

Jaarverslag

2024



Wendbaar,
maar
koersvast

Inhoudsopgave

1	Bericht van de directie	4
2	Verlag RvC	8
3	Bericht van de OR	12
4	Werkprogramma OV-betalen	14
	4.1 Bijdrage aan het WPOVB	15
	4.2 (Voor)financiering WPOVB	15
5	Onze resultaten 2024	16
	5.1 Levering OV-chipkaart dienstverlening volgens afspraak	18
	5.2 OVpay dienstverlening tijdig beschikbaar en levering volgens afspraak	25
	5.3 Beheerste en integere bedrijfsvoering	31
	5.4 Stakeholdermanagement; zorgdragen voor tijdige en passende afstemming met stakeholders	36
	5.5 Realiseren jaarplan binnen begroting	37
6	Organisatie, governance en maatschappelijk verantwoord ondernemen	38
	6.1 Governancestructuur	39
	6.2 Organisatiestructuur en besturing	42
	6.3 Maatschappelijk verantwoord ondernemen en duurzaamheid	45
	6.4 Remuneratie	45
7	Risicomanagement	46
	7.1 Risicomanagement inrichting	47
	7.2 Risicomanagement raamwerk	47
	7.3 Risicobereidheid	47
	7.4 Risicobeheersing	48
	7.5 De belangrijke risico's	48
8	Jaarrekening	51
	8.1 Balans per 31 december 2024	52
	8.2 Winst en verliesrekening 2024	53
	8.3 Kasstroomoverzicht 2024	54
	8.4 Toelichting	55
	8.5 Niet in de balans opgenomen rechten en verplichtingen	71
	Controleverklaring	72
	Handtekeningenblad	81
	Colofon	82



In cijfers

Reistransacties



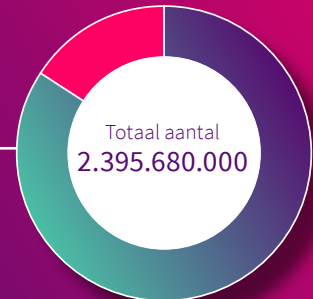
- OV-chipkaart reistransacties
- OVpay reistransacties



2022



2023

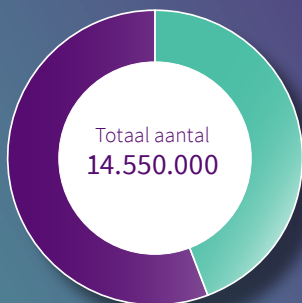


2024

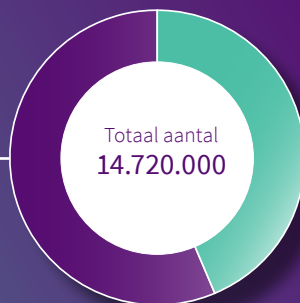
OV-chipkaarten in omloop



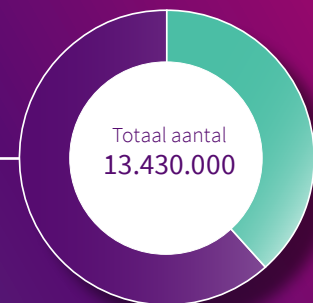
- Anonieme OV-chipkaarten
- Persoonlijke OV-chipkaarten



2022



2023

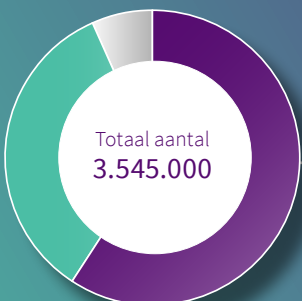


2024

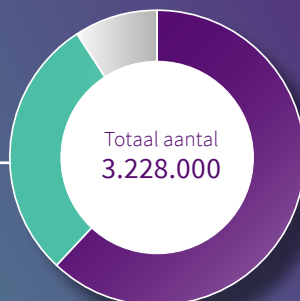
OV-chipkaarten verkocht



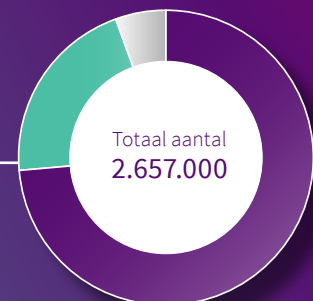
- Anonieme OV-chipkaarten
- Persoonlijke OV-chipkaarten
- Zakelijke OV-chipkaarten



2022



2023

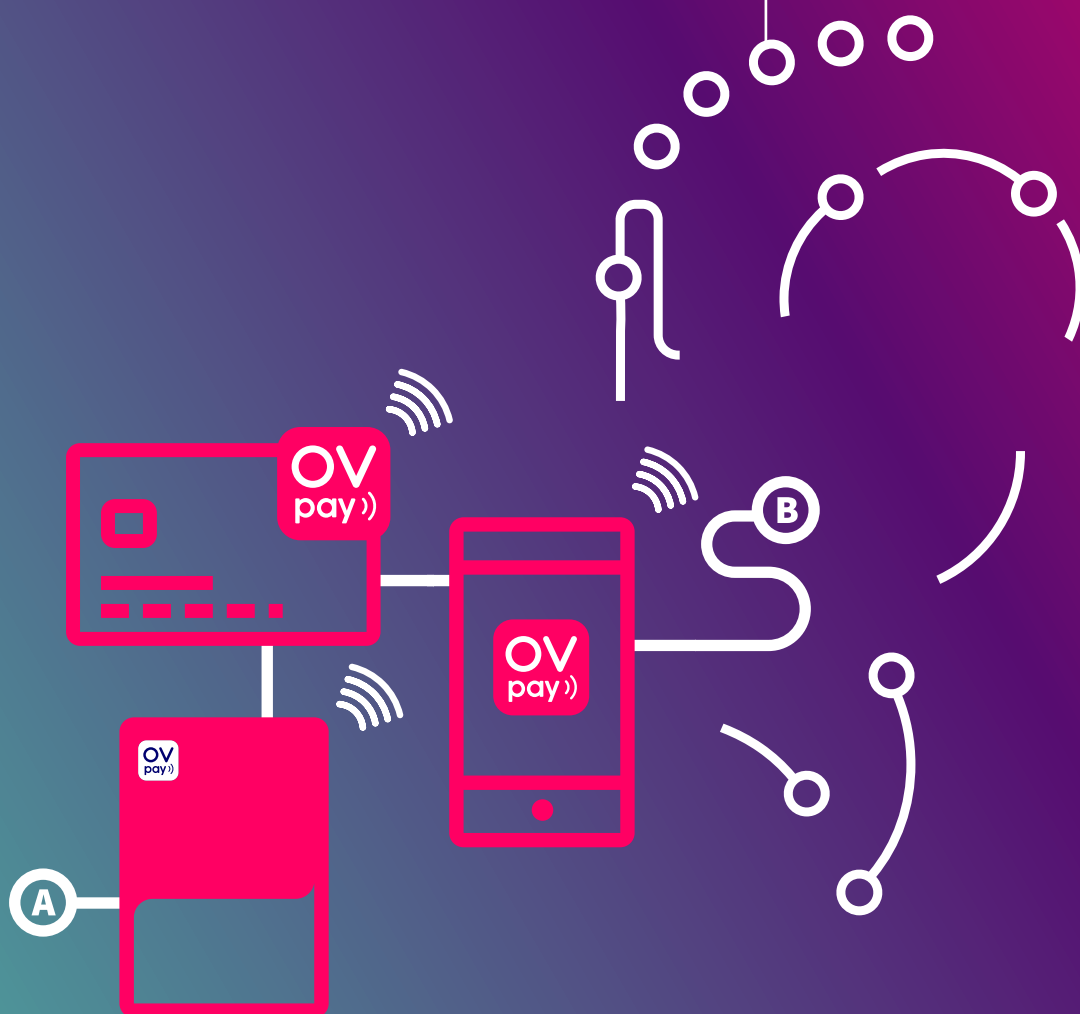


2024

01

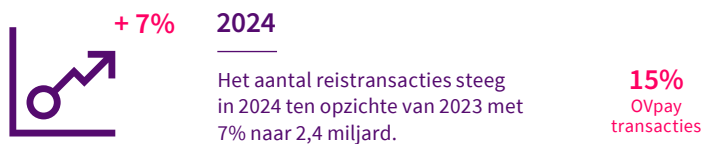
Bericht van de directie

We hebben in 2024 koers gehouden voor de verdere introductie van OVpay. Doelgericht op weg naar steeds slimmere en makkelijkere manieren om te betalen in het OV. Deze uitdaging vereist wendbaarheid. En die hebben we bewezen.



Ondanks onverwachte hindernissen, stomen we krachtiger dan ooit door om OVpay te verwezenlijken. Daarbij verloren we de OV-chipkaart dienstverlening natuurlijk niet uit het oog. Die bleven we naar volle tevredenheid leveren en we zorgden ervoor dat we deze betrouwbaar kunnen blijven voortzetten tot de overstap naar OVpay is voltooid.

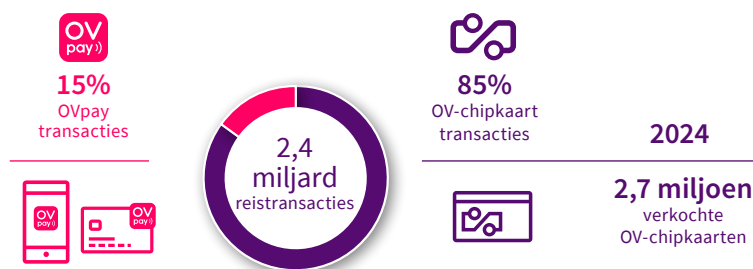
Het gebruik van het openbaar vervoer in Nederland toonde een doorzettende lijn in het herstel van het aantal reizigers sinds de Covid-19 pandemie. Het aantal reistransacties steeg in 2024 ten opzichte van 2023 met 7% naar 2,4 miljard. Deze groei zien we voor een groot deel terug in het toegenomen aantal OVpay reistransacties. Het aandeel



OVpay reistransacties bedroeg, over geheel 2024 gemeten, 15% van het totaal aantal reistransacties. Maar daarmee is niet alles gezegd. De OV-markt heeft het niet makkelijk. Bezuinigingen vanuit de overheid leiden tot minder aanbod aan openbaar vervoer of hogere prijzen voor reizigers, omdat OV-bedrijven gedwongen zijn de tarieven op te schroeven. Steeds meer mensen pakken de auto of stappen over op de e-bike voor hun woon-werkverkeer. We zijn ons bewust van de financiële druk op de OV-bedrijven en zijn er daarom trots op dat we onze beloftes voor 2024 binnen de gestelde begroting hebben kunnen realiseren.

OV-chipkaart

Hoewel de ontwikkelingen van OVpay veel van onze aandacht opeisten, bleef de OV-chipkaart dienstverlening in ons vizier. En terecht. In 2024 bestond het totaal aantal reistransacties van 2,4 miljard voor 85% uit reistransacties met de OV-chipkaart. We verkochten 2,7 miljoen OV-chipkaarten, 0,5 miljoen minder dan in 2023 – samenhangend met de geleidelijke overstap van reizigers naar OVpay –, maar ruim boven de prognose die we opstelden voor 2024. Die ging nog uit van de introductie



van de OV-pas in de tweede helft van 2024. Het uitstel daarvan benadrukt eens te meer het belang van een solide en betrouwbare continuering van de OV-chipkaart dienstverlening. Hiervoor troffen we in 2024 de nodige maatregelen. We kunnen daardoor garanderen dat de OV-chipkaart langer operationeel kan blijven.

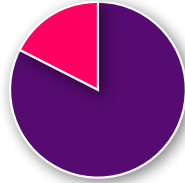
OVpay

Na de landelijke acceptatie van betalen met betaalpas, creditcard en mobiel groeide het gebruik hiervan in 2024 gestaag. In december maakten reizen met de betaalpas 17,5% uit van alle reistransacties. Dit merkten we ook in de verkoop van anonieme OV-chipkaarten, die daalde met 41% ten opzichte van 2023. We introduceerden leeftijdskorting op de betaalpas en werkten hard om de uitgestelde introductie van de

december 2024

In december maakten reizen met de betaalpas 17,5% uit van alle reistransacties.

17,5%
reizen met betaalpas



OV-pas in 2025 tot een succes te maken. In juni hielden we een geslaagde reizigersproef met de OV-pas in Almere en in oktober voltooiden we het platform voor reizen op rekening voor de OV-pas. Onze wendbaarheid werd op de proef gesteld toen we na de zomer de inrichting van het platform voor reizen op saldo in eigen beheer moesten nemen. We zijn daar hard mee aan de slag gegaan en we liggen mooi op koers om dit in het tweede kwartaal van 2025 op te leveren.

Samenwerking

We zijn dankbaar voor de constructieve samenwerking die we hierin hebben met de OV-bedrijven, mobiliteitservice partijen en andere partners. Hierin zien we de vruchten van onze aandacht voor goed stakeholdermanagement. Zo konden we samen met alle deelnemende mobiliteitsaanbieders voor de toekomst van de OVpay dienstverlening het OVpay Afsprakenstelsel (OVpA) ondertekenen, dat begin 2025 in werking treedt. Ook gingen we met de voortgezette Klantarena opnieuw in gesprek met klanten en andere stakeholders over de toekomstige rol en betekenis van Translink om verwachtingen af te stemmen en beloftes te formuleren die we willen vervullen. Zo blijven we de betrouwbare partner die we willen zijn.



We zijn dankbaar voor de constructieve samenwerking met onze stakeholders.

Beheerste bedrijfsvoering

We toonden in 2024 opnieuw onze beheerste bedrijfsvoering aan door de PCI DSS- en ISO 27001-certificeringen te verlengen. Ook behaalden we opnieuw goedkeurende ISAE 3402-verklaringen voor de OV-chipkaart en OVpay dienstverlening.

Financieel resultaat

In financiële zin heeft het toenemend gebruik van OVpay ertoe geleid dat de omzet over het gehele jaar 2024 is gestegen ten opzichte van 2023. De totale bedrijfslasten zijn in lijn met de omzet gestegen. Binnen de bedrijfslasten laten de overige bedrijfskosten in 2024 een daling zien in vergelijking met vorig jaar. Het resultaat na belastingen dat we in 2024 hebben behaald, past binnen de meerjarenbegroting van Translink.

Trots op Translink

We zijn trots op Translink en willen hier onze medewerkers bedanken voor hun inzet in 2024. We hielden dit jaar een medewerkersonderzoek van Great Place To Work. Hieruit bleek dat onze medewerkers Translink over het algemeen als een fijne werkplek ervaren. Dat willen we graag zo houden, dus we gingen aan de slag met de verbeterpunten. We zijn trots op wat we doen en dragen dat graag uit. Daarom publiceerden we dit jaar een geheel vernieuwde website en vernieuwden onze huisstijl om duidelijker uit te dragen dat Translink het bedrijf is achter de OV-chipkaart en OVpay.



We willen onze medewerkers bedanken voor hun inzet in 2024.

