlingen RA

Handtekeningenblad

Getekend te Amersfoort op 5 april 2024. Originele handtekeningen zijn ter inzage beschikbaar bij Trans Link Systems B.V. te Amersfoort.

Directie

De heer P. van Dijk
Algemeen Directeur

Directie

Mevrouw R.M.T. van Dijk-Houben
Financieel Directeur

Raad van Commissarissen

De heer E.A. Kleijnenberg (voorzitter)

Raad van Commissarissen

De heer C.A.M. Antens

Raad van Commissarissen

De heer G.J. Boot

Raad van Commissarissen

De heer H.J. Dijkers

Raad van Commissarissen

De heer F.B. van Kolfschoten

Raad van Commissarissen

Mevrouw A.H.T.M. Schlichting

Definities

Klanten Translink

Mobiliteitsaanbieders

Alle aanbieders van mobiliteit zoals openbaar vervoer, taxi, deelfiets en deelauto.

- **OV-bedrijven**

Ondernemingen die openbaar vervoer verzorgen in Nederland in de zin van de Wet personenvervoer 2000

- **Overige mobiliteitsaanbieders**

Overige aanbieders (niet zijnde de OV-bedrijven) van mobiliteit en aan mobiliteit gerelateerde diensten.

Mobiliteitsserviceaanbieders

Alle aanbieders van services voor het zoeken, boeken en betalen van reizen bij diverse mobiliteitsproviders waaronder ook vallen:

- **Distributiepartijen**

Als deelnemer aan het OV-chipkaartscheme primair verantwoordelijk voor de service en verkoop van OV-chipkaarten, (reis)producten en (NAL)transacties aan kaarthouders en het opladen van saldo, in de rol van kaartdistributeur, load agent, productverkoper en/of action deliverer

- **Bedrijvenkaartaanbieders**

Als deelnemer aan het OV-chipkaartscheme primair verantwoordelijk voor de uitgifte en het gebruik van zakelijke OV-chipkaarten aan bedrijvenkaarthouders en het verlenen van service op zakelijke OV-chipkaarten aan bedrijvenkaarthouders

- **MaaS (Mobility as a Service) providers**

Partijen die een mobiliteitsconcept aan de reiziger aanbieden, waarbij de reiziger gebruik maakt van één of meer vervoersmiddelen.

- **Informatieproviders**

Alle aanbieders van informatieproducten, zoals ingenieurs-, onderzoeks- en adviesbureaus, wetenschappelijke en kennisinstellingen (universiteiten, hogescholen, TNO, CBS, evenals media).

LPR/RSR

Als deelnemer aan het OV-chipkaartscheme primair verantwoordelijk voor de juiste werking van landelijke interoperabele (reis)producten in het OV-chipkaartsysteem, in opdracht van de OV-bedrijven (waaronder het studentenreisproduct).

Overheden

Centrale overheid en decentrale overheden.

Reizigers

Alle reizigers die Translink rechtstreeks bedient via customer care en de OV-chipkaartproductie en -distributie en indirect via OV-bedrijven met transactieverwerking en data op persoonsniveau voor reizigersondersteuning.

Afkortingen

AC	Audit Commissie
ACM	Autoriteit Consument & Markt
AP	Autoriteit Persoonsgegevens
API	Application Programming Interface
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
BCM	Business Continuïteit Management
BHV	Bedrijfshulpverlening
Coöperatie	Coöperatie Openbaar Vervoerbedrijven
DNB	De Nederlandsche Bank
FMM	Financieel Meerjarenmodel
EMV	Europay, Mastercard en Visa
IenW	Infrastructuur en Waterstaat
ISAE	International Standard for Assurance Engagements
ISO	International Standardisation Organisation
KRvA	Klanten Raad van Advies
LSF	Local Support Functie
MaaS	Mobility as a Service
NAL	National Action List
NOVB	Nationaal Openbaar Vervoer Beraad
OR	Ondernemingsraad
ORA	Open Reader Architectuur
OV	Openbaar Vervoer
RBC	Remuneratie en Benoemingscommissie
PCI DSS	Payment Card Industry Data Security Standard
PKI-SAM	Public Key Infrastructure - Secure Access Module
RvC	Raad van Commissarissen
SOC	Security Operating Center
SIEM	Security Incident and Event Management
TIM	Translink Insights Mobility
WPOVB	Werkprogramma OV-betalen

Colofon

Dit is het jaarverslag van Trans Link Systems B.V. over het boekjaar 2023.

Het jaarverslag is vastgesteld door de aandeelhouder op 18 april 2024 en gedeponeed bij de Kamer van Koophandel.

Het jaarverslag is te downloaden op de website van Translink.

Trans Link Systems B.V. is statutair gevestigd te Amersfoort
Handelsregister 30177126

Bezoekadres

Stationsplein 151 – 157
3818 LE AMERSFOORT

Telefoon

033 - 467 2000

Website

www.translink.nl

Ontwerp

De Zaak P.

Copyright
©Trans Link Systems, Amersfoort. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden veeelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.