

Jaarverslag
2022



Op koers
naar OVpay

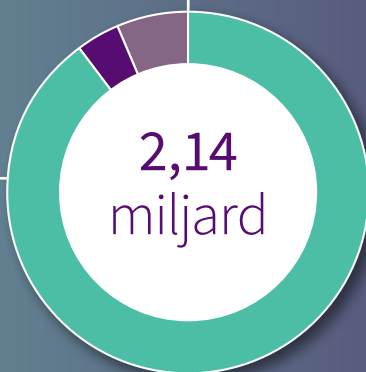
Inhoudsopgave

1	Bericht van de directie	4
2	Verslag van de Raad van Commissarissen	7
3	Bericht van de OR	11
4	Werkprogramma OV-betalen	14
	4.1 Bijdrage aan het Werkprogramma	15
	4.2 (Voor)financiering Werkprogramma OV-betalen	15
	4.3 Besturing via de Coöperatie en Program Board	15
5	Onze resultaten 2022	17
	5.1 Levering huidige OV-chipkaart dienstverlening conform afspraak	19
	5.2 Account based (OVpay) dienstverlening tijdig beschikbaar en levering conform afspraak	30
	5.3 Beheerste en integere bedrijfsvoering	35
	5.4 Stakeholdermanagement; zorgdragen voor tijdige en passende afstemming met stakeholders	40
	5.5 Realiseren jaarplan binnen begroting	41
6	Organisatiestructuur en governance	43
	6.1 Governancestructuur	44
	6.2 Organisatiestructuur en besturing	46
	6.3 Remuneratie	49
7	Risicomanagement en -beheersing	51
	7.1 Risicogovernance	52
	7.2 Risicomanagement	52
	7.3 Risicobeheersing	52
	7.4 Risicobereidheid	53
	7.5 De belangrijkste risico's	53
8	Jaarrekening	57
	Controleverklaring	78
	Handtekeningenblad	86
	Leeswijzer	87
	Colofon	89

2022 in cijfers



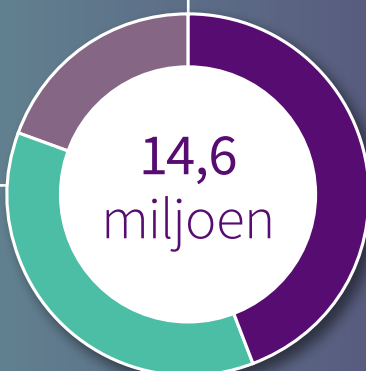
Totaal aantal
OV-chipkaart transacties



Reistransacties	1,922 miljard
Oplaadtransacties	84 miljoen
Overige transacties	132 miljoen



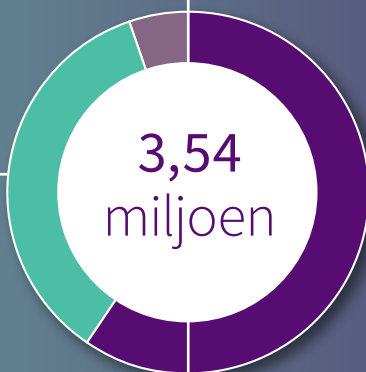
Totaal aantal
OV-chipkaarten in omloop



Anoniem	6,45 miljoen
Persoonlijk zonder automatisch opladen	5,30 miljoen
Persoonlijk met automatisch opladen	2,80 miljoen



Totaal aantal
OV-chipkaarten verkocht



Persoonlijk	2,10 miljoen
Anoniem	1,21 miljoen
Zakelijk	235 duizend



Totaal aantal
transacties met betaalpas
of creditcard

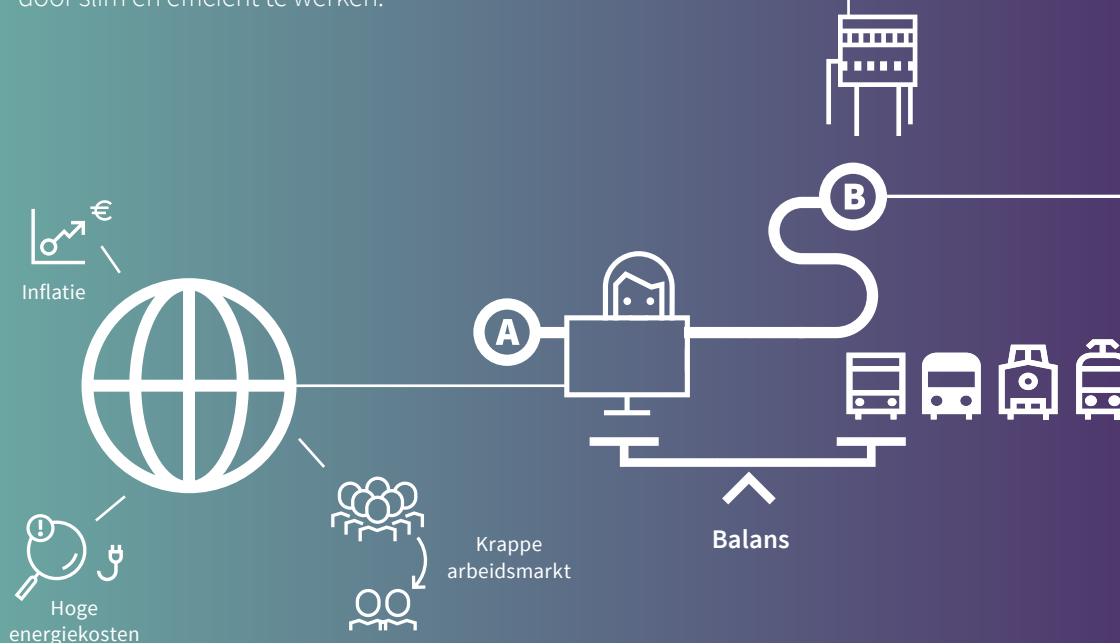


Bericht van de directie

Het jaar 2022 stond in het teken van het vinden van balans. In het eerste kwartaal nam de impact van COVID-19 op de samenleving langzaam af. We gingen van thuiswerken naar thuis- én op kantoor werken. Als samenleving gingen we op zoek naar een nieuw evenwicht.

Met de toename van het aantal mensen dat weer regelmatig naar kantoor ging, steeg ook het aantal reizigers in het OV. Het totaal aantal transacties nam toe met 37% ten opzichte van 2021. Een kanttekening bij die positieve ontwikkeling is dat het aantal transacties nog 24% lager ligt dan in 2019, het jaar voordat de pandemie uitbrak.

Tegelijkertijd wachten ons nieuwe uitdagingen. De oorlog in Oekraïne heeft onder meer geleid tot hoge energieprijzen en een hoge inflatie, die grote impact hebben op het OV. Daarnaast wordt het personeelstekort in meerdere sectoren, waaronder het OV, voor de samenleving steeds zichtbaarder en merkbaarder. Ook voor de reiziger. Het zijn ontwikkelingen waar Translink geen invloed op heeft. Wat wij wel kunnen, als tegenwicht bij deze ontwikkelingen, is dat wij als Translink er alles aan doen om de kosten in de hand te houden door slim en efficiënt te werken.



Introductie OVpay

De focus van Translink lag in 2022 op de introductie van in- en uitchecken met de betaalpas en creditcard, als eerste nieuwe betaalvorm onder de vlag van OVpay. Door verschuivingen in de planning kon het beoogde doel - landelijke dekking in 2022 - niet worden gehaald. Om de introductie van OVpay in de verschillende concessies op een goede manier te blijven begeleiden, hebben we een aantal voorgenomen plannen en taken vanuit het Werkprogramma in overleg met de OV-bedrijven doorgeschoven naar 2023.

Het was daarbij zoeken naar de juiste balans, omdat we enerzijds als senior supplier aan de lat stonden om de doelen vanuit het Werkprogramma OV-betalen te realiseren. Anderzijds wilden we onze nieuwe OVpay dienstverlening op stabiele wijze leveren zoals onze klanten ook gewend zijn bij de bestaande OV-chipkaart dienstverlening. Daarom hebben we als organisatie steeds in overleg met onze partners bepaald en afgestemd waar de prioriteit kwam te liggen. Zowel de OV-bedrijven als overige mobiliteitsaanbieders zijn altijd meegenomen in de laatste ontwikkelingen.

Het afgelopen jaar is het merk OVpay gefaseerd geïntroduceerd als overkoepelend merk voor de nieuwe betaalmogelijkheden in het OV. Nederland kleurt steeds meer roze, naarmate in- en uitchecken met de betaalpas of creditcard in steeds meer regio's mogelijk is.

Om de bekendheid van OVpay te vergroten, is vanaf het derde kwartaal gestart met regionale (online) campagnes. Door de uitloop van geplande introducties is de landelijke campagne opgeschoven naar 2023. Met het vergroten van de bekendheid van OVpay, zien we ook de vraag naar dienstverlening aan reizigers toenemen. Daarbij wordt de nadruk gelegd op selfservice. Om daarin te voorzien is in de loop van 2022 de bètaversie van de OVpay app gelanceerd en worden de functionaliteiten continu uitgebreid. Op die manier zijn reizigers zoveel als mogelijk zelf in staat om hun antwoord te vinden. Uiteraard bieden we daarnaast ook telefonische ondersteuning.

Stabiele en betrouwbare dienstverlening

Voor de OV-chipkaart leverden we in 2022 wederom conform de service level agreements. Voor de OVpay dienstverlening zijn we nog hard aan het werk om de gewenste doelstelling te behalen. Daar zullen we in 2023 nog meer aandacht aan besteden.

We gaan als Translink een periode tegemoet waarin we continu twee diensten moeten leveren: de OV-chipkaart dienstverlening en de OVpay dienstverlening. Een dubbele dienstverlening vraagt ook om een dubbele aantoonbaarheid van betrouwbaarheid. Dat dit op orde is, hebben onze interne en externe auditors ook in 2022 opnieuw bevestigd. Het is ons ook gelukt om onze ISO 27001- en PCI DSS-certificeringen te continueren. Voor de OV-chipkaart dienstverlening heeft het ISAE 3402-onderzoek opnieuw geleid tot een goedkeurende verklaring. En we zijn op weg om die goedkeuring ook voor OVpay binnen te halen.