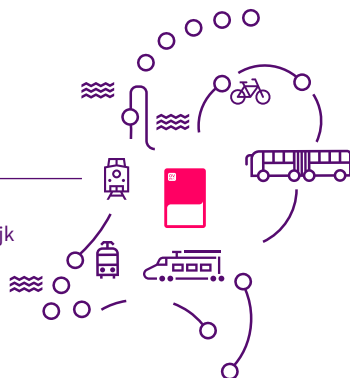


Vooruitblik

2025 belooft het jaar van de OV-pas te worden. We werken hard om de OV-pas in 2025 landelijk te introduceren. Daarmee kan dan ook serieus begonnen worden met de afbouw van de OV-chipkaart dienstverlening. We kunnen begin 2025 voor de allerlaatste keer chips bestellen voor de OV-chipkaart. We maken hiervoor uiteraard weloverwogen beslissingen en zorgen dat de OV-chipkaart zo lang als mogelijk



In 2025 willen we de OV-pas landelijk introduceren.



betrouwbaar blijft functioneren. Zo blijven we doelgericht en wendbaar onze rol vervullen.

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

Het afgelopen jaar stond voor Translink enerzijds in het teken van de verdere ontwikkelingen van OVpay en de bijdrage aan het Werkprogramma OV-betalen als senior supplier. Anderzijds lag de focus ook op een betrouwbare OV-chipkaart dienstverlening en maatregelen om de continuïteit daarvan te verlengen.

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 operationele dienstverlening, het Werkprogramma OV-betalen, onze klanten, reizigers en de Translink medewerkers. Daarnaast is veelvuldig gesproken over het verlengen van de continuïteit van de OV-chipkaart dienstverlening en (het beëindigen van) de samenwerking met een belangrijke leverancier. De impact van wet- en regelgeving rondom duurzaamheid/ CSRD en cybersecurity wet- en regelgeving zijn in de vorm van permanente educatie aan bod gekomen.

In 2024 slaagde Translink er weer in om binnen de afgesproken begroting, de dienstverlening aan de klanten en reizigers nagenoeg geheel conform de afgesproken service levels te realiseren. Daarnaast waarborgde Translink haar interne beheersing en financiële stabiliteit. In 2024 zijn ook de contracten voor het OVpay Afsprakenstelsel (OVpA) samen met de klanten afgerond en is dit per 1 januari 2025 in werking getreden.

Overleggen

In 2024 is de raad van commissarissen 5 keer in een reguliere vergadering bijeen gekomen en 2 keer in een extra vergadering met betrekking tot de (beëindiging) samenwerking met een belangrijke leverancier. Op een enkele absentie na, waren vrijwel alle leden bij alle vergaderingen aanwezig. De afstemming met de Coöperatie 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 van de Coöperatie is pro-actief en constructief. De raad van commissarissen spreekt jaarlijks met de vertrouwenspersonen (voor integriteit en ongewenste omgangsvormen). De voorzitter van de raad van commissarissen neemt

2024

Het contact en de samenwerking met het dagelijks bestuur van de Coöperatie is pro-actief en constructief.



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 (ISAE 3402) als de externe accountant. Daarnaast spreekt de audit commissie ook met de interne auditor en de externe accountant buiten aanwezigheid van de directie. De leden van de remuneratie en benoemings commissie spreken jaarlijks met het hoofd HR. 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 risicomanagement (waaronder ook privacy, security, compliance), fraude en interne audit. Van alle hiervoor genoemde rapportages bespreekt de raad van commissarissen de hoofdlijnen en aandachtspunten.

Belangrijke besluiten waaraan de commissarissen hun goedkeuring hebben verleend, zijn:

- jaarverslag inclusief jaarrekening 2023
- Financieel Meerjarenmodel 2024 - 2029
- jaarplan inclusief begroting 2025 (met inachtneming van de positieve adviezen van de Klanten Raad van Advies en het Dagelijks Bestuur van de Coöperatie)
- uitbreidingen van de (voor)financiering door Translink van het Werkprogramma OV-betalen
- beëindiging samenwerking met een belangrijke leverancier
- verlenging huidige bedrijfsstrategie Translink

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), daarbij is ook gesproken over het vergemakkelijken voor kaarthouders om hun saldo op verlopen OV-chipkaarten op te vragen en ze hierop te attenderen. Daarnaast spraken ze uitvoerig over de scope, aanpak en resultaten uit verschillende audits zoals ISAE 3402 OV-chipkaart en OVPay en de jaarrekeningcontrole Translink. Daarbij schonk de raad van commissarissen aandacht aan aspecten als IT-security en cyberrisico's, beheersing van uitbestede processen, de (geautomatiseerde) rondrekening van transacties voor de OVPay dienstverlening en het uitgevoerde medewerkersonderzoek.

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. In zijn algemeenheid geldt dat de (individuele) commissarissen periodiek met de (individuele) directieleden over diverse relevante onderwerpen ervaringen uitwisselen en van advies voorzien.

Werkgeversrol

Vanuit de rol van werkgever heeft de remuneratie en benoemings commissie 1 op 1 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 en diversiteit 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 2024 op twee posities gewijzigd. De heren Antens en Boot hebben afscheid genomen van de raad omdat zij niet langer aan een OV-bedrijf verbonden zijn. De heren Beenen en De Raadt zijn in 2024 toegetreden. Van de zes commissarissen zijn 3 commissarissen werkzaam bij een OV-bedrijf; de heer Boot (HTM)/de heer Beenen (HTM), de heer Dijkers (NS) en de heer Antens (Qbuzz)/de heer De Raadt (Transdev).

De commissarissen bedanken de heren Antens en Boot voor hun inzet en betrokkenheid als commissaris van Translink in de afgelopen jaren.

Naam	Eerste benoeming	Herbenoeming	Uiterlijk aftredend/ herbenoemen op
De heer Kleijnenberg <i>voorzitter RvC en lid RBC</i>	1 december 2016	1 december 2020	Aftredend voor aandeelhoudersvergadering 2025
De heer Beenen <i>lid RBC</i>	1 mei 2024	-	1 mei 2028
De heer Dijkers <i>lid AC</i>	15 mei 2015	15 mei 2019 en 15 mei 2023	15 mei 2027
De heer Van Kolfshoten <i>voorzitter AC</i>	15 april 2018	15 april 2022	15 april 2026
De heer De Raadt <i>lid AC</i>	1 oktober 2024	-	1 oktober 2028
Mevrouw Schlichting <i>voorzitter RBC</i>	17 januari 2019	17 januari 2023	17 januari 2027
Aftgetreden			
De heer Antens <i>lid AC</i>	1 januari 2022	-	afgetreden 1 oktober 2024
De heer Boot <i>lid RBC</i>	14 april 2022	-	afgetreden 1 mei 2024

Over dit verslag

Het jaarverslag inclusief jaarrekening over 2024, 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 2024 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 2024.

Met de inzet en bijdrage van alle medewerkers heeft Translink het afgelopen jaar de betrouwbaarheid en continuïteit van de OV-chipkaart dienstverlening voor haar klanten en reizigers weten vast te houden, en is een belangrijke doorontwikkeling gemaakt met de OVpay dienstverlening, waarvoor veel dank is.

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 het kalenderjaar 2024 bij de OR aan de orde waren.



De ondernemingsraad (OR)

De OR telt zeven zetels, maar in het jaar 2024 begon de OR met de navolgende zes OR-leden:

Carlijn Beuving

Marieke Buijtenhuis
(vicevoorzitter)

Leo van den Hoven
(voorzitter)

Hendrik van der Kruk

Chris Tijs

Miranda Wagensveld
(secretaris)

7 zetels

In februari 2024 werden verkiezingen gehouden voor de OR. Tien collega's meldden zich aan als kandidaat en ruim 80% van de kiesgerechtigde medewerkers nam deel aan de verkiezingen. Per 1 maart is de OR in nieuwe samenstelling gestart. De zittingstermijn loopt tot 1 maart 2026. De OR bestaat uit deze medewerkers:

Marieke Buijtenhuis

Bettina van Dam

Leo van den Hoven
(voorzitter)

Klaas-Jan Postma

Ruben Ridderhof
(secretaris)

Miranda Wagensveld

Gert-Jan Westerhuis
(vice-voorzitter)

Adviezen en instemmingen

In het jaar 2024 zijn de volgende adviesaanvragen en/of instemmingsverzoeken behandeld:

Februari

Juli

Augustus

De OR stemt in met de Meldregeling Integriteit ('klokkenluidersregeling').

De OR stemt onder voorwaarden in met de vernieuwde gesprekscyclus en een collectief salarisgroei-model. De voorwaarden hebben betrekking op het evalueren of de vernieuwingen doeltreffend zijn.

De OR stemt in met het geactualiseerde privacybeleid.

De OR besluit geen gebruik te maken van zijn adviesrecht voor het starten van werkzaamheden in het kader van beheer en toezicht op het OVPay Afsprakenstelsel (OVpA).

Verder hebben de OR en betrokken partijen naar aanleiding van het instemmingsverzoek gesprekscyclus en salarisgroei-model geëvalueerd hoe we bij het proces van besluitvorming rond adviesaanvragen en instemmingsverzoeken beter de wederzijdse verwachtingen kunnen afstemmen. Ook zijn twee leden van de OR als ambassadeurs betrokken geweest bij het medewerkersonderzoek en de uitwerking hiervan.

Samenwerking

Bij het samenwerken met de directie laat de OR zich in de eerste plaats leiden door de waarde die we kunnen toevoegen voor medewerkers en organisatie. We verliezen de formele regels daarbij niet uit het oog, maar streven vooral naar een zinvolle, pragmatische bijdrage.

2025

Wij zien ernaar uit om de samenwerking in 2025 voort te zetten.



Wij zien ernaar uit om deze constructieve samenwerking in 2025 voort te zetten.

De ondernemingsraad van Translink

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. Dankzij dit programma verlagen we de drempel tot het OV en verhogen we het reis- en betaalgemak. Tegelijkertijd voorzien we besparingen voor de sector, doordat we werken met internationale standaarden en toekomstbestendige infrastructuur.





4.1 Bijdrage aan het WPOVB

Translink heeft in 2024 op alle onderdelen 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



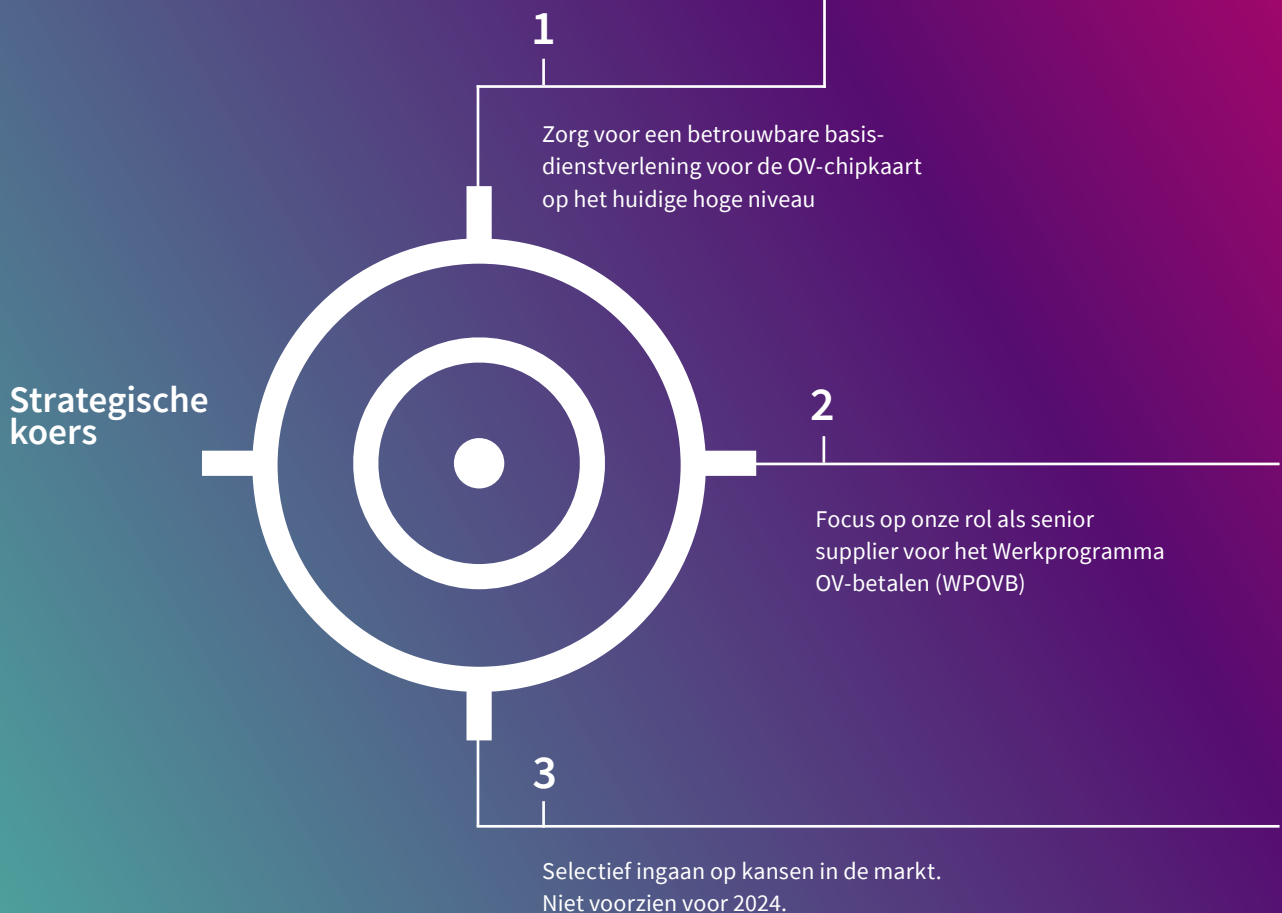
4.2 (Voor)financiering WPOVB

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 18 april 2024 en 7 november 2024 extra budget en een verlenging van het programma met één jaar goedgekeurd. Hierdoor is de totaalbegroting van het WPOVB (tot en met 2026) opgehoogd van € 61,8 miljoen naar € 75,5 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 2024 past binnen de kaders van het vastgestelde Financieel Meerjarenmodel Translink 2024 - 2029 en binnen de totaalbegroting van € 75,5 miljoen.

Onze resultaten 2024

Begin 2024 meenden we nog dat dit het jaar zou worden waarin de OV-pas zou worden geïntroduceerd. Hoewel we veel van de achterliggende systemen voor de OV-pas hebben kunnen realiseren, bleken we hiervoor van koers te moeten wijzigen. We zijn trots op onze wendbaarheid; hoe we in korte tijd hebben kunnen bijsturen, zonder het doel uit oog te verliezen. Dat was alleen mogelijk dankzij de goede samenwerking als collega's onderling en met onze stakeholders.





Doelstellingen 2024 en realisatie



1. Betrouwbare OV-chipkaart dienstverlening conform afgesproken service levels

De continuïteit en betrouwbaarheid van onze OV-chipkaart dienstverlening is op orde. Wij hebben onze OV-chipkaart dienstverlening nagenoeg geheel volgens de afspraken geleverd. Daarnaast hebben we in 2024 mitigerende maatregelen getroffen om de OV-chipkaart dienstverlening langer te continueren. De realisatie van de afgesproken service levels cumulatief voor alle OV-chipkaart service levels voor 2024 bedraagt 99,4% (1276 van de 1284 service levels zijn behaald).



2. Betrouwbare OVpay dienstverlening conform afgesproken service levels

In 2024 is (de uitbreiding van) onze OVpay dienstverlening grotendeels, en met een stijgende lijn, volgens de afspraken overeengekomen met onze klanten geleverd. De realisatie van de afgesproken OVpay service levels komt voor heel 2024 uit op 90,8% (276 van de 304 service levels zijn behaald).