Financieel resultaat

In financiële zin hebben de bovengenoemde ontwikkelingen ertoe geleid dat de omzet over het gehele jaar 2022 is gestegen ten opzichte van 2021. De bedrijfslasten zijn gestegen door hogere personeelskosten, kosten voor systeemonderhoud en -beheer en projectkosten, met name als gevolg van de uitbreiding met de OVpay dienstverlening in 2022. Het resultaat na belastingen, dat we in 2022 hebben behaald, past binnen de meerjarenbegroting van Translink. De eerder afgesloten kredietfaciliteit heeft een resterende looptijd van twee jaar. Op dit moment onderzoeken we een verlenging van deze faciliteit om voorbereid te zijn op eventuele financiële onzekerheden vanuit de migratie naar de OVpay dienstverlening en mogelijk zwaardere economische tijden. Op basis van de financiële ontwikkelingen in 2022 en de getroffen maatregelen, is de directie van Translink van mening dat de financiële positie van Translink sterk genoeg is om de aanhoudende uitdagingen in de OV-sector op te vangen.

Vooruitblik

Eenzijds blijft de uitdaging voor de OV-sector om het aantal reizigers weer op het oude niveau te brengen. Daarbij komt als extra uitdaging de stijging van kosten. Kostenbewustzijn is daarom een blijvend aandachtspunt bij Translink.

We gaan een periode tegemoet van dubbele kosten met een dubbele dienstverlening voor de OV-chipkaart en OVpay. Dit vraagt om voldoende en gekwalificeerd personeel om volgens de gemaakte afspraken te leveren. Kostenbeheersing, slim en efficiënt werken zijn daarom top of mind.

Het komende jaar ligt de focus op het afronden van de introductie van in- en uitchecken met je betaalpas of creditcard, de introductie van de OV-pas als opvolger van de OV-chipkaart, en het starten van Mifare uit; het gecontroleerd beëindigen van de dienstverlening en techniek achter de OV-chipkaart. Door vertraagde introducties zal ook 2024 nog nodig zijn om het Werkprogramma af te ronden. Daar zullen we al onze aandacht op richten.

De directie van Translink

Peter van Dijk, CEO

Rosalie van Dijk-Houben, CFO

Verlag van de Raad van Commissarissen



**Raad
van Commissarissen
(RvC)**

In dit verslag licht de RvC toe hoe de rollen in 2022 zijn vervuld.

De Raad van Commissarissen vervult zijn taken vanuit drie rollen:

1 Toezichtrol met formele goedkeuringen

2 Adviesrol gevraagd en ongevraagd

3 Werkgeversrol

Algemeen

In 2022 is een groot deel van de OV-concessies in Nederland live gegaan met in- en uitchecken met je contactloze betaalpas of creditcard. Tegelijkertijd bleef de huidige OV-chipkaart dienstverlening betrouwbaar. Het afgelopen jaar stond in het teken van het continueren van de bijdrage van Translink als senior supplier aan het Werkprogramma OV-betalen.

De effecten van de introductie van het nieuwe OV-betalen (OVpay) op de medewerkers van Translink, de operationele dienstverlening, het Werkprogramma OV-betalen en onze klanten en reizigers zijn gedurende het jaar veelvuldig door de commissarissen met de directie besproken. Met de OV-bedrijven zijn ook voor 2022 aangepaste factureringsafspraken gemaakt voor de transactievergoeding over 2022 (op voorhand is gefactureerd op basis van het volume commitment). Het was, net als voorgaand jaar, voor een gezonde liquiditeitspositie van Translink niet nodig om gebruik te maken van de getroffen kredietfaciliteit.

In 2022 is Translink er wederom in geslaagd om, binnen de afgesproken begroting, de dienstverlening aan de klanten en reizigers conform de afgesproken service levels te realiseren, de interne beheersing verder te professionaliseren en de financiële stabiliteit te waarborgen. Op basis van deze verwachting is de jaarrekening opgesteld op 'going concern'-grondslagen.

Overleggen

In 2022 is de Raad van Commissarissen zes keer in reguliere vergadering bijeengekomen. Met een enkele absentie zijn vrijwel alle vergaderingen door alle leden bijgewoond. Naast de jaarlijkse Aandeelhoudersvergadering in april, vindt de afstemming plaats met de Coöperatie via de voorzitter van het Dagelijks Bestuur. De Raad van Commissarissen spreekt jaarlijks met de vertrouwenspersonen (voor integriteit en ongewenste omgangsvormen). De voorzitter van de Raad van Commissarissen neemt periodiek deel aan de overlegvergadering tussen de ondernemingsraad en de directie.

Met zowel de interne als de externe auditor en de externe accountant, is regulier overleg vanuit de leden van de Audit Commissie. Daarnaast spreekt de Audit Commissie ook met de interne auditor en de externe accountant buiten aanwezigheid van de directie. Uit al deze overleggen komt een consistent beeld naar voren ten aanzien van een beheerste en integere bedrijfsvoering en financieel solide huishouding, waarbij ook gekeken wordt naar mogelijke verdere verbeteringen.

Toezichtrol

Vanuit de toezichtrol van de Raad van Commissarissen wordt in iedere vergadering van de Audit Commissie gesproken over financiën, risico's, interne beheersing en de naleving van wet- en regelgeving. Bij de bespreking wordt gebruik gemaakt van financiële rapportages en de rapportages inzake privacy, risicomanagement, security, compliance en interne audit. In de vergadering van de Raad van Commissarissen worden van alle hiervoor genoemde rapportages de hoofdlijnen en aandachtspunten besproken.

Belangrijke documenten die de commissarissen hebben goedgekeurd in 2022, zijn:

- jaarverslag inclusief jaarrekening 2021
- Financieel Meerjaren Model 2022 – 2031
- jaarplan inclusief begroting 2023 (met inachtneming van de positieve adviezen van de Klanten Raad van Advies en het Dagelijks Bestuur van de Coöperatie)
- aangepaste factureringsafspraken met de OV-bedrijven
- uitbreiding van de (voor)financiering door Translink van het Werkprogramma OV-betalen

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). Daarnaast is uitvoerig gesproken over de scope, aanpak en resultaten uit verschillende audits zoals ISAE 3402 en jaarrekeningcontrole. Daarbij is aandacht gegeven aan aspecten als IT-security en cyberrisico's, beheersing van uitbestede processen en de (geautomatiseerde) rondrekening van transacties voor de OVPay dienstverlening.

Door de commissarissen is veelvuldig gesproken over de aanpak, planning en scope van het uitvoeren van een externe operational readiness toets. Deze toets dient inzicht te geven in hoeverre processen, systemen en organisatie van Translink in staat zijn om op een effectieve en robuuste wijze de nieuwe OVPay-dienstverlening conform de overeengekomen dienstomschrijving en service levels te leveren, zodat Translink daarmee gereed is voor grootschalige uitrol.

De commissarissen hebben op basis van extern onderzoek en in overleg met de directie bij de leden van de Coöperatie gesignaleerd, dat er een risico is voor de continuïteit van de huidige OV-chipkaartdienstverlening vanaf 2025, als gevolg van het mogelijk niet langer ondersteunen van de huidige beveiligingstechnologie. De Raad van Commissarissen heeft gevraagd om daar bij de planning van de migratie naar het nieuwe OV-betalen rekening mee te houden en het tempo waar mogelijk te versnellen, zodat het OV-chipkaartsysteem uiterlijk per eind 2024 kan zijn uitgefaseerd.

Adviesrol

Vanuit de adviesrol van de Raad van Commissarissen is met de directie gesproken over de risico's ten aanzien van de voortgang en financiering van initiatieven uit het Werkprogramma OV-betalen en hoe deze te mitigeren. Daarnaast is met de directie gesproken over procesafspraken met de leden van de Coöperatie ten aanzien van de evaluatie van de rol en strategie van Translink.

Werkgeversrol

Vanuit de rol van werkgever is door de Remuneratie en Benoemings Commissie met de directie gesproken over hun functioneren, ontwikkeling, alsmede de realisatie van gestelde doelen. Deze hadden betrekking op de realisatie van de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening binnen de begroting, beheerste bedrijfsvoering, tijdige realisatie van de nieuwe generieke backoffice en stakeholdermanagement.

Op voorstel van de Raad van Commissarissen is door de aandeelhouder een nieuw beloningsbeleid voor de Raad van Commissarissen vastgesteld.

Functioneren en samenstelling Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen heeft zijn eigen functioneren onder externe begeleiding besproken. Uit deze evaluatie komt naar voren dat de onderlinge samenwerking en de samenwerking met de directie naar tevredenheid verloopt. De samenstelling van de raad is evenwichtig en in overeenstemming met de behoefte van de organisatie. Invulling is gegeven aan permanente educatie.

De samenstelling van de Raad van Commissarissen is in 2022 gewijzigd. Per 1 april 2022 is de heer Unck afgetreden en per 14 april is de heer Boot benoemd als commissaris. De commissarissen bedanken de heer Unck voor zijn bijdrage als commissaris van Translink in de afgelopen jaren.

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

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 start gemaakt met de OVpay dienstverlening, waarvoor veel dank is.

Over dit verslag

Het jaarverslag inclusief jaarrekening over 2022, zoals opgesteld door de directie, is in maart 2023 in de AC en RvC besproken. Bij de bespreking in de AC was de externe accountant BDO aanwezig. We stellen de Aandeelhoudersvergadering voor om het jaarverslag inclusief jaarrekening 2022 van Translink vast te stellen, inclusief winstbestemming. Tevens verzoeken we de aandeelhouder om de directie en RvC decharge te verlenen over het boekjaar 2022.

03

Bericht van de OR

De ondernemingsraad (OR) van Translink overlegt regelmatig met de directie, zowel formeel als informeel. In dit bericht noemen we beknopt de belangrijkste onderwerpen en ontwikkelingen die in 2022 speelden voor de OR.

De OR telt zeven zetels. De huidige zittingstermijn is gestart op 1 maart 2022.

07 zetels



De ondernemingsraad (OR)

Carlijn Beuving
(vicevoorzitter)

Robin Brundel
(vicevoorzitter)

Marieke Buijtenhuis

Leo van den Hoven
(voorzitter)

Hendrik van der Kruk

Chris Tijs

Miranda Wagenveld
(secretaris)

Adviezen en instemmingen

In 2022 zijn de volgende adviesaanvragen en instemmingsverzoeken behandeld:

Februari	Mei	Augustus	September
De OR stemt in met invoering van variabele beloning voor managementfuncties.	De OR stemt in met uitvoering van het plan van aanpak naar aanleiding van de Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E, uitgevoerd eind 2021).	Het beëindigen van dienstverlening rond OV-chipkaart en, parallel daaraan, het uitbreiden van OVpay dienstverlening, is formeel gezien adviesplichtig. De OR heeft ervoor gekozen om af te zien van een adviesaanvraag op dit overkoepelende niveau.	De OR stemt in met het (geactualiseerde) privacybeleid.