3. Werkprogramma OV-betalen

In opdracht van het Werkprogramma hebben we in 2024 leeftijdskorting met de betaalpas gerealiseerd. De plannen voor een OV-pas met reizen op saldo, met producten en op rekening zijn herzien. De introductie daarvan is doorgeschoven naar 2025. In 2024 zijn hier belangrijke voorbereidingen voor gerealiseerd.



4. Aantoonbaar beheerste en integere bedrijfsvoering

Translink heeft in 2024 haar certificering voor PCI DSS en jaarlijkse review ISO 27001-certificering met positief gevolg afgerond. Voor zowel de OV-chipkaart als de OVpay dienstverlening is een zogenaamde schone ISAE 3402 type II-verklaring ontvangen. De accountant verstrekte een goedkeurende controleverklaring bij de jaarrekening van Translink over 2023.



5. Stakeholdermanagement en medewerkerstevredenheid

In 2024 hebben we tijdig en passend met onze stakeholders (B2B-klienten, leveranciers, raad van commissarissen en aandeelhouder) gecommuniceerd, zodat zij niet voor verrassingen kwamen te staan. In het voorjaar van 2024 hebben we een medewerkersonderzoek uitgevoerd met als mooi resultaat dat Translink zich één jaar 'Great Place To Work' mag noemen.



6. Realisatie jaarplan Translink 2024 conform begroting

Het gerealiseerde resultaat (na belasting) over 2024 bedraagt € 2,7 miljoen en is 26% hoger dan begroot. De jaarrekening wordt in hoofdstuk 8 van dit jaarverslag gepresenteerd.





5.1 Levering OV-chipkaart dienstverlening volgens afspraak

Naast de geleidelijke introductie van OVpay blijft de OV-chipkaart dienstverlening onze prioriteit. Dit zal zo blijven totdat OVpay een volwaardig alternatief is geworden en reizigers zijn overgestapt van OV-chipkaart naar de nieuwe betaalmogelijkheden van OVpay. In 2024 werd het mogelijk om naast de OV-chipkaart ook met de betaalpas te reizen met leeftijds korting. Voor andere abonnementen, reizen op saldo of een OV-fiets huren was de OV-chipkaart nog nodig.

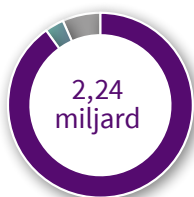


5.1.1 OV-chipkaart transactieverwerking

Onze Centrale Backoffice (CBO), het systeem waarin alle OV-chipkaart transacties worden verwerkt, heeft in 2024 zonder noemenswaardige onderbrekingen gefunctioneerd. We hebben de hoge beschikbaarheid van dit systeem gedurende het hele jaar weten te waarborgen. Dit is cruciaal voor onze operationele continuïteit. Zo hebben we in 2024 met succes 2,24 miljard OV-chipkaarttransacties verwerkt.

2024

In 2024 hebben we met succes 2,24 miljard OV-chipkaarttransacties verwerkt.



- 2.002 miljoen reistransacties
- 78 miljoen oplaadtransacties
- 143 miljoen overige transacties

Onze kernprocessen zijn effectief beheerd en gecontroleerd. Hoewel we geen nieuwe diensten of functionaliteiten hebben ontwikkeld voor de OV-chipkaart dienstverlening, hebben we de systemen technisch up-to-date gehouden en zullen dat blijven doen totdat de migratie voltooid is en we klaar zijn om ze uit te faseren. Kortom, 2024 was een jaar van stabiliteit en efficiëntie voor de OV-chipkaart.



5.1.2 OV-chipkaart scheme beheren en bewaken

Een belangrijk onderdeel van onze basisdienstverlening is het beheren en bewaken van het OV-chipkaart scheme. Als scheme provider bewaken we de kernwaarden van het OV-chipkaartsysteem: interoperabiliteit, integriteit en vertrouwelijkheid. Dankzij de waarborging van de kennis en kunde van het OV-chipkaart scheme binnen Translink kunnen we deze kernwaarden ook blijven garanderen. Ook tijdens de afbouw van de OV-chipkaart dienstverlening.



5.1.3 Productie en uitgifte van de OV-chipkaart

We verkochten 2,7 miljoen OV-chipkaarten, ruim boven het aantal wat we in ons jaarplan voor 2024 hadden begroot. Daarin gingen we nog uit van de introductie van de OV-pas in de tweede helft van 2024. Wel zien we een afname van de verkopen van anonieme OV-chipkaarten, deze daalde met 41% ten opzichte van 2023.

Ondanks schaarste aan grondstoffen, langere levertijden en bovengenoemde afwijking op de prognoses, hebben we de OV-chipkaarten structureel conform de afgesproken service levels geproduceerd en gedistribueerd.



5.1.4 Langer continueren OV-chipkaart dienstverlening

Het voorraadbeheer heeft heel 2024 onze volle aandacht gehad en door het uitstel van de introductie van de OV-pas blijft dit onze aandacht ook houden.

Dit betekent ook dat we de laatst mogelijke bestelling van de SLE66-chips qua aantal goed hebben voorbereid. Deze bestelling heeft deels eind 2024 plaatsgevonden, het merendeel vindt plaats in 2025. Deze chips komen op voorraad bij onze leveranciers waarna wij ze zullen afroepen om er OV-chipkaarten van te maken volgens de prognoses die zijn gemaakt voor 2025.

In 2024 is een inventarisatie gemaakt van alle OV-chipkaart systemen en activiteiten om deze te kunnen blijven garanderen zolang dit nodig is. Diverse OV-chipkaart systemen hebben in 2024 een upgrade gehad. Zo is een nieuwe kaartproductiemachine besteld om de kaartproductie te kunnen blijven garanderen. Een aantal upgrades staat gepland voor begin 2025.



5.1.5 Distribution services

Distribution services zijn diensten die OV-bedrijven en andere mobiliteitsaanbieders afnemen om service te kunnen verlenen aan reizigers. Deze diensten zijn gebaseerd op MiFare technologie, waarbij bijvoorbeeld saldo of producten op de OV-chipkaart zelf worden opgeslagen. In 2024 hebben we deze diensten conform onze afspraken op het gebied van continuïteit, stabiliteit en betrouwbaarheid kunnen realiseren.

We zien dat de volumes van de distributiediensten in 2024 licht zijn gedaald, omdat de volumes aan servicetransacties ook dalen. We wijzen dat toe aan de gestage stijging van reizigers die gebruikmaken van reizen met de betaalpas waarbij het laden van producten of ophalen van saldo niet nodig is.



5.1.6 Klantgerichte en efficiënte klantenservice OV-chipkaart

De klantenservice OV-chipkaart staat klaar voor alle reizigers in het OV die vragen hebben over hun OV-chipkaart of de werking ervan. We doen dit via selfservice op de website ov-chipkaart.nl. Komt een reiziger er niet uit, dan kan deze ook terecht bij de telefonische klantenservice OV-chipkaart.

De website ov-chipkaart.nl is voorzien van extra monitoring en tooling om aanvallen van buitenaf tegen te gaan. Denk hierbij aan ongeoorloofd gebruikmaken en opslaan van data (data scraping), DDoS-aanvallen en andere schadelijke webverzoeken. Deze maatregelen hebben bijgedragen aan een stabiele, veilige en bereikbare website ov-chipkaart.nl voor de reizigers.

Op 1 januari 2024 zijn herziene Algemene Voorwaarden OV-chipkaart en Algemene Voorwaarden Automatisch Opladen van kracht geworden en daarmee weer actueel en passend bij de dienstverlening voor de OV-chipkaart. Begin 2024 hebben we het telefonische keuzemenu vervangen door onze voicebot. Deze is erg succesvol; we zien dat deze voicebot ruim 20% van de telefoontjes kan beantwoorden, zodat deze gesprekken niet hoeven te worden doorgezet naar een medewerker.

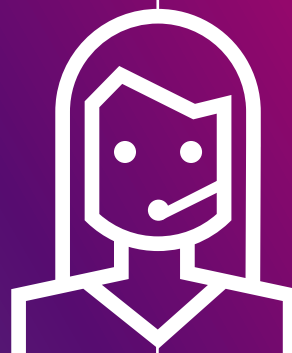
In het derde kwartaal hebben we ook het kanaal chat opengezet met chatbot 'Chip'. Dit kanaal is zeer positief ontvangen. De reiziger blijft de kwaliteit van de klantenservice hoog waarderen en de klanttevredenheid en het aannamespercentage zijn gedurende het gehele jaar behaald.

Klantcontacten

2024



Het aantal telefonische klantcontacten over 2024 is gedaald. We weten dat er een duidelijk verband is tussen het aantal OV-chipkaart reizen en het aantal telefonische klantcontacten. Deze daling komt enerzijds omdat er reizigers zijn overgestapt naar OVpay maar ook omdat we de voicebot hebben geïmplementeerd en met chat zijn gestart.



Klantcontacten totaal
18,6 miljoen



Bezoeken
ov-chipkaart.nl

16,5 miljoen



Bezoeken
ovpay.nl

0,9 miljoen



Gebruikers
OVpay app

865 duizend



Opgevraagde rit/
betaalspecificaties
2 miljoen



Telefoon

827 duizend



Serviceformulieren

58 duizend



E-mails

73 duizend



Brieven

1 duizend

OVpay
111 duizend

OV-chipkaart
716 duizend



5.1.7 Niet gebruikt saldo van verlopen OV-chipkaarten terug naar de reiziger

Als een OV-chipkaart verloopt en er staat saldo op, dan doen we er alles aan om dat saldo aan reizigers te retourneren. Bij reizigers met een persoonlijke OV-chipkaart is dat gemakkelijk, omdat we hun gegevens hebben. Als die kaarten verlopen, informeren we deze reizigers dat ze het saldo kunnen terugvragen en als ze automatisch opladen voor een kaart hebben aanstaan dan storten we het geld automatisch terug. Zo weten we 80% van het niet-gebruikte saldo op verlopen persoonlijke OV-chipkaarten terug te krijgen bij de reiziger.

Bij anonieme OV-chipkaarten is dit een stuk lastiger. Deze kaarten zijn overdraagbaar en wij kennen de gebruiker(s) niet. De reiziger moet dus zelf actie ondernemen en dat gebeurt helaas lang niet altijd. Wanneer er media-aandacht is voor dit onderwerp dan zien we altijd een stijging van het aantal saldo restituties op verlopen OV-chipkaarten. We zien echter ook dat dit leidt tot een tijdelijke verhoging en dat het daarna weer afneemt. Wij beloofden in ons jaarplan om een campagne te ontwikkelen om structureel de aandacht te houden op het verlopen van OV-chipkaarten en het terugvragen van het geld op deze kaarten.

In de zomer van 2024 ging de campagne 'Heel Holland Checkt' van start. Deze (online) mediacampagne heeft als doel: zoveel mogelijk reizigers laten weten dat ze eenvoudig hun saldo kunnen terugvragen. De advertentie is ruim 22 miljoen keer gezien en bijna 180.000 reizigers klikten door naar de website. Meer dan 15.000 kaarthouders vroegen



2024

Start van de campagne 'Heel Holland Checkt': zoveel mogelijk reizigers laten weten dat ze eenvoudig hun saldo kunnen terugvragen



> 15.000

Meer dan 15.000 kaarthouders vragen hun saldo terug

rechtstreeks via deze weg hun saldo terug. We mogen spreken van een succesvolle, kosteneffectieve campagne, die goed is voor de zichtbaarheid van de mogelijkheden om saldo terug te vragen én voor de portemonnee van reizigers. We zien in onze data dat het aantal saldo retour aanvragen sinds de campagne structureel verhoogd is. Die lijn willen we voortzetten. We zijn daarom voornemens om de campagne in 2025 te vervolgen.

Naast online advertenties is ook een toolkit met communicatiemiddelen gemaakt die OV-bedrijven kunnen gebruiken in bussen, trams, metro en andere vervoermiddelen of digitaal voor op de eigen website.





5.1.8 Bestedingsdoelen overgebleven niet gebruikt saldo

De OV-chipkaart is na uitgifte vijf jaar geldig. Daarna geldt nog een wettelijke verjaringstermijn van vijf jaar. Reizigers kunnen daarmee nog tot vijf jaar na het verlopen van de OV-chipkaart het niet-gebruikte saldo dat op de kaart staat terugvragen. Over de besteding van niet-gebruikt saldo dat na die verjaringstermijn nog steeds niet is teruggevraagd, zijn in het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB) heldere afspraken gemaakt tussen overheden, reizigersorganisaties en OV-bedrijven. Hierbij is besloten dat dit geld ten gunste van de reiziger moet worden besteed. Er 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 betaalmogelijkheden die betalen in het OV toekomstbestendig, makkelijker en toegankelijker maken voor alle reizigers.

In 2024 is voor een totaal van € 11,4 miljoen aan deze doelen besteed:

Vergemakkelijken van het terugvragen van niet-gebruikt saldo

In voorgaande jaren is veel geïnvesteerd om het terugvragen van niet-gebruikt saldo zo eenvoudig mogelijk te maken. In 2024 hebben we daarom ingezet op het breder publiekelijk bekendmaken van deze mogelijkheden (zie 5.1.7). Dit was zichtbaar succesvol en we zetten dit in 2025 voort.

Verbeteringen voor de reiziger

We investerden met name in verbeteringen van de klantenservice, zowel voor de OV-chipkaart als voor OVpay. Met bijvoorbeeld de implementatie van een kennismanagementsysteem (zie 5.2.3) en de optimalisatie van verschillende klantenserviceprocessen, zorgen we ervoor dat we reizigers met vragen eenduidig, sneller en duidelijker kunnen helpen via de verschillende servicekanalen die reizigers kunnen kiezen.

Innovaties in het kader van OV-betalen

De meerderheid van bestedingen uit overblijvende niet-gebruikte saldi gingen naar investeringen in OVpay. Ook hier betreft het overigens veelal verbeteringen voor de reiziger. Zo investeerden we het geld bijvoorbeeld in een nieuw ordermanagementsysteem, waardoor reizigers eenvoudig een OV-pas kunnen bestellen en wij hierop service kunnen verlenen (zie 5.2.8). Ook gebruikten we het geld om te onderzoeken hoe we de overstap van de OV-chipkaart naar OVpay zo simpel en soepel mogelijk kunnen maken voor reizigers (zie 5.2.10). Verder besteedden we het geld aan investeringen in de ontwikkeling van de nieuwe OV-pas en het klaarmaken van de OVpay app en website om ook de OV-pas te ondersteunen. (zie 5.2.3).

5.1.9 Saldochecker en Productchecker OV-chipkaart

We bieden twee services aan voor OV-bedrijven en mobiliteitsaanbieders voor informatie- en serviceverlening voor OV-chipkaarten. De Saldochecker wordt veelvuldig gebruikt op ov-chipkaart.nl en de Productchecker is geïmplementeerd in de webshop





bij verschillende OV-bedrijven. Met deze laatste service wordt voorkomen dat een reiziger een product koopt dat conflicteert met een ander product op de OV-chipkaart. Ook deze services zijn conform service levels geleverd in 2024.



5.1.10 Information Services

Information Services (voorheen Translink Insights Mobility [TIM]) heeft in 2024 informatieproducten geleverd vanuit een nieuw informatieplatform. Dit zorgt voor solide en betrouwbare inzichten waarbij we blijven voldoen aan de kaders voor informatiebeveiliging en privacy.