Daarnaast is de OR regelmatig in gesprek met directie en HR over onderwerpen waarvoor weliswaar formeel geen adviesaanvraag of instemmingsverzoek vereist is, maar die wel raken aan belangen van medewerkers en/of organisatie en waar inbreng van de OR van nut kan zijn.

Samenwerking

Overleg binnen de OR vindt deels fysiek, deels op afstand plaats. Sinds medio 2022 geldt dat ook voor deelname aan de overlegvergaderingen tussen directie en OR. Dat bevordert de samenwerking. Die is als vanouds gebaseerd op wederzijds vertrouwen en openheid. We houden daarbij de formele regels in het oog, maar laten ons primair leiden door toegevoegde waarde en gezamenlijk resultaat.

Wij verheugen ons op voortzetting van deze samenwerking in 2023.

De ondernemingsraad van Translink

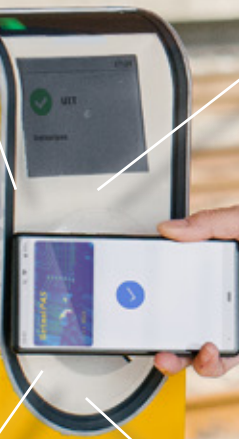


De samenwerking tussen directie en OR is als vanouds gebaseerd op wederzijds vertrouwen en openheid. We houden daarbij de formele regels in het oog, maar laten ons primair leiden door toegevoegde waarde en gezamenlijk resultaat.

Proef
landelijk spoor



Check uit
12:45 uur



Amersfoort



Deventer



Betaalwijze
Betaalpas op mobiel

NS



C11

Werkprogramma OV-betalen

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

OV-chipkaart dienstverlening

OVpay dienstverlening





4.1 Bijdrage aan het Werkprogramma

Translink heeft in 2022 op alle domeinen van het programma intensief bijgedragen aan de realisatie van de nieuwe OV-betaalmogelijkheden:

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

De rol van Translink als senior supplier in het Werkprogramma OV-betalen is tweeledig:

- Het definiëren en implementeren van de Translink dienstverlening in lijn met het Werkprogramma;
- Het bijdragen aan benodigde voorwaarden (zowel in financiën, resources en andere faciliteiten) om de implementatieprojecten van het Werkprogramma tot een goede uitvoering te brengen.



4.2 (Voor)financiering Werkprogramma OV-betalen

Vanwege diverse vertragingen in de OVPay dienstverlening, is in de Algemene Leden Vergadering van de Coöperatie in oktober 2022 additioneel budget goedgekeurd, met als gevolg dat de totaalbegroting van het WPOVB (tot en met 2024) is opgehoogd van € 42,5 miljoen naar € 53 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 addenda bij de overeenkomst voorfinanciering Werkprogramma OV-betalen van 27 november 2019, tussen de OV-bedrijven, Coöperatie en Translink.



4.3 Besturing via de Coöperatie en Program Board

Het Werkprogramma OV-betalen 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 Werkprogramma OV-betalen op de transactietarieven in 2022 past binnen de kaders van het vastgestelde Financieel Meerjaren Model Translink 2022 - 2031 en binnen het totaalbedrag van afgerond € 53 miljoen. Het beschikbaar gestelde budget voor het Werkprogramma OV-betalen is in 2022 ingezet voor projecten, waaronder L1-infravisie, in- en uitchecken met betaalpas of creditcard (EMVc-technologie), reizen met de nieuwe OV-pas, centrale reizigersondersteuning, treinreizen met gps, generieke backoffice, OV-chipkaart routing en programma- en bureaunkosten. Deze onderwerpen komen in hoofdstuk 5 aan de orde.

Concessie
Gooi en Vechtstreek

Check uit
08:46 uur



Hilversum



Laren



Betaalwijze
Betaalpas

Onze resultaten 2022

Denkend aan Translink, zie ik de grote ambitie om balancerend door het beste van twee werelden te gaan. Deze regel refereert aan het gedicht van Hendrik Marsman “Denkend aan Holland”. Onze ambitie is het zijn van hét transactie- en informatieplatform voor mobiliteit. Daarbij willen we balans houden tussen het ontwikkelen en uitrollen van de OVpay dienstverlening en de stabiliteit blijven garanderen van de OV-chipkaart dienstverlening.

Strategische koers





Levering huidige OV-chipkaardienstverlening conform afspraak met onze klanten die zijn opgenomen in het Service Portfolio;



Account based dienstverlening tijdig beschikbaar en levering conform afgesproken servicelevels;



Aantoonbaar beheerste bedrijfsvoering, compliant met wet- en regelgeving en de certificeringen ISAE3402 type 2, ISO27001 en PCI-DSS;



Stakeholdermanagement: zorgdragen voor tijdige en passende afstemming met relevante stakeholders;



Realisatie jaarplan conform begroting.



We leverden onze OV-chipkaart dienstverlening op een hoog niveau, qua behalen van de servicelevels uit het Service Portfolio. We hebben het in- en uitchecken met de betaalpas als eerste marktintroductie van OVPay mogelijk gemaakt in een groot deel van Nederland en ronden dit voor heel Nederland af begin 2023.



Eind 2022 is de OVPay app in de stores aangeboden. Met de OVPay app kunnen reizigers eenvoudig inzicht krijgen in gemaakte reizen en de bijbehorende betaling. Deze app blijft in ontwikkeling en is voor iedereen. We toetsen dit structureel via reizigerspanels en nemen de feedback mee en gaan ermee aan de slag om het weer te verbeteren.



De betrouwbaarheid van onze dienstverlening en beheerste bedrijfsvoering hebben we ook in 2022 weer aantoonbaar gerealiseerd. Begin december 2022 hebben we een goedkeurende ISAE 3402 verklaring ontvangen voor de OV-chipkaart dienstverlening. Ook is de ISO27001 audit succesvol geweest en hebben we deze certificering weer met drie jaar kunnen verlengen. Uiteraard is Translink compliant aan PCI DSS en hebben we over 2022 onze Attestation on Compliance ontvangen.



Onze stakeholders zijn meegenomen in het tot stand komen van het financieel meerjarenmodel, het jaarverslag 2021 en het jaarplan 2023. Door tijdig en uitvoerig te informeren, vooraf te bespreken en te discussiëren heeft dit geleid tot soepele vaststelling.

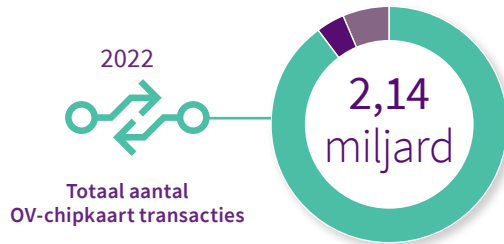
De behaalde resultaten, die hieronder in meer detail zijn beschreven, zijn gerealiseerd door Translink. Ruim binnen begroting door zorgvuldig op de kosten en de opbrengsten te sturen.



5.1 Levering huidige OV-chipkaart dienstverlening conform afspraak

5.1.1 OV-chipkaart transactieverwerking

In 2022 hebben we 2,14 miljard OV-chipkaarttransacties verwerkt. Dit is 76% van 2019, het referentiejaar vóór de COVID-19-impact en 37% stijging ten opzichte van 2021. De continuïteit van de transactieverwerking heeft steeds vooropgestaan en dankzij de hoge beschikbaarheid van de systemen en de strakke beheersing van onze kernprocessen zijn de servicelevels, op eentje na, allemaal behaald. Er hebben geen impactvolle incidenten plaatsgevonden. De integriteit en vertrouwelijkheid van de reis- en persoonsgegevens in het OV-chipkaartsysteem zijn geborgd gebleven en de systeemkosten zijn binnen begroting gebleven.



In 2022 hebben we 2,14 miljard OV-chipkaarttransacties verwerkt. Dit is 76% van 2019, het referentiejaar vóór de COVID-19-impact en 37% stijging ten opzichte van 2021.



5.1.2 OV-chipkaart scheme beheren en bewaken

De basisdienstverlening rondom het bewaken en beheren van het OV-chipkaart scheme is ook in 2022 doorgezet. In haar rol als scheme provider bewaakt Translink de kernwaarden van het OV-chipkaartsysteem: interoperabiliteit, integriteit en vertrouwelijkheid. In 2022 is het aantal voorstellen voor wijzigingen en verzoeken tot certificering verder gedaald. De scheme fee voor niet-OV-bedrijven is, volgens afspraak, in 2022 weer met 20% verder afgebouwd. Kennis en continuïteit zijn gewaarborgd binnen de Translink organisatie.



5.1.3 Productie en uitgifte van de huidige OV-chipkaart

2022 was een grillig jaar qua kaartproductie, met name de tweede helft van het jaar. In het jaarplan was het uitgangspunt dat de productie van het aantal OV-chipkaarten halverwege het jaar door de migratie naar reizen met de betaalpas, de nieuwe OV-pas en de barcode sterk zou dalen. Het tegenovergestelde is gebeurd. Het aantal aanvragen voor zowel A-kaarten als P-kaarten steeg explosief vanaf eind augustus en dit zette ook door in de rest van het jaar. We verklaren dit onder andere door een inhaaleffect op lege kaartautomaten en door reizigers, met name forenzen, die terugkeren in het OV na de COVID-19 periode en hun OV-chipkaart vernieuwen of een nieuwe kaart aanvragen.

In 2022 is extra aandacht besteed aan het voorraadbeheer om overschotten of tekorten tijdig te kunnen signaleren. Ondanks die extra maatregelen hebben we in november tijdelijk een productiestop moeten doorvoeren op A-kaarten. Dit omdat de kaartvoorraden niet tijdig konden worden aangevuld voor de extra vraag en we de P-kaart productie wilden blijven garanderen. Oorzaak is dat de aanvoer van OV-chipkaarten door onze leveranciers stokte. Desondanks hebben wij de OV-chipkaarten conform de vooraf opgegeven verwachting en prognose geproduceerd en geleverd binnen de afgesproken termijnen.



Onze voorspelling was om in 2022 in totaal 2,15 miljoen OV-chipkaarten te verkopen (ten opzichte van 2,69 miljoen in 2021). Echter, we hebben een stijging voor zowel A-kaarten, P-kaarten als Z-kaarten ten opzichte van 2021 gerealiseerd.

In 2022 zijn nog geen nieuwe OV-passen uitgegeven. In onze begroting hielden we wel rekening met de uitgave van 0,5 miljoen nieuwe OV-passen in het laatste kwartaal van 2022.