Een belangrijk voorbeeld zijn de inzichten voor de migratie van OV-chipkaart naar OVpay. Via verschillende dashboards zijn Translink, OV-bedrijven en andere stakeholders in staat om elkaar te informeren, tijdig bij te sturen waar nodig en het besluitvormingsproces te voorzien van de benodigde feiten.

connect to data



Het informatieplatform kent steeds meer in- en externe gebruikers. Zo heeft bijvoorbeeld het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) toegang tot een workspace, zodat er geen grote dataverzamelingen gedeeld worden (connect in plaats van collect). Ook is er een aanbodgerichte service ingericht inclusief juridische randvoorwaarden waarmee vervoersautoriteiten snel en structureel toegang hebben tot actueel inzicht in het gebruik van het openbaar vervoer in het verantwoordingsgebied, maar ook de relatie met randgemeenten en de rest van Nederland.

Nu het fundament van het informatieplatform staat en steeds beter is ingericht, is er ook de mogelijkheid om de kracht van de combinatie data, technologie, kennis en kunde nog beter te benutten. Translink is gestart met een onderzoek naar de voorspellende waarde van de data en toepassingen die niet alleen ons maar ook de mobiliteitssector in brede zin nieuwe inzichten kunnen geven om nog beter te kunnen sturen.



5.1.11 IT Operations

De diensten van Translink steunen op IT-systemen die altijd betrouwbaar en veilig moeten zijn. Dat klinkt vanzelfsprekend, maar er komt veel bij kijken om in een snel ontwikkelende cyberwereld te zorgen dat IT-systemen veilig blijven. Dit is dan ook door alle projecten heen een belangrijk aandachtspunt geweest in 2024 en we hebben diverse technische maatregelen getroffen om de veiligheid en werking van onze systemen te waarborgen.

Cloud-infrastructuur

Met de groeiende OVpay dienstverlening is schaalbaarheid een belangrijk thema geworden. We hebben er daarom voor gekozen om deze systemen te realiseren met een IT-infrastructuur in de cloud. In 2024 zijn we begonnen onze cloud-infrastructuur zo optimaal mogelijk in te richten qua schaalbaarheid en kostenefficiëntie. Hiermee hebben we in de tweede helft van 2024 flinke kostenreducties gerealiseerd.

Lifecycle management

In 2024 hebben we gewerkt aan mitigerende maatregelen om de OV-chipkaart dienstverlening te continueren tot 1 juli 2026. Daaronder vallen de upgrade van de securitytechnologie (HSM's), beschikbaarheid van voldoende PKI-SAM's, vervanging en/of upgrade verschillende operationele systemen en machines en het verlengen



van contracten met leveranciers. In 2024 zijn alle voorgestelde mitigerende maatregelen ontworpen, getest en voor een deel al doorgevoerd om de OV-chipkaart dienstverlening te continueren. Afronding en doorvoeren van de resterende mitigerende maatregelen vindt plaats in de eerste maanden van 2025. De continuïteit van de OV-chipkaart dienstverlening kan daarmee zelfs worden gewaarborgd tot en met 2028.



Ketenmonitoring

Van het uitlezen van een pas bij de lezer tot het uitbetalen van gelden aan de OV-bedrijven, doorlopen transacties een behoorlijke keten van verschillende systemen. Als ergens een kink in de kabel zit, heeft dit vaak effecten verderop in de keten. Omdat we met OVpay werken met realtime informatie aan reizigers, willen we eventuele verstoringen daarom zo snel mogelijk opmerken en verhelpen. In 2024 hebben we een grote stap gezet om de verschillende ketens in beeld te brengen met ketenmonitoring. Hier gaan we in 2025 mee door om zo uiteindelijk een zo optimaal mogelijke ervaring te bieden aan zowel OV-bedrijven als reizigers.

Support Hub

Om onze klanten beter te kunnen helpen met vragen en problemen, is in 2024 een nieuwe Support Hub van start gegaan. Met een vast team van medewerkers en een beter kennismanagement kunnen we onze klanten steeds sneller en completer helpen met hun vragen of problemen.

Optimalisatie releaseproces nieuwe dienstverlening OVpay

We hebben in 2024 het releaseproces voor nieuwe dienstverlening aanzienlijk verbeterd door hierin meer te automatiseren en beter samen te werken met de verschillende partijen. Door de OV-bedrijven tijdig te informeren en nieuwe releases uitvoerig te testen, konden we nieuwe dienstverlening introduceren met kortere doorlooptijden en zonder noemenswaardige problemen.

En verder

We verbeterden de beveiliging van onze kantoorautomatisering met zo min mogelijk impact op de gebruiksvriendelijkheid, waardoor de kwetsbaarheid van onze kantoorautomatisering is afgenomen. Ook verbeterden we onze systemen voor fraudedetectie, waardoor misbruik nog beter kon worden voorkomen. In het derde kwartaal konden we ons team versterken met twee experts op het gebied van cybersecurity en fraudedetectie. Zo blijven we steeds investeren in veilige en robuuste IT-systemen achter de OV-chipkaart en OVpay.

5.2 OVpay dienstverlening tijdig beschikbaar en levering volgens afspraak

Na de landelijke introductie in 2023 is reizen met de betaalpas in heel Nederland ingebed. We zien elke maand weer een gestage groei aan gebruikers van de betaalpas in het OV. Door in juli 2024 ook leeftijdskorting mogelijk te maken met de betaalpas, boorden we een nieuwe groep aan reizigers aan om over te stappen naar OVpay. Onze wendbaarheid is aangesproken toen we na de zomer de inrichting van het platform voor reizen op saldo voor de OV-pas in eigen beheer moesten nemen. We zijn die uitdaging aangegaan en verwachten de oplevering hiervan in het tweede kwartaal van 2025.

5.2.1 Processing Services (OVpay transactieverwerking)

In totaal zijn er in 2024 390 miljoen OVpay reistransacties verwerkt. Dat is een verdubbeling ten opzichte van 2023. Hiermee is het aandeel OVpay reistransacties, over heel 2024 gemeten, uitgekomen op 15% van het totaal aantal reistransacties. De technische realisatie van reizen op rekening (RoR) is gereed gemaakt, maar zal pas in 2025 op grotere schaal geïntroduceerd worden. Dat geldt eveneens voor functionaliteiten als productverkoop, capping en geografische propositities.

5.2.2 Access Services (optimaliseren infrastructuur)

Om nieuwe OV-betaalmogelijkheden te realiseren is het noodzakelijk dat de infrastructuur bij de OV-bedrijven hiervoor gereed is. De Access Services dienstverlening staat voor een optimale en werkende infrastructuur voor in- en uitchecken met de betaalpas of creditcard om zo de OV-bedrijven maximaal te ontzorgen. We ontwikkelen zowel hardware- als softwareproducten en ondersteunen de OV-bedrijven bij het testen van apparatuur.

In 2024 heeft Access Services de werking van de denylist geoptimaliseerd, zowel in grootte als in snelheid van de verbinding. Zo zorgen we ervoor dat er geen reizigers in het openbaar vervoer instappen die hier niet voor kunnen betalen.

De Mobiele Inspectie en Service (MInS) oplossing is verder uitgebreid. Service- & Veiligheidsmedewerkers kunnen nu zien of iemand in aanmerking komt voor een leeftijdsgebonden korting. Reizigers die voor deze korting in aanmerking komen, kunnen zich hier via de OVpay app voor aanmelden. Daarbij uploaden ze ook een foto. Om misbruik te voorkomen is het van belang dat Service- & Veiligheidsmedewerkers dit kunnen controleren. Bij vermoedens van misbruik kunnen zij nu in de MInS app doorklikken en de foto en geboortedatum van de betreffende reiziger vergelijken met de persoon voor hen op dat moment. De foto en geboortedatum worden via een beveiligde verbinding tijdelijk getoond vanuit een hiervoor speciaal gebouwd (separaat) systeem. Zo is de privacy van de reiziger optimaal geborgd.



Het aantal inspecties met MInS:

OV-Chipkaart
4,84 miljoen

OVpay
1,06 miljoen

Daarnaast is ketenmonitoring geïmplementeerd. Hiermee houden we de werking van de MInS-oplossing in de gaten en door het voorspellend vermogen kunnen we incidenten in de tool voorkomen. In de praktijk werkt dit erg goed. De oplostijd van incidenten is hiermee teruggebracht van een dag naar enkele uren en er zijn situaties waarin we een incident konden voorkomen, doordat het systeem tijdig meldde dat het geheugen volliep. We hebben invulling gegeven aan de wens om op deze dienst 24/7 dienstverlening te hebben. We activeren dit in 2025 met een pilot met de MInS-klanten.



Voor de verplichte beveiliging EMV-betaalgegevens heeft dit jaar voor het eerst een key roll over met alle OV-bedrijven plaatsgevonden. Daarbij is de betrokken apparatuur gemigreerd van de ene sleutel naar de andere. Dit is een noodzakelijk onderdeel van onze certificering voor PCI DSS, dat we vanaf nu jaarlijks zullen uitvoeren.

Hieronder staan alle diensten die bij Access Services horen opgesomd. Alle diensten zijn in 2024 volgens de afgesproken KPI's geleverd.

De Open Reader Architecture (ORA)

ORA is door Translink ontwikkelde software voor alle kaartlezers in het OV. Deze zorgt ervoor dat je met verschillende betaalmiddelen kunt in- en uitchecken: OV-chipkaart, betaalpas, mobiel, een e-ticket met barcode en straks ook de (digitale) OV-pas. Deze software zorgt ervoor dat OV-bedrijven hun eigen in/uitcheck hardware kunnen kiezen en dat deze hoe dan ook werkt.

De Local Support Function (LSF)

LSF is een module binnen de ORA-software die gecontroleerd in- en uitchecken met OVpay mogelijk maakt en dat je dus met betaalpas, creditcard of mobiel en straks met je (digitale) OV-pas kunt betalen in het OV. Zo zorgt deze module dat de kans op oninbaarheid voor OV-bedrijven zo klein mogelijk wordt. Daarnaast toont deze software aan de reiziger of je bijvoorbeeld bent in- of uitgecheckt.

List-interface en L3 LSF software

Deze software zorgt ervoor dat kaartlezers in het OV bij het inchecken kunnen controleren of een pas als vervoersbewijs geldig is. Het kan bijvoorbeeld zijn dat een pas geblokkeerd is vanwege verlies of diefstal of dat er nog een schuld openstaat. Deze software communiceert via de cloud met de benodigde systemen om dit te controleren.

Mobile Inspection & Service solution (MInS)

MInS is een app die OV-bedrijven aan boord van het OV kunnen gebruiken om alle mogelijke vervoerbewijzen te controleren en service te verlenen. In voertuigen zonder in- en uitcheck apparatuur, kan een apparaat met de MInS app deze functie vervullen.

SAM Inspectiedienst

OV-bedrijven die geen gebruik maken van MInS, kunnen met een SAM (Secure Access Module) hun eigen (inspectie)apparatuur veilig laten communiceren met de OVpay-systemen om zo vervoersbewijzen te controleren en service te verlenen.



5.2.3 Customer Services (reizigersondersteuning OVpay)

Ook in 2024 streefden we 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. Daarvoor is de OVpay app het primaire kanaal. Reizigers die de OVpay app niet willen gebruiken, kunnen ook voor anonieme selfservice terecht op ovpay.nl. Uiteraard bieden we reizigers die ons willen spreken de mogelijkheid om te bellen met de OVpay klantenservice. We streven ernaar dat alle reizigers in het OV de OVpay app op hun mobiele telefoon hebben, waarbij 90% van de vragen via selfservice kan worden opgelost of beantwoord. Eind 2024 hadden 865.000 mensen de OVpay app op hun telefoon geïnstalleerd.

Bij het ontwikkelen van onze klantenservice baseren we ons op feedback van reizigers en blijven we deze ook actief onderzoeken. De app is veilig, snel en betrouwbaar.

Daarnaast hebben we veel aandacht voor inclusiviteit; ook gebruikers met een fysieke beperking moeten de app intuïtief kunnen gebruiken. In heel 2024 konden reizigers de belangrijkste services bij in- en uitchecken met je betaalpas of creditcard via de bovengenoemde servicekanalen benutten. Reizigers kunnen een account aanmaken en notificaties instellen naar eigen wens en behoefte. Sinds januari 2024 is het mogelijk om meerder passen te koppelen in de OVpay app en om nog niet betaalde reiskosten te voldoen met een online betaling. Ook zijn in 2024 de privacy verklaringen vernieuwd en kunnen we storingsmeldingen sneller online plaatsen.

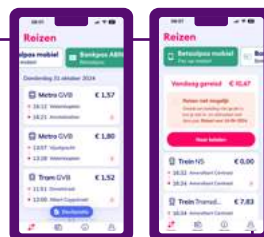
In het vierde kwartaal van 2024 startten we met het gebruik van een kennismanagement systeem. Hiermee zijn we in staat om alle content over de kanalen te uniformeren en kunnen we veel sneller anticiperen op ontwikkelingen in reizigersvragen. Denk hierbij aan een dynamische top 5 aan vragen van reizigers en daarmee direct inzicht als deze afwijkt.

Gebruikers van de OVpay app en de website ovpay.nl begrijpen steeds beter de verschillen tussen OV-chipkaart en OVpay. Bij de OV-chipkaart wordt per rit afgerekend, terwijl OVpay met dagbetalingen werkt.

Door structureel reizigerstevredenheid te monitoren, veldonderzoek te doen en data te analyseren is er een continue stroom aan feedback en verbeterpunten. Deze input en feedback van reizigers in de app gebruiken we om de app en website te verbeteren op het gebied van selfservice en te vullen met relevante en goede vragen en antwoorden. We gebruiken die feedback ook om onze telefonische klantenservice aan de reiziger steeds te verbeteren. We zijn hierdoor in 2024 in staat geweest om te sturen op de KPI's en hebben deze op een enkele na allemaal behaald.

De OVpay app biedt in 2024 de volgende functionaliteiten:

- Algemene informatie, rit- en betaalhistorie
- Het corrigeren van een gemiste check-in of check-uit
- Het aanmaken van een declaratieoverzicht
- Toevoegen leeftijdskorting
- Het inzien of de betaalpas geblokkeerd is voor gebruik in het OV
- Tweefactorauthenticatie voor veilige toegang
- Toegankelijkheid voor visueel beperkten
- Meerdere passen koppelen onder een account
- Schuld voldoen



Op de OVpay website is een overstaphulp geïntroduceerd (www.ovpay.nl/keuzehulp). Deze tool helpt de reiziger om zelf te bepalen of het overstappen naar reizen met de betaalpas past bij het reisprofiel van de reiziger. De reiswijzer wordt telkens bijgewerkt wanneer er nieuwe functionaliteiten worden toegevoegd.

5.2.4 De OV-pas

De OV-pas wordt de vervanger van de OV-chipkaart. Medio 2024 hebben we onze plannen voor de ontwikkeling van de OV-pas moeten herzien. In plaats van voor de OV-pas samen te werken met een bank, heeft Translink de uitgifte van deze pas in eigen beheer genomen. De nieuwe OV-pas is gebaseerd op dezelfde EMV-technologie als de eerder voorziene oplossing en kan alleen gebruikt worden in het OV. De nieuwe OV-pas wordt in 2025 landelijk geïntroduceerd in twee varianten. Als digitale pas voor op je

mobiel en als fysieke pas. In 2024 is hard gewerkt om deze OV-pas en alle bijbehorende services in 2025 uit te kunnen rollen. Het definitieve kaartontwerp voor beide kaarten is goedgekeurd en de eerste duizend testkaarten zijn in 2024 opgeleverd.