5.1.4 Distributie services

Onder de distributie services vallen de business-to-business diensten zoals Linkmanager, Platform Zakelijk, Toegang Kaartarchief en de NAL. De NAL is het systeem dat (online) aangevraagde bestellingen verwerkt en klaarzet, zoals saldo voor de OV-chipkaart. De technologie achter de distributie services is uitontwikkeld; we doen geen investeringen op deze diensten tenzij ze bijdragen aan het versnellen of vereenvoudigen van de overgang naar OVPay. In 2022 zijn alle diensten conform afgesproken service levels geleverd.

Er werd een volumedaling van 11% ten opzichte van het jaar 2021 verwacht door de voorziene afname van het gebruik van de OV-chipkaart. Deze daling heeft nog niet plaatsgevonden in 2022. Net als bij de productie en uitgifte van OV-chipkaarten, zijn de distributie services gestegen ten opzichte van de verwachting.



5.1.5 Smart services OV-chipkaart

Smart services is de naam voor onze propositie om ervoor te zorgen dat onze klanten, via de eigen digitale kanalen, zoals app en website, service kunnen verlenen aan hun klanten. Het ontsluiten van de informatie doen we met Application Program Interface (API)-techniek. Een API is een software-interface die het mogelijk maakt dat twee applicaties met elkaar communiceren. De informatie wordt realtime aangeroepen, waardoor de getoonde informatie aan de klant altijd actueel is. Met de inzet van API's realiseren we een efficiënte manier van dataoverdracht. Bovendien voldoen we hiermee aan de hoge en huidige normen van betrouwbaarheid en veiligheid.



We bieden twee smart services aan voor mobiliteits(service)partijen voor informatie- en service verlening voor de OV-chipkaart. Het gaat dan om de Productchecker die is geïmplementeerd in de webshop bij vier OV-bedrijven. Hiermee wordt voorkomen dat een reiziger een product koopt dat conflicteert met een ander product op de OV-chipkaart. De tweede is de Saldochecker die veelvuldig wordt gebruikt op ov-chipkaart.nl. Beide smart services zijn conform service levels geleverd in 2022.



5.1.6 Klantgerichte en efficiënte klantenservice OV-chipkaart

Wij beloofden om in 2022 de bestaande serviceverlening van de OV-chipkaart tegen dezelfde hoge kwaliteit en afgesproken servicelevels te leveren als in 2021.

De website www.ov-chipkaart.nl is het digitale kanaal voor serviceverlening aan de reiziger. Om de stabiliteit en veiligheid van de website te blijven garanderen, is conform plan de website aangepast naar de laatste normen en in productie genomen eind 2022. Uitgangspunt hierbij was een stabiele en veilige website zolang de OV-chipkaart website benodigd is voor serviceverlening aan de reizigers, en een bijdrage kan leveren aan de reizigersmigratie naar OVpay.

De inzet van een voicebot bij de telefonische klantenservice is verder ontwikkeld en dit blijven we ook doen. Met de inzet van deze technologie laten we de reiziger wennen aan nieuwe, digitale vormen van serviceverlening die we ook willen inzetten voor OVpay. De voicebot handelt 5% van alle aangeboden gesprekken af. Binnen de categorie 'overige vragen' zelfs 12%.

De verwachting was dat het aantal telefonische klantcontacten in 2022 met 30% zou dalen, gebaseerd op de start van de uitrol van de OV-pas en in- en uitchecken met de betaalpas. We signaleerden vanaf eind augustus de reguliere piekvolumes en deze bleven onverwacht hoog in de maanden daarna. In totaal is het aantal telefonische contacten met 15% gegroeid ten opzichte van 2021. Ook hier lijkt een inhaaleffect te zijn van het 'nieuwe normaal – post – COVID-19' van forenzen die weer terugkeren, al is het minder vaak, in het OV. Minder frequent reizen betekent nog steeds dat een OV-chipkaart nodig is om te reizen. Door de hoge volumes, onvoorziene technische storingen en personeelstekorten zijn niet alle KPI's behaald in het gehele jaar. Deze KPI's betreffen het tijdig aannemen van gesprekken of beantwoorden van e-mailcontacten. De klanttevredenheid is gedurende het hele jaar ruim boven de norm gebleven. Net als de kwaliteit en het aannamepercentage.

Waar we in 2021 nog 82.000 formulieren hebben verwerkt, waren dat er in 2022 in totaal 87.000. We hebben in 2022 een aantal formulieren herzien en vereenvoudigd om de verwerking efficiënter te maken.

Klantcontacten

2022

Klantcontacten totaal
32,6 miljoen



OV-chipkaart.nl
31,3 miljoen



Brieven
2 duizend



E-mails
46 duizend



Telefoon
767 duizend



Serviceformulieren
87 duizend



ovpay.nl
404 duizend



Saldo Retour-activiteiten

Translink heeft zich gecommitteerd aan afspraken, samen met de OV-bedrijven en andere klanten, zich maximaal in te zetten om zoveel mogelijk reizigers te bewegen het niet gebruikte saldo van een verlopen OV-chipkaart terug te vragen.

Begin 2022 bedroeg het overblijvende niet-gebruikte saldo op kaarten die meer dan 5 jaar verlopen zijn in totaal € 14,5 miljoen. In 2022 is daar € 9,1 miljoen bijgekomen en is € 4,8 miljoen besteed aan de daarvoor bestemde doelen en binnen de afgesproken kaders (zie hieronder). Per eind 2022 bedroeg het totaal aan overblijvend niet-gebruikt saldo afgerond € 18,8 miljoen.

5.1.7 Bestedingsdoelen overgebleven niet-gebruikte saldi

Saldo dat na de wettelijke verjaringstermijn van vijf jaar nog steeds op een verlopen OV-chipkaart staat, kan niet meer door de reiziger worden teruggevraagd. Voor de besteding van dit overblijvende niet-gebruikte saldo zijn in overleg met reizigersorganisaties, overheden en OV-bedrijven in het NOVB (Nationaal OV Beraad)-overleg drie sporen uitgezet. Alle drie sporen komen ten gunste van de reiziger:

Er is in totaal € 4,8 miljoen uitgegeven aan initiatieven voor alle drie de sporen. Ten behoeve van spoor 1 is € 20.000 uitgegeven. De uitgaven op spoor 2 bedragen € 0,7 miljoen, en voor de ontwikkelingen in spoor 3 is in totaal € 4,1 miljoen uitgegeven.

Spoor 1



vergemakkelijken van het terugvragen van niet-gebruikte saldi (*Saldo Retour/Jouw Geld Telt Altijd-programma*)

Spoor 2



verbeteringen voor de reiziger

Spoor 3



innovaties in het kader van OV-betalen



Ontwikkelingen Spoor 1



Saldo Retour-activiteiten

Door middel van de vele initiatieven in de afgelopen jaren is er alles aan gedaan om het niet-gebruikte saldo terug te brengen naar de reiziger. Hierbij is het aanvraagproces zoveel mogelijk vereenvoudigd. De (beperkte) Spoor 1 bestedingen in 2022 hebben betrekking op de afronding van projecten die in 2021 zijn uitgevoerd, en er is nog een fraudepreventieve maatregel geïmplementeerd in 2022 (credential stuffing).

Ontwikkelingen Spoor 2



Verbeteringen voor de reiziger

- In 2021 heeft Translink – in navolging op 2020 – opnieuw een donatie aan de LINDA.foundation gedaan in de vorm van anonieme OV-chipkaarten met saldo (dat opgehaald kon worden bij een automaat). In 2022 heeft een nacalculatie plaatsgevonden van niet-opgehaald saldo en dit heeft geresulteerd in een creditering van bijna € 80.000 (ter vergelijking: in 2021 was sprake van een creditering van bijna € 40.000 over niet-opgehaald saldo over 2020);
- De bestedingen voor het project Barcode hebben betrekking op de verdere – in 2021 gestarte – ontwikkeling van dit reisbewijs, waarmee reizigers gemakkelijk kunnen reizen in het openbaar vervoer in Nederland in combinatie met bijvoorbeeld een toegangsbewijs voor musea, de dierentuin of een attractiepark;
- In (het eerste halfjaar van) 2022 heeft een liefdadigheidsactie voor Oekraïne plaatsgevonden, waarbij circa 20.000 anonieme OV-chipkaarten (met een reissaldo van € 25,- per OV-chipkaart) ter beschikking zijn gesteld aan de veiligheidsregio's om hulp te bieden aan de vluchtelingen uit Oekraïne.

Ontwikkelingen Spoor 3



Innovaties in het kader van OV-betalen

De Spoor 3 bestedingen hebben betrekking op de onderstaande initiatieven vanuit het Werkprogramma OV-betalen:

- In 2022 is het basisplatform TapConnect overgenomen van een van de OV-bedrijven. Bij OV-bedrijven bestaat de behoefte om het reizen via een interoperabel barcodeticket te faciliteren voor de reizigers. Om verantwoord te kunnen reizen met een barcodeticket is het noodzakelijk dat deze barcodes op een veilige manier uitgegeven en geregistreerd worden, en dat de geldigheid van de barcode gecontroleerd en gevalideerd kan worden. Translink biedt een integrale oplossing om aan deze vereisten te voldoen;
- De Mobiele Inspectie & Service oplossing (MInS) maakt het mogelijk om met standaard Android toestellen op een veilige wijze EMV-transacties te realiseren. Deze oplossing is in 2022 door vier OV-bedrijven ingezet voor ruim 1.000 controleurs die hiermee inspectie kunnen doen en service kunnen verlenen in samenwerking met de nieuwe GBO (generieke backoffice) van Translink;

Ontwikkelingen Spoor 3

- Treinreizen met gps betreft het mogelijk maken voor de reiziger om te voorkomen dat de reiziger bij het overstappen dient in- en uit te checken (ongeacht OV-bedrijf). Het zogenaamde 'omchecken' wordt met deze oplossing vereenvoudigd. In 2022 is een pilot met reizigers uitgevoerd. De oplossing wordt aangeboden via apps van de OV-bedrijven. De uitgaven in 2022 bedroegen de inzet van de projectleider, software- en communicatiekosten. Door het herzien van de prioritering binnen het werkprogramma, wordt de verdere ontwikkeling van treinreizen met gps uitgesteld tot 2024;
- Communicatiekosten OVpay betreffen onderzoekskosten naar de gebruikerservaringen van de reizigers met als doel om het nieuwe OV-betalen op de juiste manier te introduceren bij de reiziger. Hierbij zijn diverse customer experience onderzoeken uitgevoerd voor de OVpay dienstverlening in 2022. Daarnaast zijn kosten gemaakt voor de branding van OVpay;
- Reizigersondersteuning (RZO) betreft de ontwikkeling van een mobiele app om reizigers de mogelijkheid te geven online hun zaken te regelen en toegang tot hun reisinformatie te krijgen. De bestedingen in 2022 betreffen de ontwikkeluitgaven van de app en de inhuur van twee business analisten. Eind 2022 is de OVpay app aangeboden in de Google Play store en de App store van Apple, zodat deze vrij toegankelijk is voor iedere reiziger. Het grootschalig uitrollen van de app is onlosmakelijk verbonden met het uitrollen van de nieuwe OVpay tokens, zoals de betaalpas, creditcard en de OV-pas;
- De smart services (API verbeteringen) voor OV-bedrijven en reizigers worden steeds verder verbeterd waardoor verwerking in websites, apps en backoffices steeds eenvoudiger wordt;
- De introductie van de propositie saldo in de backoffice. De reiziger kan gebruik maken van saldo in de backoffice in plaats van saldo op de OV-pas, zodat de reiziger met zijn nieuwe OV-pas niet meer naar een oplaadpunt hoeft, maar via een website of app zijn saldo kan inzien en aanvullen;
- De IBAN/PAN koppeling (backoffice verwerking en API) maakt het gemakkelijker voor de reiziger om zich met zijn IBAN-nummer op de kaart aan te melden voor service bij het reizen met de betaalpas of creditcard.



5.1.8 Translink Insights Mobility (TIM)

Ook in 2022 heeft de dienstverlening TIM de mobiliteitssector voorzien van belangrijke inzichten. Het vernieuwde reisgedrag is een belangrijk puzzelstuk voor de mobiliteitssector om toekomstige investeringen en beleid op af te stemmen. Dit reisgedrag is af te leiden uit onder andere de reispatronen die vanuit TIM worden ontsloten. Dit wordt in geanonimiseerde vorm gedaan. Hiermee willen we het OV optimaliseren en de dienstverlening aan de reiziger verbeteren. Het vertrouwen in het loket dat OV-bedrijven en Translink bieden aan de sector, is bekrachtigd met financieringsafspraken tot en met 2024.

Conform afspraak en binnen de afgesproken kaders hebben wij de informatiediensten geleverd aan gemeenten, (de)centrale overheden, wetenschap en kennisinstellingen.

Gemeente Groningen

Groningen staat voor een enorme opgave met de verwachte groei in de regio en verdichting van de stad Groningen. Dit betekent ook een toenemende behoefte aan mobiliteit. Voor een goede balans tussen bereikbaarheid en leefkwaliteit willen de gemeente Groningen en de provincie Groningen overstappen naar vormen van vervoer die schoon, ruimte-efficiënt en gezond zijn. Er is een Routekaart OV 2040 opgesteld, waarin het beleid wordt vertaald naar concrete ambities voor het OV-systeem.

Essentieel voor het opstellen van de Routekaart OV 2040 is inzicht in het huidige mobiliteitsstelsel en het functioneren van het OV. Een cijfermatige onderbouwing was gewenst om op basis daarvan conclusies te trekken en keuzes te maken. TIM heeft de gemeente Groningen voorzien van inzicht in het gebruik van het openbaar vervoer.



Brainport

De regio Brainport Eindhoven wil met een regiobreed bereikbaarheidsprogramma de bereikbaarheid verbeteren, door de concurrentiepositie van het OV te verbeteren, reizigers in de tijd te spreiden en bij te dragen aan de ontwikkeling van smart mobility. De informatie over het gebruik van het OV wordt verzameld in een online dashboard en ingezet voor sturing van het bereikbaarheidsprogramma.

Een mooi voorbeeld waarbij er maandelijks inzicht wordt gegeven in het gebruik van het OV.



Brainport Industries Campus



Station Eindhoven





Open data

In lijn met de visie en ambitie van het NOVB (Nationaal OV Beraad) zetten we met een brede vertegenwoordiging uit de sector stappen richting het leveren van aanbodgerichte inzichten en open data.

Het doel van deze open data is:

- Optimalisering van het mobiliteitssysteem in Nederland. De aandacht (en de informatie) is gericht op het bevorderen van een efficiënt en effectief openbaar vervoer en een optimale dienstverlening aan de reiziger.
- Overheden voorzien van OV-informatie om hun taken met betrekking tot bereikbaarheid en (openbaar) vervoer beter in te vullen. Betrouwbare OV-informatie, die laagdrempelig te verkrijgen is, helpt in de beleidsvoorbereidings-, besluitvormings- en uitvoeringprocessen.
- Het transparant verantwoorden van bestedingen van publieke middelen, het optimaliseren van het aanbod van het openbaar vervoer en het verbeteren van de dienstverlening aan de reiziger. Het (mobiliteits)beleid kan hiermee worden ontwikkeld, getoetst en bijgestuurd.

Het resultaat is een informatiestroom naar de vervoersautoriteiten. De gegevens worden maandelijks geüpdatet. In 2022 is gestart met de uitvoering van het plan van aanpak, met de eerste resultaten in 2023.

Volledig reisbeeld

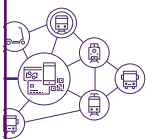
TIM levert informatie over het openbaar vervoer op basis van transacties. Translink verwerkt een groot deel van deze transacties, maar er zijn transacties die nog niet binnen de dienstverlening van TIM zijn geborgd, zoals losse kaartjes en barcode-oplossingen. De reispatronen die zijn af te leiden uit de ontbrekende transacties, zijn belangrijk voor een volledig reisbeeld en de kwaliteit van de TIM-dienstverlening. In 2022 zijn de juridische en privacy randvoorwaarden opgesteld voor het kunnen en mogen verzamelen van de ontbrekende transacties, en is met een aantal OV-bedrijven gestart om deze transacties te verzamelen. Ook de transacties vanuit OVPay borgen wij binnen de dienstverlening van TIM.

Datagedreven werken

De introductie van de nieuwe OV-betaalmogelijkheden zorgt voor een nieuwe datastructuur en vraagt om een goed fundament. Het werken met een data-architectuur, overzicht van de aanwezige en benodigde gegevens, is onderdeel van dit fundament en borgt de datakwaliteit, de schaalbaarheid van de informatiestromen en het datamanagement. Dit is een belangrijk stap om steeds meer datagedreven te werken.

5.1.9 MaaS

In 2022 is grensoverschrijdend reizen, als één van de MaaS-pilots onder regie van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW), mogelijk gemaakt. Duitse en Nederlandse reizigers konden via de app van de betrokken OV-bedrijven in een deel van Limburg reizen. Eind 2022 zijn de MaaS-pilots geëvalueerd en is bepaald of en hoe hier een vervolg aan wordt gegeven. Hiermee draagt Translink bij aan het dienstenaanbod voor MaaS.





5.1.10 Reizigersmigratiemonitor

De introductie van OVpay in Nederland en de migratie van de huidige OV-chipkaarthouders naar nieuwe betaalvormen, zijn een enorme opgave voor het Werkprogramma OV-betalen. Om de voortgang inzichtelijk te maken en te kunnen volgen, zorgen we vanuit TIM op betrouwbare wijze voor inzicht in deze migratie. TIM geeft het werkprogramma deze informatie om te kunnen sturen en de migratie naar de nieuwe vormen van betalen succesvol te laten verlopen.



5.1.11 IT Operations

IT Operations integreert, ontwikkelt en bewaakt de algemene IT-ondersteuning binnen Translink. De belangrijkste aandachtsgebieden zijn servicemanagement, infrastructuur en werkplekondersteuning. Dit bedrijfsonderdeel is verantwoordelijk voor de bedrijfssystemen die opereren voor Translink: de inrichting en naleving van de serviceprocessen en het standaardiseren en integreren van bedrijfsbrede oplossingen voor de hosting van de OVpay applicaties en voor het uitwisselen van bestanden tussen systemen.

In 2022 is doorlopend ondersteuning geboden bij het opzetten en beheren van Oracle Cloud als basisplatform voor OVpay transactieverwerking. Microsoft Azure Cloud is blijven bestaan voor de overige applicaties. In de komende jaren worden applicaties gestopt (OV-chipkaart) of doorontwikkeld op Oracle of Microsoft Azure Cloud. Bij Azure Cloud is er gewerkt aan standaardisatie met een Azure landing zone. Dit betekent dat applicaties eenvoudiger opgebouwd en beheerd kunnen worden.

Door de toenemende risico's op het gebied van cybercriminaliteit en de impact daarvan op de businesscontinuïteit, is een securityprogramma uitgevoerd. In 2022 zijn de aanbevelingen uit een externe audit uitgevoerd. Het beleid en de bewaking van de IT-applicaties en infrastructuur zijn daarmee aangescherpt.

Er is een integrale uitwijktest voor de OV-chipkaart dienstverlening uitgevoerd. Daarmee is aangetoond dat de hosting van systemen op de uitwijklocatie voor langere tijd zelfstandig kan werken. Er is één week productie gedraaid op de uitwijklocatie, daarna is het inwijkproces gestart. Dit heeft ook inzicht gegeven in wat te doen bij een ransomware aanval. Daarnaast heeft de uitwijktest ook inzicht gegeven in hoe de OV-chipkaart systemen in de toekomst volledig uitgezet kunnen worden, vanwege de migratie naar OVpay.



In 2022 is begonnen met het realiseren van een koppeling tussen de ticketing-systemen van een van onze leveranciers en Translink. Deze zorgt ervoor dat gemelde incidenten geregistreerd worden in beide systemen en de voortgang geautomatiseerd gesynchroniseerd wordt, waardoor de doorlooptijd van incidenten verkort wordt.