5.2.5 In- en uitchecken met een app

In Limburg kunnen reizigers sinds 2024 gebruikmaken van een app voor hun openbaar vervoer. Deze dienstverlening komt voort uit de Mobility as a Service (MaaS) Limburg pilot, opgezet door Arriva, Accept, de provincie Limburg en AVV (Noordrijn-Westfalen). Deze pilot stelt reizigers in staat om binnen Limburg en over de grens naar Duitsland met een app te kunnen in- en uitchecken in trein en bus. De pilot geeft Translink meer

2024

Reizigers zijn in staat om binnen Limburg en over de grens naar Duitsland met een app te kunnen in- en uitchecken in trein en bus.



inzicht in internationale interoperabele tariefsverwerking met OVpay, zoals die later ook – als onderdeel van onze standaard dienstverlening – kan worden toegepast in andere Nederlandse grensregio's met regionale bus- en treinverbindingen over de grens.



5.2.6 E-ticketing Services

Ons barcodeplatform maakt het voor mobiliteitsaanbieders mogelijk om interoperabele barcode proposities te verkopen. Via dit platform kunnen barcodetickets worden verkocht waarmee een reiziger zijn hele reis, van begin- tot eindbestemming kan maken. Bijvoorbeeld vanaf zijn huisadres met de trein, tram en daarna bus (over verschillende OV-bedrijven). Daarnaast bestaat de mogelijkheid om activiteiten buiten het openbaar vervoer aan deze tickets toe te voegen, zoals een toegangsbewijs voor musea, de dierentuin of een attractiepark.

Aantal verkochte e-tickets in 2024:
4,2 miljoen



In 2024 hebben we 4,2 miljoen e-tickets verkocht. Ook hebben zich weer meer OV-bedrijven aangesloten op dit platform. De landelijke dekking lijkt zich te realiseren in 2025.



5.2.7 API Services

Met API's maken we het voor OV-bedrijven en andere partijen mogelijk om aan te haken op onze systemen, zodat ze rechtstreeks service kunnen verlenen aan hun klanten. In 2024 is het fundament voor API's voor de nieuwe OVpay dienstverlening verder uitgebouwd en ingeregeld. We hebben ons developers portaal doorontwikkeld met documentatie en tools zodat dit een nuttige en gebruikersvriendelijke landingsplaats is voor onze klanten die API Services afnemen.

Verder zijn we in 2024 gestart met de inrichting van de API Management Gateway. Dit wordt in 2025 afgerond. 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 veilig de juiste informatie kunnen ophalen die voor hen relevant is en ontsluiten we iedereen op dezelfde manier.

API-producten die zijn opgeleverd

Centraal via de OVpay app en ovpay.nl

- Inzien informatie (rit- en betaalhistorie)
- Accountmanagement (koppelen passen)
- Uitcheck gemist

Decentraal via web/app van OV-bedrijven

- Inzien informatie (rit- en betaalhistorie)
- Accountmanagement (koppelen passen)
- Uitcheck gemist
- Productverkoop & Service





Inzien informatie
(rit- en betaalhistorie)



Accountmanagement
(koppelen passen)



Uitcheck
gemist



Productverkoop
& Service



5.2.8 Identity management

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 2024 zijn alle noodzakelijke usecases voor de OV-pas (bestellen van de pas en het bestellen van saldo) opgeleverd. Daarnaast zijn er diverse producten beschikbaar gemaakt voor de betaalpas, waaronder de registratie van leeftijdsgebonden korting.

Identitymanagement is als project onderverdeeld in drie onderdelen:

1. OVpay CRM

(Customer Relationship Management)

Dit is het order-, klant-, contract- en betaalmanagementsysteem voor OVpay. Dit gebruiken we bijvoorbeeld voor het bestellen en toesturen van de OV-pas. Dit systeem is de vervanger van het huidige OV-chipkaart ordermanagementsysteem (BSS; Business Support Suite).

2. OVpay IDP

(Identity Provider)

Dit is een identificatie/ authenticatiesysteem dat op basis van industriestandaard bewezen methodes OVpay gebruikers identificeert en authenticiseert en daarmee de autorisatie bepaalt voor toegang tot het customer- of service-account van de reiziger.

3. PADP

(Personal Account Data Provider)

Als reizigers gebruik willen maken van bijvoorbeeld leeftijdskorting, is het noodzakelijk dat persoonsgegevens als leeftijd en een pasfoto ter controle beschikbaar zijn, zodat er geen fraude gepleegd kan worden. Het PADP-systeem slaat deze persoonsgebonden kenmerken veilig en volgens privacywetgeving op.



5.2.9 OVpay Afsprakenstelsel

Na een periode van intensief overleg zijn in een werkgroep van de Klanten Raad van Advies definitieve teksten vastgesteld voor de verschillende contracten en bijlagen die samen het OVpay Afsprakenstelsel (OVpA) vormen. Partijen die OVpay dienstverlening van Translink afnemen worden deelnemer in dit stelsel. Naast de deelnemersovereenkomst en mantelovereenkomst zijn drie nadere overeenkomsten opgesteld waaronder de diensten Processing Services, Customer Services en Access Services geleverd zullen worden. De contracten zijn inmiddels ondertekend door alle partijen. Op 1 januari 2025 trad het stelsel in werking.



5.2.10 Overstap van reizigers naar OVpay

We zijn in 2024 doorgedaan om de overstap van reizigers naar de nieuwe OV-betaalmogelijkheden in gang te zetten. Dit doen we bijvoorbeeld met de overstaphulp op ovpay.nl (zie 5.2.3).

Verder hebben we de ondersteuning van en verleiding naar de nieuwe OV-betaalmogelijkheden met OVpay ingebouwd in de verschillende servicekanalen, zodat reizigers een geïnformeerde keuze kunnen maken.

In 2024 hebben we in nauwe samenwerking met het WPOVB ook plannen gemaakt voor de overstap van grote reizigersgroepen na de landelijke invoering van de OV-pas in 2025.

We willen het de reiziger zo eenvoudig mogelijk maken om over te stappen naar OVpay.



Het uitgangspunt bij dit alles is: gemak voor de reiziger. We willen het de reiziger zo eenvoudig mogelijk maken om over te stappen naar OVpay.



5.3 Beheerste en integere bedrijfsvoering

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



5.3.1 Beheerste bedrijfsvoering

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 daarbij maximaal bij te dragen aan het realiseren van onze bedrijfsdoelstellingen.

2024

We hebben een ISAE 3402 type II-verklaring voor OVpay over 2024 behaald. Ook in het ISAE-onderzoek voor de OV-chipkaart dienstverlening verkregen we een goedkeurende verklaring.



In 2024 hebben we gestaag doorgewerkt aan een steeds robuustere operatie voor de OVpay dienstverlening. Hierdoor hebben we een 'schone' (verklaring zonder beperking) ISAE 3402 type II-verklaring voor OVpay over 2024 behaald. Ook in het ISAE-onderzoek voor de OV-chipkaart dienstverlening verkregen we een goedkeurende verklaring.

(Cyber)Security

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



ISAE 3402

Internationale standaard voor zekerheid bij outsourcing



ISO 27001

Internationale standaard voor informatiebeveiliging



PCI DSS

Internationale beveiligingsstandaard voor het veilig bewaren van gegevens

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

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. Daarnaast zijn we aangesloten op een Security Operations Center (SOC) en Security Information and Event Management (SIEM) dienstverlening om real-time inzicht te hebben in verdachte activiteiten. De gerapporteerde (of gesignaleerde) security incidenten classificeren we als hoog, middel of laag. Risico's met impact hoog en midden hebben we geadresseerd en opgelost. Risico's met een lage impact hebben we veelal opgelost of bewust geaccepteerd als restrisico. De securitymeldingen bevatten ook zogenaamde false positives, meldingen die werden getriggerd door testen. In 2024 hebben we 74 securitymeldingen geregistreerd en opgevolgd. Daarvan waren 40 security incidenten (waarvan 15 met een hoog risico classificatie) en 34 false positives. We hebben maatregelen getroffen om de schade van deze incidenten te beperken en herhaling te voorkomen.

Privacy

Gezien de grote hoeveelheid persoonsgegevens die Translink verwerkt, is het van groot belang dat we blijvend aandacht besteden aan de privacywetgeving: de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Ook op het gebied van privacy zijn interne audits uitgevoerd, verbeterpunten geadresseerd en doorgevoerd. Het is onze norm om voor elk nieuw initiatief een Privacy Intake Assessment te doen om risico's in kaart te brengen. Wanneer hieruit hogere risico's blijken voor betrokkenen, dan voeren we een Data Protection Impact Assessment (DPIA) uit. De DPIA beschrijft de processen, beoordeelt de rechtmatigheid, stelt de risico's vast en bepaalt de te nemen beheersingsmaatregelen. Daarnaast houden we aandacht voor de kennis en kunde van de mensen die bij Translink werken. We hebben diverse presentaties en awareness trainingen gegeven over security en privacy.



compliance
bedrijfsvoering Translink



beschermen
privacy reiziger

In 2024 vonden er 31 datalekken plaats. Alle datalekken zijn opgenomen in het interne datalekregister. Op grond van artikel 33 AVG hebben we 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.



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

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

Operationele continuïteit

Continuïteit van de kernprocessen en de primaire dienstverlening van Translink is zeer belangrijk. Onder de regie van de BCM-commissie van Translink volgen we de continuïteit van onze dienstverlening en kritische systemen nauwlettend. 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 2024 is de restore van de digitale kantoorautomatisering alsmede de Generieke Back Office gerelateerd aan de OVpay dienstverlening en de OVpay backend-systemen succesvol getest. Daarnaast is een reactietest bij leveranciers (aangekondigd en niet-aangekondigd/ binnen en buiten kantoor tijden) op de critical response bij Ransomware aanval uitgevoerd.

We hebben onze systemen 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 voeren we periodiek een uitwijktest uit. Van processen borgen we dat deze door meerdere personen en op meerdere locaties kunnen worden uitgevoerd. We maken afspraken met partijen waaraan processen zijn uitbesteed, over hoe de continuïteit van de dienstverlening is gewaarborgd.

We zorgen dat er voldoende BHV'ers (bedrijfshulpverlening) op kantoor aanwezig zijn. Gedurende het jaar heeft het BHV-team weer een ontruimingsoefening gedaan. Daarnaast komt het BHV-team regelmatig samen om een oefening te doen om zo paraat te zijn, mocht een calamiteit zich onverhoopt voordoen.

Financiële continuïteit

Financieel Meerjarenmodel (FMM)

Jaarlijks stellen we een Financieel Meerjarenmodel op. Dit model geeft inzicht in hoe de ontwikkeling van de OV-chipkaart en OVpay dienstverlening en het WPOVB Translink financieel beïnvloeden en in hoeverre we moeten bijsturen om financieel gezond te blijven.

Financieringsafspraken

We hebben met de OV-bedrijven 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 Translink in 2020 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).

In 2023 is 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. Ook in 2024 is, net als voorgaande jaren, geen noodzaak geweest om de faciliteit in te zetten.

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.



5.3.2 Fraude

We zijn ons bij Translink bewust van het inherente risico op fraude, 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 hebben we voor onze 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 en 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 afwikkelen en toegang heeft tot activa.

Override of controls

Ondanks alle beheersingsmaatregelen blijft 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 opgemerkt en aangepakt.



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 weten we misbruik grotendeels te voorkomen en kunnen we dit ook beter signaleren. Elk halfjaar rapporteren we aan de klanten in de Klanten Raad van Advies en aan de raad van commissarissen (RvC) 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. Als we kaartfraudes signaleren, doen we hiervan aangifte.

Bij de nieuwe OVpay dienstverlening dienen zich nieuwe fraudescenario's aan. Ook die worden continu door Translink gemonitord en halfjaarlijks gerapporteerd aan de RvC. Over 2024 hebben wij geen fraudescenario's met reizen met de betaalpas gesignaleerd 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.

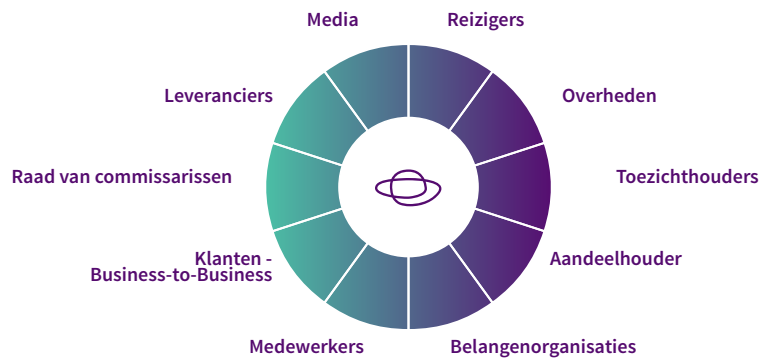
Conclusie

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 Jaarplan Translink 2025 en het Financieel Meerjarenmodel. Hierdoor konden deze stukken soepel worden besproken en vastgesteld.

We overleggen periodiek met toezichthouders (De Nederlandsche Bank, Autoriteit Persoonsgegevens) 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. Daarbij hebben we structureel (strategisch) overleg met partners en leveranciers ten aanzien van OVpay, waaronder met banken en andere partijen die (operationeel) betrokken zijn bij het nieuwe in- en uitchecken in het OV.



5.4.1 Overleg met overheden en instanties

In 2024 hebben we 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. In 2024 heeft een delegatie van het ministerie van IenW een werkbezoek gebracht aan Translink.

Naast onze meest betrokken stakeholders in de OV-sector informeren we 1.438 stakeholders met een nieuwsbrief over de vorderingen van OVpay, waaronder 337 gemeenten, 219 onderwijsinstellingen, 466 lokale ouderen- en seniorenorganisaties en 135 stakeholders binnen de toerismesector.



Met organisaties als Rover, leder(in), Oogvereniging, ouderenbonden en de 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 toegankelijkheidsessies 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 2024 hebben we volgens afspraak met lenW 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 2024 hebben we besloten om eerst een verdiepende sessie te organiseren in de vorm van een klantarena, waar we met elkaar in gesprek zijn gegaan aan de hand van drie perspectieven: reizigers, mobiliteitsbedrijven en open innovatie. Dit heeft nog beter inzicht gegeven in de rol van Translink in de komende jaren en de onderlinge verwachtingen die hierover leven.



5.4.3 Waardering OV-chipkaart

Jaarlijks meet CROW/KpVV met de OV-Klantenbarometer de tevredenheid van reizigers over het Nederlandse OV. In 2024 waardeerden reizigers het gebruikersgemak van de OV-chipkaart met een 8,5, een procentpunt hoger dan het voorgaande jaar. Ook vroeg het onderzoek voor het eerst naar de tevredenheid over reizen met OVpay (betaalpas, creditcard en mobiel). Het gebruikersgemak van deze vorm van in- en uitchecken werd eveneens gewaardeerd met een 8,5. Met name de hoge waardering voor OVpay, al in dit vroege stadium, is een bevestiging dat onze inzet op gemak voor de reiziger zijn vruchten afwerpt.



5.4.4 Media

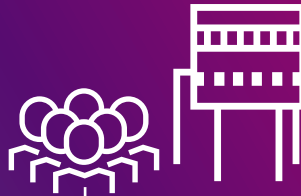
De media hadden in 2024 ruim aandacht voor de introductie van leeftijdskorting met de betaalpas. Bij de mediabenedering en de woordvoering is nauw samengewerkt tussen Translink, de OV-bedrijven en Betaalvereniging Nederland. Andere onderwerpen die uitgebreid aandacht van de media kregen waren de proef met de nieuwe OV-pas in Almere en de beëindiging van de samenwerking met een belangrijke leverancier.