5.2 OVpay dienstverlening tijdig beschikbaar en levering conform afspraak

In 2021 waren de belangrijkste mijlpalen het beschikbaar stellen van de generieke backoffice (GBO) aan de OV-bedrijven en de realisatie van de eerste transacties via de GBO. In 2022 zijn aansluitende prestaties bereikt:

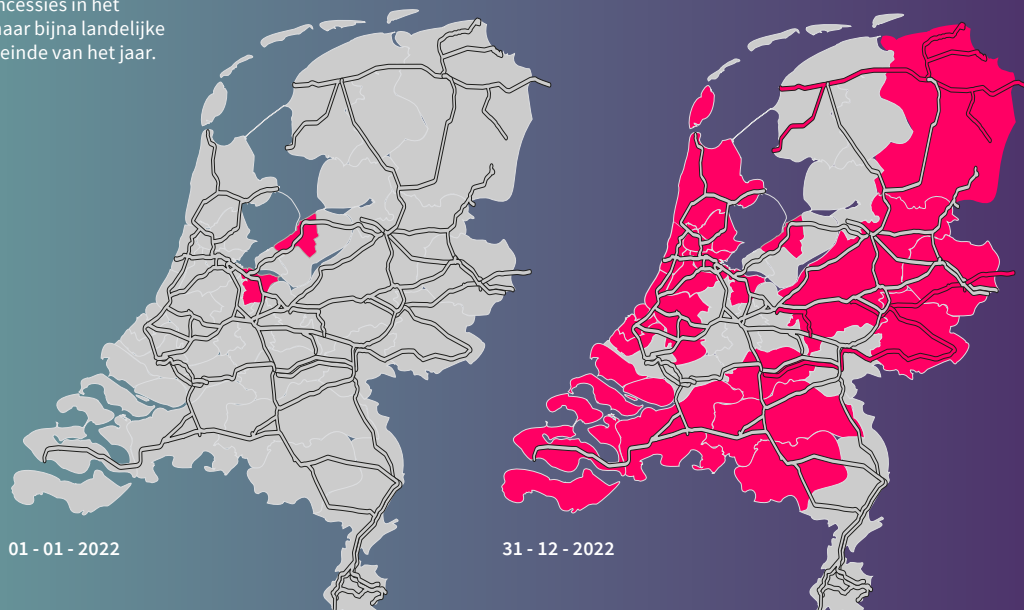
- Aansluiting van alle OV-bedrijven
- Nieuwe functionaliteiten voor de GBO
- Een stabiele en robuuste basis van het systeem
- GBO naar de cloud

In 2022 zijn alle OV-bedrijven aangesloten op de GBO, sommige met beperkte klantproeven. Dit houdt in dat inmiddels in grote delen van het land gereisd kan worden met de betaalpas en creditcard. Het eerste kwartaal van 2023 is erop gericht om volledige dekking voor de reiziger mogelijk te maken.

Het project OVC-routing, het schaduwdraaien van de prijsberekeningen van de huidige OV-chipkaartdata in de nieuwe generieke backoffice, is naast het voltarief uitgebreid met diverse kortingsproposities. Hiermee toetsen we de juiste werking van de prijsbepaling van de GBO.

Ook zijn er functionaliteiten toegevoegd aan de dienstverlening die ondersteund worden door de GBO. Reizigers kunnen hun reis- en betaalhistorie terugvinden, ze kunnen een gemiste check-uit claimen en OV-bedrijven kunnen coulance toekennen aan de reiziger waarmee (een deel) van het betaalde bedrag terug wordt gestort. Er is een stabiele en robuuste basis van het systeem gerealiseerd door uitvoerige testen en het oplossen van opstartproblemen. In 2022 hebben we de continue werking van de prijsberekening van de GBO aangetoond met het project OVC-routing. Dit is het schaduwdraaien van de prijsberekeningen van de huidige OV-chipkaartdata in de nieuwe generieke backoffice. Daarnaast is de voltariefberekening uitgebreid met diverse kortingsproposities. De volledige migratie naar de cloud heeft gezorgd voor de mogelijkheid om veel sneller en automatisch nieuwe functionaliteiten of wijzigingen door te voeren. Dat gaat gepaard met een maximale beschikbaarheid van een online omgeving waarin realtime verwerkingen worden uitgevoerd.

OVpay: van 2 concessies in het begin van 2022 naar bijna landelijke dekking aan het einde van het jaar.





5.2.1 OVpay transactieverwerking

In 2022 hebben we ruim 7,8 miljoen OVpay reistransacties verwerkt. Dit is 0,4% van het totale aantal reistransacties van 2022 en 0,9% van het aantal saldotransacties. Niet alle service levels zijn behaald in deze uitrolfase en er zijn logischerwijs meer incidenten geweest dan dat we gewend zijn van de OV-chipkaart dienstverlening. Deze incidenten zijn wel zo snel als mogelijk opgelost en hebben ons veel geleerd over het stabielere en robuuster maken van de GBO. We kunnen stellen dat de GBO stabiel en toereikend robuust is voor de verdere uitrol en doorontwikkeling.

5.2.2 Reizen op rekening

In 2021 is de functionaliteit voor reizen op rekening ontwikkeld voor de OVpay dienstverlening. We hebben de verrekening tussen het facturerende OV-bedrijf en de dienstverlener, de geografische gebiedsproposities en eerste daglimiteringproposities binnen de reizen op rekening-functionaliteit mogelijk gemaakt. We waren technisch gereed om in 2022 OV-bedrijven aan te sluiten op de betaalmogelijkheid reizen op rekening, maar hier is in de prioritering van het programma nog niet aan toegekomen.

5.2.3 Centrale reizigersondersteuning nieuwe OV-betaalmogelijkheden

In 2022 zijn onder regie van het werkprogramma de OVpay app, de OVpay website en de telefonische klantenservice (door)ontwikkeld. Onze doelstelling is dat de OVpay app bij alle reizigers in het OV op hun mobiele telefoon staat waarbij 90% van de vragen via selfservice kan worden beantwoord. Eind 2022 is de OVpay app aangeboden in de Google Play store en de App store van Apple, zodat deze vrij toegankelijk is voor iedere reiziger die de app wil gebruiken. Het grootschalig uitrollen van de app is onlosmakelijk verbonden met het uitrollen van de nieuwe OVpay tokens zoals de betaalpas, creditcard en de OV-pas. Naast het inrichten van gebruikersvriendelijke processen zorgen we ervoor dat de app op het gebied van veiligheid en betrouwbaarheid aan hoge eisen voldoet.



De OVpay app biedt in 2022 de volgende functionaliteiten:

Algemene informatie, rit- en betaalhistorie, het corrigeren van een gemiste check-in of check-uit en het inzien of de betaalpas geblokkeerd is voor gebruik in het OV. De OVpay app voldoet aan de standaard die past bij een app. Twee factor authenticatie om toegang te krijgen, toegankelijk voor visueel beperkten en geschreven in duidelijke en heldere taal. Door structureel reizigerstevredenheid te monitoren en veldonderzoek is er een continue stroom aan feedback om de app beter te maken op het gebied van selfservice. En mocht een reiziger toch graag persoonlijk worden geholpen dan kan hij terecht bij de telefonische klantenservice OVpay.

Vanaf oktober 2022 is de serviceverlening via de OVpay app en de klantenservice OVpay onderdeel van de Producten- en Dienstencatalogus (PDC) en rapporteren we hierover aan de deelnemers.

5.2.4 Ondersteunen OV-bedrijven infravisie

In ons jaarplan beloofden wij, in opdracht van het WPOVB, zorg te dragen voor het inrichten van een optimale infrastructuur om de OV-bedrijven te ontzorgen en voor OVpay te ondersteunen.

In 2022 zijn de volgende diensten ontwikkeld, verbeterd en beschikbaar gesteld. Deze diensten zijn toegevoegd aan de PDC van Translink.

- **De Open Reader Architecture (ORA)**

Door Translink ontwikkelde software die draait op validators en zorgt voor ont koppeling tussen leverancier specifieke hard- en software en verschillende betaalmodules. In 2023 wordt dit uitgebreid met de nieuwe Man Machine Interface (MMI)-richtlijnen. ORA faciliteert zowel de OV-chipkaart als EMVc-betaalmogelijkheden.

- **De Local Support Function (LSF)**

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

- **List-interface en L3 LSF software**

Translink stelt een licentie op de L3 Local Support Function-software ter beschikking aan OV-bedrijven die hier gebruik van willen maken. Met deze software kunnen local support functies in de Cloud werken. Dit integreren OV-bedrijven met hun leveranciers in hun eigen omgeving. We hebben daarnaast een interface naar de generieke backoffice gebouwd die bij aanroep zowel voor L1 als voor L3 de allow- en denylist vanuit GBO ter beschikking stelt. Op deze interface levert Translink ook support.

- **Mobile Inspection & Service solution (MInS)**

MInS is een mobiele inspectie- en serviceoplossing voor OV-bedrijven om via een app te controleren op valide vervoerbewijzen en eventuele servicedoeleinden.

- **SAM-inspectiedienst**

Met de SAM Inspectiedienst kan een OV-bedrijf aansluiten bij de bestaande security architectuur waardoor via een beveiligde interface, inspectie en service kan worden uitgevoerd.

De Open Reader Architectuur (ORA) software is inmiddels door twee validator leveranciers geïntegreerd en in productie bij drie OV-bedrijven ter ondersteuning van OVpay. Met de ORA software kunnen validators zowel de OV-chipkaart als EMVc gebaseerde tokens accepteren én eenvoudig upgraden naar nieuwe functionaliteiten. Eind 2022 is ook de ondersteuning voor de nieuwe OV-pas toegevoegd aan de ORA software. Deze zal in 2023 uitgerold worden.

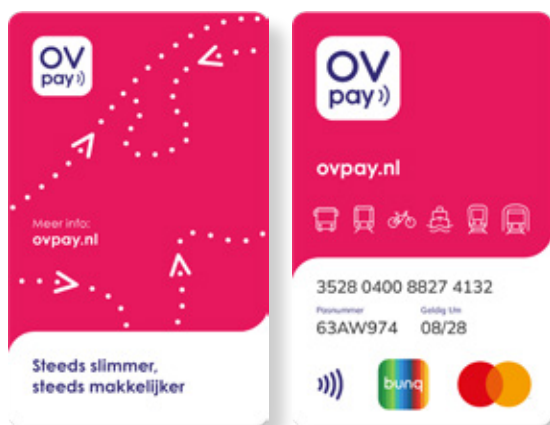
Dit jaar is de door Translink ontwikkelde Level 3 Local Support Functie (L3 LSF) bij verschillende OV-bedrijven in productie gegaan. De L3 LSF zorgt onder andere voor snelheid van de check-in en check-uit bij validators in bus en tram. Tevens zorgt de Level 3 LSF voor de herkenning of er een check-in of een check-uit moet worden geregistreerd om tot complete ritten te komen.

Begin 2022 is door Translink met de negen OV-bedrijven een Data Protection Impact Assessment uitgevoerd, om te borgen dat de inspectie oplossingen ook aan alle Payment Card Industry Data Security Standards (PCI DSS) én de General Data Protection Regulation (GDPR) voldoen. Na een succesvolle proof of concept en pilot, zijn dit jaar drie OV-bedrijven live gegaan met de Mobile Inspectie & Service (MInS) oplossing die door Translink met partners ontwikkeld is. Met deze MInS oplossing kunnen controleurs voor zowel de OV-chipkaart als de voor de betaalpas of creditcard, inspectie en service uitvoeren met Android gebaseerde smartphones die gewoon in de winkel te koop zijn. Inmiddels is een visie op mobiele inspectie en service opgesteld, is de volgende versie van de requirements gemaakt en zijn de te ontwikkelen use-cases voor 2023 met de OV-bedrijven bepaald.



5.2.5 Nieuwe OV-chipkaart: OV-pas

In 2022 zijn we met bunq bank, in nauwe samenwerking met Mastercard, gestart met het ontwerpen en ontwikkelen van de OV-pas als opvolger van de huidige OV-chipkaart. Daar waar we in het jaarplan de verwachting hadden dat we in het laatste kwartaal van 2022 de eerste digitale en fysieke OV-passen zouden gaan uitgeven, is dit doorgeschoven naar 2023.



In 2022 is het eerste ontwerp van de nieuwe OV-pas opgesteld.



5.2.6 Reizen en betalen met een barcode

Deze betaalvorm maakt het mogelijk om interoperabele barcode proposities te verkopen. Translink faciliteert dit vanuit een barcodeplatform. Via het barcodeplatform kunnen reizigers losse tickets kopen als aanvulling op reizen op saldo. Een voorbeeld is: drie uur vrij reizen in Amsterdam. Dit is extra interessant omdat de reiziger met één ticket bij alle aangesloten OV-bedrijven kan reizen. Daarnaast bestaat de mogelijkheid om activiteiten buiten het openbaar vervoer aan de proposities van de OV-bedrijven toe te voegen, zoals een toegangsbewijs voor musea, de dierentuin of een attractiepark.

Dit barcodeplatform is in 2022 verder ontwikkeld en aangevuld met een interoperabele module. De barcodepropositie is conform jaarplan als dienst opgeleverd. Tevens is voor de barcodedienstverlening een rollenmodel beschreven en afgesproken met de OV-bedrijven. Reizigers kunnen vooraf een barcodeticket kopen. Translink zorgt ervoor dat OV-bedrijven en andere deelnemers van het OV-landschap via dit platform op veilige wijze de barcodes kunnen registreren, uitgeven en de geldigheid hiervan controleren.



In 2022 is een aantal nieuwe mogelijkheden ontwikkeld voor productverkopers, zodat de geldigheid van een barcodeticket nog fijnmaziger kan worden bepaald. Daarnaast is een oplossing bedacht voor reizigers met meerdere tokens, zoals een barcode en een betaalpas. Door app-instellingen wordt het gewenste token gelezen.

We zien dat steeds meer partijen aansluiten. Dit maakt het platform steeds waardevoller. Tevens is door OV-bedrijven besloten dat de landelijke interoperabele OV-chipkaart producten, die worden uitgegeven op eenmalige OV-chipkaarten, in de toekomst als barcodetickets worden verkocht. Zoals een Holland Travel Ticket of 1 Dag OV Vrij.



5.2.7 Treinreizen met gps

Treinreizen met gps maakt omchecken bij een overstap naar een andere treinvervoerder overbodig. Waar in 2021 bleek dat de technologie nog niet robuust genoeg was om betrouwbaar de beprijzing en afhandeling van de reis mogelijk te maken, is dit in 2022 wel aantoonbaar gemaakt. In 2022 is een proef gedaan. Door het herzien van de prioritering binnen het werkprogramma wordt de verdere ontwikkeling van treinreizen met gps uitgesteld tot 2024.



5.2.8 Smart services OVpay

In 2022 is het platform ontwikkeld waarin de API's voor de OVpay dienstverlening zowel functioneel als technisch beschreven zijn. Ook is de documentatie opgesteld die beschrijft hoe de API's in de eigen servicekanalen ingericht kunnen worden. Eind 2022 zijn de eerste smart services aan de PDC toegevoegd.



5.2.9 OVpay Afsprakenstelsel

In de werkgroep OVpay Afsprakenstelsel wordt toegewerkt naar de inwerkingtreding van een stelsel van afspraken rondom de nieuwe OVpay dienstverlening in het openbaar vervoer, zoals eerder beschreven in deze paragraaf. In 2022 zijn een concept deelnemersovereenkomst en concept mantelovereenkomst opgeleverd na diverse afstemmingen met leden van de werkgroep Klanten Raad van Advies. Dit proces van afstemming loopt door in het eerste kwartaal van 2023. Het nieuwe OVpay Afsprakenstelsel zal naar verwachting in het tweede kwartaal van 2023 door de deelnemers worden getekend.



5.3 Beheerste en integere bedrijfsvoering

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



5.3.1 Risicomanagement en compliance

Hoewel een DNB-vergunning op dit moment niet nodig is, hanteren we wel het normenkader van DNB als uitgangspunt. Als onderdeel van de beheerste en integere bedrijfsvoering is Translink haar raamwerk voor risicomanagement verder aan het ontwikkelen. Hierdoor worden verbanden tussen (nieuwe) risico's en normenkaders (wet- en/of regelgeving en beleidshuis) enerzijds en de getroffen beheersingsmaatregelen anderzijds zichtbaar. Hiermee zijn we beter in staat om op een effectieve en efficiënte wijze risico's te identificeren en te mitigeren, en onze bedrijfsdoelstellingen te realiseren.

In 2022 hebben we gestaag doorgewerkt aan een steeds robuustere operatie voor de OVpay-dienstverlening waarbij we toewerken naar een ISAE 3402 type 2 verklaring over 2023.



5.3.2 Certificeringen

Translink voldoet aantoonbaar aan de noodzakelijke normen en standaarden, zoals ISO 27001 en PCI DSS. Deze zijn getoetst door geaccrediteerde externe partijen.

PCI DSS



Internationale
beveiligingsstandaard voor het veilig
bewaren van gegevens

ISO 27001



Internationale
standaard voor
informatiebeveiliging



5.3.3 Informatiebeveiliging, cybersecurity en privacy

Informatiebeveiliging is voorwaardelijk aan de strategische doelstellingen van Translink. Als belangrijkste doelstelling voor informatiebeveiliging geldt dan ook dat Translink blijvend en aantoonbaar voldoet aan de wettelijke en contractuele verplichtingen op het gebied van informatiebeveiliging en een bijdrage levert aan de continuïteit, betrouwbaarheid en voorspelbaarheid van onze dienstverlening. Elk proces of dienst en data worden beoordeeld op beschikbaarheid, integriteit, vertrouwelijkheid en van een beveiligingsclassificatie voorzien.



compliance
bedrijfsvoering Translink



beschermen
privacy reiziger



De classificatie bepaalt het niveau en het aantal benodigde beheersingsmaatregelen. Tijdens de dagelijkse bedrijfsvoering vinden controles plaats om vast te stellen of gewerkt wordt volgens de daarover gemaakte afspraken. Deze controles worden uitgevoerd door, of onder regie van, het lijnmanagement. Daarnaast beoordelen de security en privacy officer de kwaliteit en naleving van de getroffen beheersingsmaatregelen. Periodiek wordt de beheersing van informatiebeveiliging getoetst, zowel intern via interne audits als extern via het ISAE 3402 onderzoek en ISO 27001 audit. Eventuele verbeterpunten vormen de input voor verdere aanscherping en/of naleving van het informatiebeveiligingsproces.

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

In 2022 hebben er 14 datalekken plaatsgevonden. Alle datalekken zijn opgenomen in het interne datalekregister. Op grond van artikel 33 AVG zijn 5 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.

Translink voert voortdurend securitytesten uit in samenwerking met gecertificeerde externe bedrijven. Dit zijn reguliere testen op bestaande omgevingen, nieuwe omgevingen en omgevingen met grote wijzigingen. De gerapporteerde (of gesignaleerde) risico's worden geclassificeerd als hoog, middel en laag. Risico's met impact hoog en middel zijn geadresseerd en opgelost. Risico's met een lage impact zijn veelal opgelost of bewust geaccepteerd als restrisico. In 2022 zijn 46 security-incidenten geregistreerd en opgevolgd, waarvan 0 als kritisch zijn geclassificeerd. Er zijn maatregelen getroffen om de schade te beperken van deze incidenten en herhaling te voorkomen.

Cybersecurity

Er is in 2022 een selectie gedaan van Security Operating Center – Security Incident and Event Management (SOC-SIEM) leveranciers. Dit is een cybersecurity beveiligingsdienst die actief meekijkt op potentiële inbraken in bestaande systemen. De implementatie van de gekozen oplossing zit inmiddels in de afrondende fase, de meeste systemen worden dagelijks bewaakt op cyberaanvallen. Alle bevindingen uit de security audit van 2021 zijn eind 2022 opnieuw getoetst en hebben geleid tot een verlaging van het netto risico voor Translink. De security van de systemen bij Translink en haar leveranciers zal jaarlijks door een externe partij worden getoetst.



5.3.4 Continuïteit

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

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

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

5.3.4.1 Operationele continuïteit

Continuïteit van de kernprocessen en de primaire dienstverlening van Translink is zeer belangrijk. Onder de regie van de BCM commissie van Translink wordt de continuïteit van onze dienstverlening en kritische systemen nauwlettend gevolgd. Ook voor 2022 is een jaarplan opgesteld met belangrijke activiteiten in dit kader om vast te stellen of Translink in staat is om bij uitval de systemen weer operationeel te krijgen binnen de gemaakte afspraken en hersteltijden.

Ook in 2022 hebben we aangetoond dat, over de keten van verschillende leveranciers en kernsystemen, partijen afhankelijkheden goed met elkaar afstemmen waardoor we de continuïteit van de dienstverlening over de keten goed waarborgen. Systemen zijn waar mogelijk redundant uitgevoerd en voor ingebruikname op performance en beschikbaarheid getest. Na ingebruikname wordt periodiek een uitwijktest uitgevoerd. We zien dit ook terug in de continuïteit en stabiliteit van de operationele diensten in 2022. Verder hebben we dit jaar intensief samengewerkt met de leveranciers van al onze kernsystemen resulterend in een succesvolle gezamenlijk integrale uitwijktest voor de OV-chipkaartsystemen..

Van processen is geborgd dat deze door meerdere personen en op meerdere locaties kunnen worden uitgevoerd. Met partijen waaraan processen zijn uitbesteed, zijn afspraken gemaakt hoe de continuïteit van de dienstverlening is gewaarborgd.