5.5 Realiseren jaarplan binnen begroting

Het resultaat na belasting over 2024 bedraagt € 2,7 miljoen en is hiermee € 0,5 miljoen (26%) hoger dan begroot. De jaarrekening presenteren we in hoofdstuk 8 van dit jaarverslag.

Organisatie, governance en maatschappelijk verantwoord ondernemen

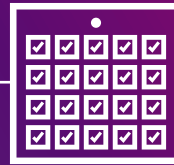


153



Aantal medewerkers in dienst
per 31-12-2024

6



Aantal dienstjaren
gemiddeld in 2024



93/59/1

Man / vrouw / neutraal
per 31-12-2024

42



Gemiddelde leeftijd
per 31-12-2024

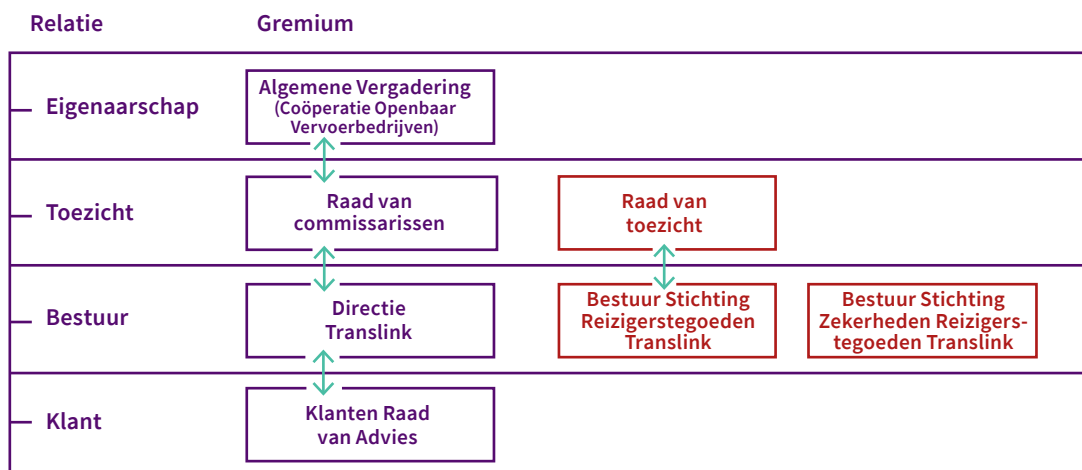


6.1 Governancestructuur

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, en het functioneren van de externe accountant
- De relatie met, benoeming en ontslag van, en 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 (Deelnemers 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. Per 1 januari 2025 is het OVpay Afsprakenstelsel (OVpA) in werking getreden. Voor overleg en afstemming met de deelnemers is hiervoor een Deelnemers Raad van Advies ingesteld.



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.

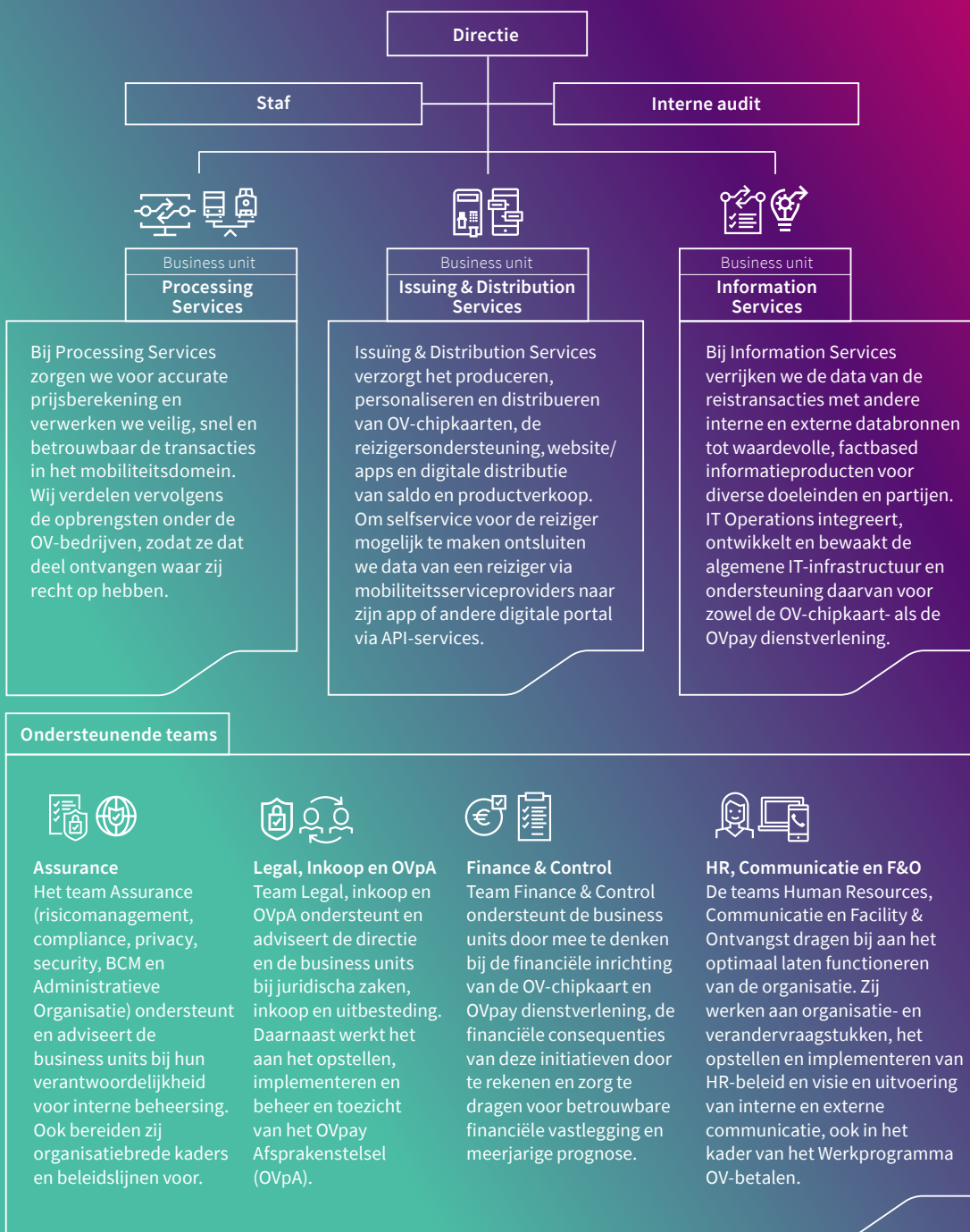




6.2 Organisatiestructuur en besturing

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 van daaruit verantwoordelijk voor zowel de ontwikkeling van individuele medewerkers als de resultaten van hun business unit of teams.

Translink bestuurt via korte lijnen vanuit drie resultaatverantwoordelijke business units. 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.



6.2.1 Team Translink

Team Translink heeft ook in 2024 weer een krachtige teamprestatie neergezet. De ontwikkeling van OVpay ging in hoog tempo door. Hierbij zijn veel successen behaald, maar hebben we ook aantal tegenvallers moeten incasseren. En uiteraard deden we dat naast het blijven leveren van betrouwbare OV-chipkaart dienstverlening. Samen met de OV-bedrijven en onze leveranciers is het ons gelukt om koersvast en wendbaar te zijn.

Onze mensen staan centraal. We zien en behandelen mensen als uniek, met ieder hun eigen talenten en mogelijkheden. Verbinding, duurzame inzetbaarheid en werkplezier waren ook in 2024 de pijlers van ons beleid.



6.2.2 Great place to work

In het voorjaar van 2024 hebben we een medewerkersonderzoek (Great Place To Work) uitgevoerd. Met als mooi resultaat dat Transink de certificering behaald heeft om zich één jaar een 'Great Place To Work' te mogen noemen. We zijn supertrots op de positieve score van 87% op de stelling: 'Alles overziend vind ik Translink een Great Place To Work'. En zelfs 94% op de stelling "Translink is een fijne plek om te werken".

Dit is in juni gevierd met de collega's. Om de resultaten van het onderzoek goed te begrijpen en de dialoog te voeren over mogelijke verbeterpunten zijn sessies georganiseerd om uitkomsten te bespreken in de teams. De verbeterpunten zijn integraal verzameld. In 2025 gaan we het onderzoek opnieuw uitvoeren en hopen we ons opnieuw een Great Place To Work te mogen noemen.



6.2.3 Duurzaam presteren en verbinding

Consistent en op hoog niveau presteren met behoud van een gezonde balans vraagt om continue aandacht op het thema vitaliteit. Aanvullend op ons verzuim- en arbobeleid is in 2024 een groep vitaliteitsambassadeurs gestart die op verschillende onderdelen het hele jaar door informatie heeft gedeeld en activiteiten heeft georganiseerd rond aandachtsgebieden als:

- **Werkomgeving:** werken in een werkomgeving die de gezondheid niet belast
- **Fysiek gezond:** bewegen, uithoudingsvermogen, conditie & weerstand. Het bevorderen van de fitheid door dagelijkse beweging te stimuleren
- **Mentaal gezond:** welbevinden waarin je je eigen potentieel kent, productief kan werken, een normale hoeveelheid stress aan kan en in staat bent een bijdrage te leveren aan de omgeving
- **Voeding:** gezonde voeding draagt bij aan gezond leven. Zorgt voor een gezond gewicht en werkt preventief.



Het gemiddelde verzuim van 5,2% over 2024 ligt in lijn met de landelijke cijfers. Uiteraard volgen en begeleiden we dit continu en stimuleren we het maken van maatwerkafspraken tussen medewerker en leidinggevende ter voorkoming van het verzuim.

Ook in 2024 hebben we elk kwartaal weer stilgestaan bij wat we samen allemaal bereikt hebben. Tijdens deze Stay Connected bijeenkomsten blikken we terug, kijken vooruit, vieren we successen en staan we stil bij onze uitdagingen als organisatie. Dit combineren we met een informeel, feestelijk samenzijn of leuke activiteit. En uiteraard wist ook Sinterklaas de weg naar Translink dit jaar weer te vinden.



6.2.4 Leren en ontwikkelen

We hebben medewerkers die beschikken over diepgaande vakkennis en de juiste competenties. Zij weten wat er in de buitenwereld en bij klanten speelt en kunnen samenwerkingsrelaties aangaan en onderhouden. We blijven investeren in onze medewerkers en stimuleren ze om te blijven leren, nieuwe kennis op te bouwen en kennis te delen. In de gesprekken tussen medewerkers en leidinggevendens zijn

2024

Translink Bootcamp: ons eigen ontwikkelprogramma met extra verdieping op persoonlijke ontwikkeling, samenwerken en leiderschap.



'Het was een onvergetelijke reis, vol prachtige momenten en waardevolle lessen. Het heeft me niet alleen verder gebracht in mijn professionele groei, maar vooral ook als mens.'

training en opleiding een vast punt van aandacht. Translink biedt haar medewerkers training en opleiding aan (en het daarbij behorende budget), afgestemd op de professionele en persoonlijke behoefte van de individuele medewerker. Eind 2024 heeft alweer de derde groep het Translink Bootcamp programma succesvol afgerond. Ons eigen ontwikkelprogramma met extra verdieping op persoonlijke ontwikkeling, samenwerken en leiderschap.



6.2.5 Arbeidsmarkt, binden en boeien

Bij de werving van medewerkers kijkt Translink naar de mate waarin kandidaten beschikken over de juiste competenties voor de functie/rol die ze (willen) vervullen en of houding en gedrag aansluiten bij onze kernwaarden: samenwerken, wendbaarheid en zelfregie.



Samenwerken



Wendbaarheid



Zelfregie

In 2024 hebben we onze website translink.nl geheel vernieuwd. Daarbij is aandacht geschonken aan de waarde die deze site heeft als 'visitekaartje' van Translink voor potentiële nieuwe medewerkers. Op de pagina 'werken bij' geven we een inzicht over hoe het is om bij Translink te werken. Ook via LinkedIn profileren we ons als aantrekkelijk werkgever en laten we medewerkers aan het woord.

Dit alles neemt niet weg dat het werven van nieuwe collega's ook in 2024 niet altijd makkelijk was en veel tijd en inspanning vraagt. Toch is het ook in 2024 weer gelukt om een aantal langer openstaande vacatures in te vullen en om inhuurmedewerkers in dienst te nemen. Daar waar invulling niet (direct) lukt, zetten we in op een flexibele schil van inhuurmedewerkers.



6.3 Maatschappelijk verantwoord ondernemen en duurzaamheid

Gedurende 2024 hebben we veel aandacht besteed aan het opstellen van het beleidsplan en opvolgend het implementatieplan Duurzaamheid. Een projectgroep is daar het hele jaar bij betrokken geweest. Vanaf 2025 zullen de plannen uit het implementatieplan door de verschillende afdelingen/units worden uitgevoerd. Deze worden begeleid door twee coördinatoren, van wie één voor de implementatie van het algemene Duurzaamheidsbeleid en één specifiek voor de totstandkoming van de duurzaamheidsrapportage in het jaarverslag (vanaf boekjaar 2025) conform de Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). In het vierde kwartaal van 2024 heeft de directie goedkeuring verleend op het Duurzaamheidsbeleid inclusief het implementatieplan. Daarmee zijn duidelijke kaders opgesteld voor hoe Translink uiting geeft aan het thema Duurzaamheid binnen haar interne bedrijfsvoering en externe dienstverlening.

In 2024 zijn we begonnen om te kijken hoe we ons energieverbruik als organisatie kunnen terugschroeven en zijn zowel contracten als plannen tegen het licht gehouden voor het kunnen doorvoeren van veranderingen vanaf 2025. Dit betreft maatregelen die worden getroffen in verband met het Activiteitenbesluit Milieubeheer, dat bedrijven verplicht om alle energiebesparende maatregelen met een terugverdientijd van 5 jaar of minder uit te voeren.

In 2024 is de registratie ingericht om te kunnen voldoen aan de rapportageverplichting behorend bij het Besluit CO2-reductie werk gebonden personenmobiliteit. Uiterlijk 30 juni 2025 zal er over het boekjaar 2024 gerapporteerd worden. Ook zijn in 2024 voorbereidingen getroffen hoe duurzaamheid past in de (nieuwe) strategische planning (2025 – 2030) en de vertaling hiervan in de (jaar)planningen van operationele business units en communicatie-uitingen. Via het WPOVB is er actief gewerkt aan het integreren van duurzaamheid in het ontwerp van de dienstverlening OVpay.



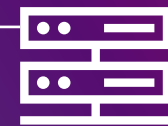
6.4 Remuneratie

Het vaste bruto jaarinkomen inclusief vakantiegeld voor de algemeen directeur bedroeg in 2024 € 202.469 en voor de financieel directeur € 187.860. 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 2024 een vergoeding die gelijk is aan een percentage van het algemeen bezoldigingsmaximum WNT, te weten: 15% voor de voorzitter van de raad van commissarissen (€ 34.950) en 10% voor de leden van de raad van commissarissen (€ 23.300).

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 Risicomanagement inrichting

Risicomanagement is binnen Translink ingericht volgens het 'Three lines model'. In dit model is de eerste lijn (directieleden en [business unit]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 en externe 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 Risicomanagement raamwerk

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

De risicobereidheid is de mate waarin Translink op jaarbasis eventuele financiële verliezen en/of afbreuk aan reputatie accepteert, en is vastgesteld voor de thema's strategisch, financieel, operationeel (inclusief IT en uitbesteding) en integriteit. Bij het vaststellen van de risicobereidheid staan de continuïteit en de betrouwbaarheid van onze dienstverlening voorop.

De risicobereidheid van Translink is laag vanwege het maatschappelijke belang van onze dienstverlening en ons doel om een betrouwbare partner te zijn voor betalen in het OV, waarbij Translink grote hoeveelheden persoons-, financiële- en reisgegevens verwerkt.



7.4 Risicobeheersing

We stellen risicoanalyses op 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 vergelijken we met de vastgestelde risicobereidheid. Voor risico's buiten de risicobereidheid bepaalt Translink risicoreacties: aanvaarden, beperken, overdragen of vermijden.

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, Translink brede en externe risico's. Het bottom-up proces gaat over de beheersing van operationele risico's en wordt gefaciliteerd door de AO/IB specialist. We rapporteren periodiek over de beheersing van de geïnventariseerde risico's en de ontwikkeling van de belangrijke strategische, Translinkbrede en externe risico's aan het Managementteam, de directie en de commissarissen.

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 basisdienstverlening niet is gewaarborgd, veroorzaakt door een interne of externe verstoring met als gevolg dat Translink haar dienstverlening niet volgens de overeengekomen SLA kan uitvoeren.

Belangrijke beheersingsmaatregelen die Translink treft:

- het BCM-jaarplan is opgesteld o.b.v. een BIA (business impact analyse), vastgesteld en uitgevoerd
- kritieke IT-applicaties zijn voor hoge beschikbaarheid ingericht en waar mogelijk redundant uitgevoerd
- de contractuele afspraken met externe leveranciers inzake BCM worden nageleefd en werken (ISAE 3402 type II, ISO27001, PCI DSS)
- life cycle management wordt uitgevoerd om de kritieke systemen up to date te houden
- interne of externe verstoringen in de basisdienstverlening zijn hersteld binnen gestelde kaders (RTO, RPO en MTD)
- uit de testen van het Calamiteitenteam en het BHV-draaiboek blijkt dat Translink voldoende is voorbereid op interne of externe verstoringen of calamiteiten die van invloed kunnen zijn op de basisdienstverlening en of veiligheid van personen binnen Translink



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 opgelegde sancties niet na (kunnen) komen, met als gevolg dat Translink haar dienstverlening niet of niet volgens de overeengekomen SLA kan uitvoeren.



Belangrijke beheersingsmaatregelen die Translink treft:

- selectieproces voor uitbestede 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, ISO 27001 en 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 beheersingsmaatregelen die Translink treft:

- 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



Beschikbaarheid, integriteit en of vertrouwelijkheid van data is onvoldoende gewaarborgd

Het risico dat de beschikbaarheid, integriteit en of vertrouwelijkheid van data onvoldoende is gewaarborgd, veroorzaakt doordat: we onvoldoende beveiligd zijn tegen digitale inbreuken en/of cyberaanvallen; medewerkers onvoldoende bewust zijn van het belang van informatiebeveiliging; nieuwe functionaliteiten zonder te zijn beoordeeld op informatiebeveiliging in productie worden genomen; datamanagement (het onderhouden, actualiseren, beheren van data) ontbreekt; met als gevolg het verstrekken van foutieve (stuur- en verantwoordings)informatie, reputatie schade en/of financieel verlies.

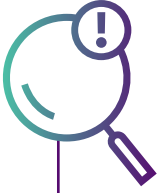
Belangrijke beheersingsmaatregelen die Translink treft:

- 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



OVpay dienstverlening is geen volwaardig alternatief voordat OV-chipkaart dienstverlening moet worden beëindigd

Het risico dat de OVpay dienstverlening geen volwaardig alternatief is voordat de OV-chipkaart dienstverlening wordt beëindigd, veroorzaakt doordat Translink samen met de OV-bedrijven (in het WPOVB) het Minimum Viable Product (MVP) OVpay en de migratie niet tijdig realiseren, met als gevolg discontinuïteit van betalen in het OV en financieel verlies.



Belangrijke beheersingsmaatregelen die Translink treft, zijn bewaken dat:

- er overeenstemming is over mijlpalen waarbij rekening wordt gehouden met onvoorziene omstandigheden en een periode van optimaliseren en stabiliseren
- er voldoende (kwalitatieve) resources beschikbaar zijn voor de realisatie en beproeven van het minimum viable product voor de OVpay dienstverlening (Translink, OV-bedrijven en leveranciers)
- mijlpalen tijdig worden gerealiseerd, conform specificaties en budget
- de voortgang (en onbeheerste pieken) in de migratie van reizigers met de OV-chipkaart naar OVpay goed verloopt



OV-chipkaart dienstverlening niet gewaarborgd tot eind 2027

Het risico dat de OV-chipkaart dienstverlening niet gewaarborgd is tot eind 2027, veroorzaakt doordat: lopende contracten met leveranciers voor OV-chipkaart en bijbehorende dienstverlening te vroeg eindigen; onvoldoende OV-chipkaarten / PKI-SAM's (chips gebaseerd op Mifare technologie) beschikbaar zijn; de vereiste technische en security kennis van de OV-chipkaart dienstverlening niet meer beschikbaar is; de vereiste technische componenten en bijbehorende support voor de OV-chipkaart dienstverlening niet beschikbaar zijn; met als gevolg versneld over moeten gaan naar OVpay waar de klantbeleving nog niet volledig gelijk is aan de OV-chipkaart dienstverlening en afbreuk doet aan onze reputatie met financiële gevolgen en/of discontinuïteit van de dienstverlening.

Belangrijke beheersingsmaatregelen die Translink treft:

- lopende contracten voor OV-chipkaart en de bijbehorende dienstverlening zijn verlengd en geflexibiliseerd
- PKI-SAM's kunnen worden hergebruikt (dit is getest met één type apparaat, onderhanden is om dit bij alle OV-bedrijven en type apparaten te testen)
- met de nieuwe Hardware Security Module (HSM) kan de OV-chipkaart cryptografie worden gecontinueerd (acceptatietesten zijn onder handen)



Te hoog oninbaarheidspercentage bij reizen met betaalpas

Het risico van een te hoog oninbaarheidspercentage bij reizen met betaalpas, veroorzaakt doordat de incasso- en betalingsmogelijkheden en fraudebepalende maatregelen niet toereikend zijn, met als gevolg dat OV-bedrijven stoppen met reizen met betaalpas en daarmee een verhoogde kans op niet tijdige migratie omdat ook reizigers die reizen met betaalpas gemigreerd moeten worden naar de OV-pas.

Belangrijke beheersingsmaatregelen die Translink treft, zijn bewaken dat:

- de BIN (Bank Identification Number) block administratie waarop de kaartuitgevende instellingen staan die een structureel te hoge oninbaarheid hebben, up to date is
- de algemene triggerlimiet (instelbaar op basis van oninbaarheid) per dag is ingesteld zodat als gedurende de dag de limiet wordt overschreden niet wordt gewacht met innen tot de end-of-day, maar direct een betaalverzoek wordt aangeboden aan de financiële instelling die de betalingen verwerkt
- de grootte van de denylist verwerkbaar blijft voor de OV-bedrijven en leveranciers
- de verschillende vormen van schuld voldoen door de reiziger adequaat werken.

Jaarrekening



8.1

Balans per 31 december 2024

Balans van Translink per 31 december 2024 (in duizenden euro's voor resultaatbestemming)

ACTIVA	Noot	31 december 2024	31 december 2023
Vaste activa			
Immateriële vaste activa	[1]	18.492	18.742
Materiële vaste activa	[2]	477	661
Financiële vaste activa	[3]	-	3
		<u>18.969</u>	<u>19.406</u>
Vlottende activa			
Vorraden	[4]	834	724
Vorderingen niet ter vrije beschikking	[5]	155.000	180.000
Vorderingen	[6]	25.522	27.182
Belastingen	[7]	3	150
Liquide middelen niet ter vrije beschikking	[8]	63.301	69.749
Liquide middelen	[9]	40.005	34.522
		<u>284.665</u>	<u>312.327</u>
		<u>303.634</u>	<u>331.733</u>
PASSIVA			
Eigen vermogen			
Aandelenkapitaal	[10]	50	50
Agioreserve	[11]	92.946	92.946
Overige reserves		-60.966	-62.931
Onverdeeld resultaat		2.671	1.965
		<u>34.701</u>	<u>32.030</u>
Langlopende schulden			
Gepassiveerde beheervergoedingen	[12]	18.076	18.163
Waarborgsommen	[13]	2.621	2.936
		<u>20.697</u>	<u>21.099</u>
Kortlopende schulden			
Crediteuren		7.311	5.498
Leveringsverplichting kaarten		-	44
Sociale lasten		-	23
Belastingen	[14]	556	571
Overige kortlopende schulden	[15]	19.971	22.532
Overlopende passiva		17.709	21.122
Toevertrouwde middelen	[16]	202.688	228.814
		<u>248.236</u>	<u>278.604</u>
		<u>303.634</u>	<u>331.733</u>

8.2

Winst en verliesrekening 2024

Winst en verliesrekening over 2024 van Translink
 (in duizenden euro's)

Netto-omzet	Noot	2024	2023
Clearing & Settlement	[17]	50.771	43.940
Card & Customer Services	[18]	42.896	37.898
Overige bedrijfsopbrengsten		3.453	3.321
Som der bedrijfsopbrengsten		97.120	85.159
Kosten van grond- en hulpstoffen	[19]	-4.874	-4.353
Kosten uitbesteed werk en andere externe kosten	[20]	-56.748	-45.484
Lonen en salarissen	[21]	-10.533	-9.406
Sociale lasten		-1.588	-1.447
Pensioenen	[22]	-956	-902
Afschrijvingen	[23]	-5.937	-4.839
Overige bedrijfskosten	[24]	-13.865	-17.075
Som der bedrijfslasten		-94.501	-83.506
Financiële baten en lasten	[25]	987	999
Resultaat voor belastingen		3.606	2.652
Belastingen	[26]	-935	-687
Resultaat na belastingen		2.671	1.965

8.3 Kasstroomoverzicht 2024

Kasstroomoverzicht over 2024 van Translink (in duizenden euro's)

Kasstromen uit operationele activiteiten	Noot	2024	2023
Resultaat na belastingen		2.671	1.965
<i>Aanpassing voor:</i>			
Afschrijvingen op materiële en immateriële vaste activa	[23]	5.937	4.839
Financiële vaste activa (langlopende belastinglatenties)	[3]	3	150
<i>Verandering in werkkapitaal</i>			
Vorraden	[4]	-109	-261
Vorderingen niet ter vrije beschikking	[5]	25.000	-
Handelsvorderingen	[6]	1.659	-8.526
Belastingen	[7]	146	13
Niet vrij besteedbare middelen	[8]	6.449	7.505
Verplichtingen wegens toevertrouwde gelden	[16]	-26.126	-2.962
Handelscrediteuren en overige kortlopende schulden	[15]	-4.242	1.267
		<u>2.777</u>	<u>-2.963</u>
Amortisatie ontvangen beheervergoedingen	[12]	-10.498	-10.578
Vooruitontvangen beheervergoedingen	[12]	10.639	12.231
Mutatie kortlopende beheervergoedingen	[12]	-228	-138
		<u>-87</u>	<u>1.515</u>
Mutatie waarborgsommen	[13]	-316	-161
Kasstromen uit operationele activiteiten		<u>10.986</u>	<u>5.345</u>
Kasstroom uit investeringsactiviteiten			
(Des)investeringen in (im)materiële vaste activa	[1] [2]	<u>-5.503</u>	<u>-5.849</u>
		-5.503	-5.849
Toename/afname geldmiddelen ter vrije beschikking			
Stand per 1 januari	[9]	34.522	35.026
Mutatie boekjaar		<u>5.483</u>	<u>-504</u>
Stand per 31 december	[9]	<u>40.005</u>	<u>34.522</u>

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 2024 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

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

Voorraden

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.

Voor incurante voorraden wordt een voorziening gevormd op basis van de geschatte opbrengstwaarde. Indien deze lager is dan de verkrijgings- of vervaardigingsprijs, wordt het verschil ten laste van het resultaat gebracht. Bij de bepaling wordt rekening gehouden met veroudering, marktontwikkelingen en verwachte verkoopmogelijkheden.

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 één 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 met betrekking tot de OV-chipkaart dienstverlening en de Product Diensten Catalogus met betrekking tot de OVpay dienstverlening).

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 met betrekking tot de OV-chipkaart dienstverlening en de Product Diensten Catalogus met betrekking tot de OVpay dienstverlening).

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.

[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 2024	Totaal 2023
Beginstand (1 januari)				
Aanschafwaarde	120.354	4.642	124.996	119.375
-/- Cumulatieve afschrijvingen	-106.254	-	-106.254	-101.648
Boekwaarde	14.099	4.642	18.742	17.727
Mutaties				
+/+ Investerings	-	5.565	5.565	5.847
+/+ Ingebruikname OHW	4.959	-4.959	-	-
-/- Ontvangen funding	-	-100	-100	-227
-/- Bijzondere waardeverminderingen	-46	-	-46	-
-/- Afschrijvingen	-5.670	-	-5.670	-4.606
	-757	507	-250	1.014
Eindstand (31 december)				
Aanschafwaarde	125.312	5.149	130.461	124.996
-/- Cumulatieve afschrijving	-111.970	-	-111.970	-106.254
Boekwaarde	13.343	5.149	18.492	18.742

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 vijf 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 2024 verhoogd wegens investeringen ter hoogte van € 5,6 miljoen en verlaagd met afgeronde, geactiveerde projecten, ter hoogte van € 5,0 miljoen door met name ingebruikname van de generieke backoffice voor de OVpay dienstverlening en met € 0,1 miljoen vanwege vrijval ontvangen externe funding.

[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 2024</i>	<i>Totaal 2023</i>
Beginstand (1 januari)				
Aanschafwaarde	13.884	2.093	15.977	15.749
-/- Cumulatieve afschrijvingen	-13.425	-1.891	-15.316	-15.084
Boekwaarde	459	202	661	665
Mutaties				
+/+ Investerings	35	2	38	228
-/- Afschrijvingen	-143	-78	-221	-233
	-108	-76	-183	-5
Eindstand (31 december)				
Aanschafwaarde	13.919	2.096	16.015	15.977
-/- Cumulatieve afschrijving	-13.568	-1.969	-15.538	-15.316
Boekwaarde	351	126	477	661

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).

[3] Financiële vaste activa

De financiële vaste activa per 31 december 2024 zijn als volgt opgebouwd:

	31 december 2024	31 december 2023
Latente belastingvorderingen (langlopend)	-	3

Latente belastingvorderingen (langlopend)

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

	2024	2023
Stand per 1 januari	3	153
af: overboeking naar kortlopend	-3	-150
Stand per 31 december	-	3

[4] Voorraden

Dit betreft de voorraad OV-chipkaarten en PKI SAM-kaarten. De incurante voorraad OV-passen ter hoogte van € 1,2 miljoen is volledig voorzien per 31 december 2024.

[5] Vorderingen niet ter vrije beschikking

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

	31 december 2024	31 december 2023
Vordering op Stichting Reizigerstegoeden Translink	155.000	180.000

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.

[6] Vorderingen

De vorderingen zijn per balansdatum als volgt opgebouwd:

	31 december 2024	31 december 2023
Handelsdebiteuren	10.598	8.436
Vordering op groepsmaatschappij	-	1.072
Stichting Reizigerstegoeden Translink	16	-
Stichting Zekerheden Reizigerstegoeden Translink	3	-
Overige vorderingen	1.739	6.836
Overlopende activa	13.166	10.837
	<u>25.522</u>	<u>27.181</u>

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 één jaar.

[7] Belastingen

De post belastingen is als volgt samengesteld:

	31 december 2024	31 december 2023
Latente belastingvorderingen (kortlopend)	<u>3</u>	<u>150</u>

Latente belastingvorderingen (kortlopend)

	2024	2023
Stand per 1 januari	150	162
bij: overboeking van langlopend	3	150
Realisatie boekjaar	<u>-150</u>	<u>-162</u>
Stand per 31 december	<u>3</u>	<u>150</u>

[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.

[9] Liquide middelen

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

[10] Eigen vermogen

De mutaties in het eigen vermogen zijn als volgt:

	<i>Geplaats kapitaal</i>	<i>Agio</i>	<i>Overige</i>	<i>Onverdeeld</i>	<i>Totaal</i>
Stand per 1 januari 2023	50	92.946	-65.597	2.666	30.065
Resultaatbestemming 2022	-	-	2.666	-2.666	-
Resultaat 2023	-	-	-	1.965	1.965
Stand per 31 december 2023	50	92.946	-62.931	1.965	32.030
Resultaatbestemming 2023	-	-	1.965	-1.965	-
Resultaat 2024	-	-	-	2.671	2.671
Stand per 31 december 2024	50	92.946	-60.966	2.671	34.701

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 18 april 2024 is besloten om het resultaat over 2023 ter hoogte van € 1.964.815 als volgt te bestemmen:

Resultaatbestemming 2023

- toe te voegen aan de overige reserves

1.965

Voorgesteld wordt om het resultaat over 2024 ter hoogte van € 2.670.943 als volgt te verwerken:

Resultaatbestemming 2024

- toe te voegen aan de overige reserves

2.671

[11] Aandelenkapitaal en dividendcommitment

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.

[12] Gepassiveerde beheervergoedingen (langlopend)

	2024	2023
Beginsaldo	27.519	25.866
Gefactureerde beheervergoeding	10.639	12.231
Vrijval ten gunste van het resultaat	-10.498	-10.578
Totaal eindsaldo per balansdatum	27.661	27.519
Waarvan kortlopend	9.585	9.356
Langlopend	18.076	18.163

Per verkochte OV-chipkaart is ook in 2024 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 2024 € 4,14 per persoonlijke en anonieme OV-chipkaart en € 2,55 per zakelijke OV-chipkaart. Per jaar valt éénvijfde 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 2026 tot en met 2029 is als langlopende passiefpost opgenomen. Het deel dat binnen één jaar vrijvalt is als kortlopende passiefpost opgenomen onder de overlopende passiva.

[13] Waarborgsommen (langlopend)

	2024	2023
Beginsaldo	3.523	3.716
Vrijgevallen kaarten	-645	-679
Gefactureerde waarborgsommen	261	486
Totaal eindsaldo per balansdatum	3.139	3.523
Waarvan kortlopend	519	587
Langlopend	2.621	2.936

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.

[14] Belastingen (kortlopend)

De kortlopende belastingverplichtingen zijn onderstaand gespecificeerd:

	31 december 2024	31 december 2023
Loonheffingen en sociale premies	556	571
	556	571

[15] Overige kortlopende schulden

	31 december 2024	31 december 2023
Overblijvende niet-gebruikte saldi	13.322	18.358
Schuld aan groepsmaatschappij	368	-
Stichting Reizigerstegoeden Translink	-	90
Stichting Zekerheden Reizigerstegoeden Translink	-	6
Diverse overige kortlopende schulden	6.282	4.078
	19.971	22.532

Overblijvende niet-gebruikte saldi

	2024
Stand per 1 januari 2024	18.358
Bij: niet-gebruikte saldi langer dan 5 jaar verlopen	6.402
	24.760
Af: bestedingen	-11.438
Stand per 31 december	13.322

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. De diverse overige kortlopende schulden bestaan uit personeelsgerelateerde schulden en diverse overige kortlopende schulden.

[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.

[17] Clearing & Settlement

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

[18] Card & Customer Services

Dit betreft opbrengsten uit kaartverkoop, doorbelastingen van callcenterkosten, beheervergoeding OV-chipkaarten, servicevergoeding OVpay dienstverlening, opbrengsten webwinkel en overige opbrengsten. Alle omzet is gerealiseerd in Nederland.

[19] Kosten van grond- en hulpstoffen

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

[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.

[21] Lonen en salarissen

Het aantal medewerkers op basis van een volledig dienstverband was in 2024 gemiddeld 139,6 fte's (2023: 128,8 fte's), waarvan 109,2 fte's met een vast dienstverband (2023: 102,2 fte's) en 30,4 fte's aan inhuur (2023: 26,4 fte's). Deze kosten voor inhuur zijn verantwoord onder kosten uitbesteed werk en andere externe kosten. Hiervan waren 0 medewerkers werkzaam buiten Nederland (2023: 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 gezamenlijk € 465.772 in 2024 (2023: € 425.510) en bestaat uit vaste beloning en pensioenpremie.

Het bruto beloningsbedrag voor de bezoldigde commissarissen (de heren E.A. Kleijnberg, F.B. van Kolfschoten en mevrouw A.H.T.M. Schlichting) bedroeg gezamenlijk € 81.550 in 2024 (2023: € 78.050) en bestaat uit een vast honorarium dat binnen de WNT valt.

[22] Pensioenen

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

[23] Afschrijvingen

De afschrijvingen kunnen als volgt worden gespecificeerd:

	2024	2023
Immateriële vaste activa	-5.670	-4.606
Duurzame waardevermindering immateriële vaste activa	-46	-
Materiële vaste activa	-221	-233
	<u>-5.937</u>	<u>-4.839</u>

[24] Overige bedrijfskosten

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

[25] Financiële baten (en lasten)

De rentebaten kunnen als volgt worden gespecificeerd:

	2024	2023
Rentebaten(-lasten) over banktegoeden	<u>987</u>	<u>999</u>

[26] Belastingen

Recapitulatie belastinglast:

	2024	%	2023	%
Resultaat voor belastingen	3.606		2.652	
Winstbelasting op basis van het Nederlandse belastingtarief	765	21,2	687	25,9
Vorming belastinglatentie uit hoofde van fiscale herwaardering activa	150	4,2	-	-
Correctie winstbelasting voorgaande jaren	20	0,5	-	-
Totale belastingdruk	935	25,9	687	25,9

[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 € 155 miljoen aan reizigerstegoeden ondergebracht in de Stichting Reizigerstegoeden Translink. In 2019 is € 160 miljoen overgeboekt van Translink naar de Stichting, in 2021 is hier € 20 miljoen aan toegevoegd en in 2024 is € 25 miljoen teruggestort door de Stichting aan Translink.

[28] Accountantshonoraria

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

	2024	2023
Controle van de jaarrekening	134	126
	134	126

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.

[29] Financiële ratio's

	2024	2023
Vlottende activa / kortlopende schulden (1)	1,5	1,3
Werkkapitaal (2)	20.816	12.788
Solvabiliteit (3)	34,4%	31,1%
Balanstotaal inclusief verplichtingen toevertrouwde middelen	303.634	331.733
Balanstotaal exclusief verplichtingen toevertrouwde middelen	100.945	102.919

(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 rechten en verplichtingen

8.5.1 Meerjarige financiële verplichtingen

De meerjarige verplichtingen bedragen:

	Binnen één jaar	Tussen één en vijf jaar	Meer dan 5 jaar
Huurkosten Jason en Het Plein, inclusief servicekosten en parkeerplaatsen	413	1.443	238
Onderhoudscontract kaartproductie	641	-	-
	<u>1.054</u>	<u>1.443</u>	<u>238</u>

8.5.2 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.

8.5.3 Kredietfaciliteit

In 2020 heeft Translink een gecommiteerde kredietfaciliteit bij de Rabobank verkregen van maximaal € 30 miljoen euro voor algemene doeleinden. Deze kredietfaciliteit is in 2023 verlengd tot en met 2028 voor een totale omvang van maximaal € 20 miljoen. Voor de kredietfaciliteit zijn geen zekerheden verleend aan de Rabobank. Van de kredietfaciliteit is in 2024, net als voorgaande jaren, geen gebruikgemaakt.

8.5.4 Beëindiging samenwerking leverancier

In 2024 is de samenwerking met een belangrijke leverancier beëindigd, waarbij verschil van inzicht is ontstaan over de financiële afwikkeling. De eventuele financiële consequenties en het moment van afwikkeling zijn nog niet duidelijk. Op basis hiervan kan nog geen betrouwbare inschatting worden gemaakt van het eventuele financiële effect en is geen vordering en/of verplichting in de jaarrekening verantwoord.

Controleverklaring



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 2024

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2024 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 2024 en van het resultaat over 2024 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 2024;
2. de winst- en verliesrekening over 2024; 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. handelt tevens onder de namen: BDO Audit & Assurance B.V., BDO Accountants, BDO Technology Risk Assurance.
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 en onze bevindingen moeten in dat kader worden gezien en niet als afzonderlijke oordelen of conclusies.

Controleaanpak continuïteit

Zoals toegelicht in Hoofdstuk 5.3 en Hoofdstuk 7 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 55 van de jaarrekening en in Hoofdstuk 5.3 en Hoofdstuk 7 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 werkzaamheden om de continuïteitsbeoordeling van de directie te evalueren omvatten onder andere het kennis nemen van de door de directie opgestelde risico analyse, overwegen of de continuïteitsbeoordeling van de directie alle relevante informatie bevat waarvan wij als gevolg van onze controle kennis hebben, 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 het 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.

Controleverklaring



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.

Uit onze werkzaamheden blijkt dat de door de directie gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is en er geen continuïteitsrisico's zijn geïdentificeerd.

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 en het niet-naleven van wet- en regelgeving. 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 5.3.2 van het jaarverslag, waarin de directie haar frauderisicoanalyse heeft opgenomen en hoofdstuk 7 van 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 van de relevante aspecten van het interne beheersingssysteem geëvalueerd, en voor zover wij noodzakelijk achten, de werking getoetst van interne beheersmaatregelen gericht op het mitigeren van frauderisico's. Significante tekortkomingen inzake de interne beheersing hebben wij schriftelijk gecommuniceerd met de directie en de raad van commissarissen.

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, omkoping en corruptie. Wij hebben geëvalueerd of deze frauderisicofactoren een indicatie vormden voor de aanwezigheid van het risico op afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude.

In onze controle bouwen wij 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. Wij hebben kennis genomen van de beschikbare informatie en om inlichtingen gevraagd bij leden van de directie en de raad van commissarissen.

Controleverklaring



Uit onze werkzaamheden volgden geen signalen of vermoedens van fraude die kunnen leiden tot een afwijking van materieel belang.

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

HET RISICO DAT DE DIRECTIE MAATREGELEN VAN INTERNE BEHEERSING DOORBREEKT	
Beschrijving:	<p>De directie bevindt zich in een unieke positie om fraude te plegen, omdat het in staat is de administratieve vastleggingen te manipuleren en frauduleuze financiële overzichten op te stellen door interne beheersingsmaatregelen te doorbreken die anderszins effectief lijken te werken.</p> <p>Daarom besteden wij bij al onze controles aandacht aan het risico van het doorbreken van maatregelen van interne beheersing door de directie bij:</p> <ul style="list-style-type: none">▶ journaalposten en andere aanpassingen die tijdens het opstellen van de jaarrekening zijn gemaakt;▶ schattingen en schattingsprocessen;▶ significante transacties buiten het kader van de normale bedrijfsuitoefening.
Onze controlewerkzaamheden en waarnemingen:	<p>Wij hebben:</p> <ul style="list-style-type: none">▶ de opzet en het bestaan geëvalueerd van de maatregelen van interne beheersing in de processen voor het genereren en verwerken van journaalposten en het maken van schattingen, uitgaande van een risico op doorbreking van dat proces;▶ het proces rondom de totstandkoming van financiële verslaggeving beoordeeld en daarbij met name de opzet en implementatie geëvalueerd van de interne beheersingsmaatregelen;▶ specifieke aandacht gegeven aan de toegangsbeveiligingen in het IT-systeem en de mogelijkheid dat hierin functiescheiding kan worden doorbroken;▶ journaalposten geselecteerd op basis van risicocriteria, zoals memoriaalboekingen in de omzetverantwoording en de memoriaalboekingen inzake bijzondere waardeverminderingen. Hierop zijn controlewerkzaamheden verricht, waarbij wij tevens aandacht hebben besteed aan significante transacties buiten de normale bedrijfsuitoefening;▶ controlewerkzaamheden verricht ten aanzien van belangrijke schattingen van de directie. <p>Onze werkzaamheden hebben niet geleid tot specifieke aanwijzingen voor fraude of vermoedens van fraude ten aanzien van het doorbreken van de interne beheersing door de directie.</p>

Controleverklaring



RISICO OP ONTERECHT EN ONVOLLEDIGE OPBRENGSTENVERANTWOORDING	
Beschrijving:	<p>Op grond van onze beroepsregels gaan wij uit van een verondersteld frauderisico ten aanzien van de opbrengstenverantwoording.</p> <p>Wij hebben een potentieel frauderisico onderkend ten aanzien van volgende opbrengstenstromen:</p> <ul style="list-style-type: none">▶ Load Agents (onderdeel van de opbrengsten uit Clearing & Settlement): verschuiving van opbrengsten tussen perioden waardoor de opbrengsten niet terecht of niet volledig worden verantwoord.▶ Transactievergoeding (onderdeel van de opbrengsten Clearing & Settlement): verschuiven 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 en waarnemingen:	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Ter mitigering van het onderkende verschuivingsrisico rondom de opbrengsten Transactievergoeding, hebben wij onder andere werkzaamheden uitgevoerd waarbij aansluiting is gemaakt tussen het aantal transacties volgens de transactiedatabase en de gefactureerde opbrengsten. Tevens hebben wij een retrospectieve analyse uitgevoerd op de afrekening transactievergoeding voorgaand jaar. Op basis van onze werkzaamheden omtrent de opbrengsten Transactievergoeding hebben wij geen materiële bevindingen geconstateerd.</p> <p>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</p>

Controleverklaring



	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

Beschrijving:	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.
Onze controlewerkzaamheden en waarnemingen:	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Op basis van de door ons uitgevoerde werkzaamheden volgen geen signalen van fraude die kunnen leiden tot een afwijking van materieel belang.</p> <p>Zoals blijkt uit hoofdstuk 5.3.2 in het jaarverslag, 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.</p>

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 voor het bestuursverslag en de overige gegevens.

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 het directie noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten.

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 het 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.

Controleverklaring



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 afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude en fouten 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 onafhankelijkheidseisen¹. 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 fraude of fouten, 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 het 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.

Controleverklaring



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, 28 maart 2025

BDO Audit & Assurance B.V.
namens deze,

w.g.

Drs. J.S. Terlingen RA

Handtekeningenblad

Getekend te Amersfoort op 28 maart 2025. 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 E.S.R. Beenen

Raad van commissarissen

De heer H.J. Dijkers

Raad van commissarissen

De heer F.B. van Kolfschoten

Raad van commissarissen

De heer P.G. de Raadt

Raad van commissarissen

Mevrouw A.H.T.M. Schlichting

Dit is het jaarverslag van Trans Link Systems B.V. over het boekjaar 2024.

Het jaarverslag is vastgesteld door de aandeelhouder op 17 april 2025 en gedeponereerd 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 veeveelvoudigd, 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.