De aanwezigheid van voldoende BHV'ers (bedrijfshulpverlening) op kantoor blijft gewaarborgd. In het najaar heeft het BHV-team weer een ontruimingsoefening gedaan. Door de risicomanager, compliance officer en BCM coördinator wordt beoordeeld of alle BCM risico's zijn geïdentificeerd en adequaat worden beheerst. Periodiek wordt de beheersing van het BCM proces getoetst, zowel intern via interne audits als extern via het ISAE 3402 onderzoek en ISO 27001 audit. Eventuele verbeterpunten vormen de input voor verdere aanscherping en/of naleving van het BCM proces. Over de realisatie van de continuïteitsdoelstellingen rapporteert Translink maandelijks aan haar klanten daar waar het de beschikbaarheid van haar dienstverlening betreft en aan de directie en RvC ieder kwartaal omtrent de beheersing van continuïteitsrisico's. In 2021 is door Translink een brief gestuurd aan de OV-bedrijven waarin is aangegeven dat het risico bestaat dat de continuïteit van de huidige OV-chipkaarddienstverlening vanaf 2025 niet meer gegarandeerd kan worden, als gevolg van het niet langer ondersteunen van de huidige beveiligingstechnologie. Wij hebben gevraagd om daar bij de planning van de migratie naar het nieuwe OV-betalen rekening mee te houden en het tempo waar mogelijk te versnellen, zodat het OV-chipkaartsysteem uiterlijk per eind 2024 kan zijn uitgefaseerd.



5.3.4.2 Financiële continuïteit

Om de financiële continuïteit te waarborgen wordt jaarlijks een financieel meerjarenmodel vastgesteld en zijn afspraken gemaakt met de OV-bedrijven over de financiering van Translink en de dekking van de kosten.

Financieel meerjaren Model

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

Financieringsafspraken

Met de OV-bedrijven zijn afspraken gemaakt over de financiering van Translink. De tarieven die Translink bij de OV-bedrijven in rekening brengt zijn gebaseerd op een cost-plus systematiek, tezamen 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. In 2022 is dit volumecommitment van kracht geweest, aangezien het werkelijke aantal reistransacties op het lagere niveau van 1,9 miljard is uitgekomen.

Kredietfaciliteit

Ten tijde van de pandemie is in 2020 door Translink met de bank een kredietfaciliteit overeengekomen om eventuele financiële tegenvallers te kunnen opvangen. Het betreft een gecommiteerde rekening-courant faciliteit ter hoogte van € 30 miljoen. De doelstelling van de kredietfaciliteit is algemeen; dit betekent dat Translink deze faciliteit naar eigen inzicht mag inzetten (bijvoorbeeld voor verliesfinanciering, werkkapitaal of investeringen). De kredietfaciliteit heeft een looptijd van vier jaar (2020 - 2024). Ook in 2022 is, net als voorgaand jaar, geen noodzaak geweest om de faciliteit in te zetten. Op dit moment onderzoeken we een verlenging van deze faciliteit om voorbereid te zijn op eventuele financiële onzekerheden vanuit de migratie naar de OVpay dienstverlening en mogelijk zwaardere economische tijden.

Herstel- en afwikkelplan

Translink heeft in 2021 een herstel- en afwikkelplan opgesteld. Het herstel- en afwikkelplan maakt deel uit 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.



5.3.5 Fraude

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



5.3.5.1 Interne fraude

Fraude door medewerkers

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

Management override of controls

Ondanks alle beheersingsmaatregelen resteert het risico dat management of directie maatregelen doorbreekt, en het risico van samenspanning tussen medewerkers. 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, periodieke interne en externe audits op de naleving van beheersingsmaatregelen moeten ertoe bijdragen dat 'override of controls' wordt gesignaleerd.

5.3.5.2 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 op de OV-chipkaart. Met de ontwikkeling en ingebruikname van een beter beveiligde chip (exclusief voor de OV-chipkaart en compatible met de Mifare Classic) en extra monitoring op de transactieverwerking middels validatieregels is misbruik grotendeels te voorkomen en beter te signaleren. Ieder halfjaar wordt aan de klanten in de Klanten Raad van Advies en aan de RvC gerapporteerd over de omvang van de fraude met OV-chipkaarten. De nieuwe OVpay dienstverlening dient ook het resterende risico van kaartfraude te mitigeren. De huidige fraude aantallen en daarmee gepaard gaande kosten wegen niet op tegen het treffen van meer (tijdelijke) maatregelen. Van gesignaleerde kaartfraudes wordt aangifte gedaan.

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 en informatievoorziening. Dit doen we in nauw overleg met onze klanten en andere stakeholders.

Organisaties, mensen of groepen die beïnvloed worden door, of invloed hebben op, onze dienstverlening zien wij als stakeholders. De aard van onze contacten is ingegeven door wetgeving (ministeries en toezichthouders), samenwerking in de keten (OV-bedrijven, Werkprogramma OV-betalen, BKA's, distributiepartijen en leveranciers) en het publieke karakter (reizigers, politiek, media en belangengroepen).

We zorgen voor tijdige en passende afstemming over relevante dossiers, besluiten en communicatie en voor de naleving van gemaakte afspraken zodat stakeholders (B2B-klanten, RvC en aandeelhouder) niet voor verrassingen komen te staan. Zo zijn het financieel meerjaren model (FMM), jaarverslag 2021 en jaarplan 2023 uitvoerig met alle stakeholders voorbereid en voorbesproken, wat heeft bijgedragen aan een soepele vaststelling.



5.4.1 Overleg met overheden en instanties

In 2022 is over lopende zaken regelmatig contact onderhouden met stakeholders als het ministerie van IenW, politici, vervoersautoriteiten en belangenorganisaties. In afstemming met het Werkprogramma OV-betalen zijn onze stakeholders tijdig geïnformeerd over relevante ontwikkelingen rond OVpay.

Zo is een kennissessie gehouden over OVpay voor Tweede Kamerleden en beleidsmedewerkers, die werd gewaardeerd en in 2023 dan ook een vervolg krijgt. Ook zijn er informatieve gesprekken geweest over de introductie van OVpay met toezichthoudende instanties, waaronder de Autoriteit Persoonsgegevens. Met organisaties als Rover, Ieder(in), Oogvereniging, ouderenbonden ANBO en KBO/PCOB, Consumentenbond en ANWB is geregeld overleg over OVpay. Het ging daarbij onder meer over het beoogde gebruiksgemak van de nieuwe OV-betaalmogelijkheden door senioren en door reizigers met een beperking.

Reizigers met een beperking werden nauw betrokken bij het testprogramma van de website en app ten aanzien van toegankelijkheid. Zo is de leesbaarheid van de website aangepast en de voorleesfunctie verbeterd. Ook faciliteerde Translink een webinar voor de Oogvereniging, om de mensen met een visuele beperking te informeren over de nieuwe betaalmogelijkheden in het OV.

In 2022 hebben we volgens afspraak met het ministerie van IenW de halfjaarlijkse openbare rapportages over onze tarieven op de website geplaatst, waarmee we invulling geven aan het advies van de Autoriteit Consument & Markt (ACM) in het rapport Regulering van de OV-betaalmarkt.



5.4.2 Klantenonderzoek

We gebruiken onderzoeken om inzicht te krijgen in de tevredenheid van onze klanten. In 2022 heeft het bureau MarketResponse onderzoek gedaan naar de tevredenheid van onze klanten en stakeholders. Er is behalve een kwantitatief ook een kwalitatief onderzoek uitgevoerd. Op die manier leren wij de behoeften en de beleving van onze klanten nog beter te begrijpen en kunnen we de samenwerking verder verbeteren.



Uit de onderzoeken bleek een hoge tevredenheid over onze rol als beheerder van de OV-chipkaart. De transitie naar een nieuw betaalsysteem wordt gezien als kans om een visie te ontwikkelen op onze toekomstige rol in de wereld van mobiliteit - en daar concreet invulling aan te geven. Deze verkenning zijn we in de zomer van 2022 gestart, in samenwerking met MarketResponse. Begin 2023 gaan wij daar met onze klanten en stakeholders verder over in gesprek.



5.4.3 Waardering OV-chipkaart

Reizigers waardeerden het gebruiksgemak van de OV-chipkaart met een 8,4. Dat bleek uit de OV-Klantenbarometer 2022 van CROW/KpVV. De waardering lag daarmee 0,1 punt lager dan in 2021. Volgens de onderzoekers is een verschil van 0,1 punt in veel gevallen niet te duiden, omdat de steekproeven in 2021 vaak te klein zijn geweest ten opzichte van 2022.



5.4.4 Media

De media hadden in 2022 veel aandacht voor de introductie van OVpay en de introductie van in- en uitchecken met de betaalpas of creditcard in concessies. Er is bij de berichtgeving aan de media nauw en constructief samengewerkt tussen Translink en de betrokken OV-bedrijven.

Vooruitlopend op de introductie van OVpay in Amsterdam is in samenwerking met Betaalvereniging Nederland een persgesprek gehouden met vertegenwoordigers van de landelijke media. Doel van deze sessie was het verhogen van het kennisniveau van de journalisten over de nieuwe OV-betaalmogelijkheden, waardoor ze aankomende ontwikkelingen beter kunnen duiden. De berichtgeving in de media naar aanleiding van de bijeenkomst was positief.

In de provincies Groningen, Drenthe, Noord-Brabant en Noord-Holland zijn in 2022 online mediacampagnes gehouden, om de aandacht voor - en het gebruik van OVpay te vergroten. De campagnes resulteerden in een aanzienlijke toename van het gebruik van de website OVpay en een toename van het aantal reizigers dat gebruik maakt van in- en uitchecken met de betaalpas of creditcard.



5.5 Realiseren jaarplan binnen begroting

Het resultaat na belasting over 2022 bedraagt € 2,7 miljoen en is hiermee bijna € 0,7 miljoen hoger dan begroot. Deze positieve afwijking is met name het gevolg van een hogere marge door de verkoop van meer OV-chipkaarten dan begroot, in combinatie met lagere kosten voor systeemonderhoud en -beheer en projectkosten dan begroot (zowel door besparingen als door vertraging van de migratie naar de OVpay dienstverlening).

STOP

Concessie
IJssel-Vecht



Check in
11:16 uur

Raalte



Zwolle



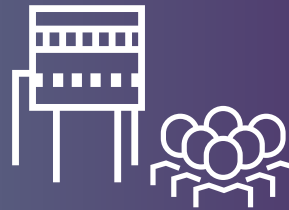
Betaalwijze
Betaalpas



06

Organisatiestructuur en governance

Dit hoofdstuk beschrijft de governancestructuur van Translink. Daarnaast worden de organisatiestructuur en besturing toegelicht.

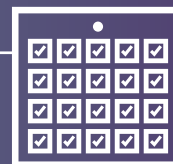


126



Aantal medewerkers in dienst
per 31-12-2022

123



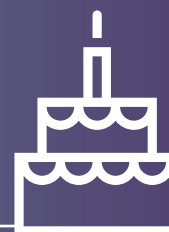
Aantal fte (in dienst en inhuur)
gemiddeld in 2022

78/48



Man / vrouw
per 31-12-2022

42



Gemiddelde leeftijd
per 31-12-2022

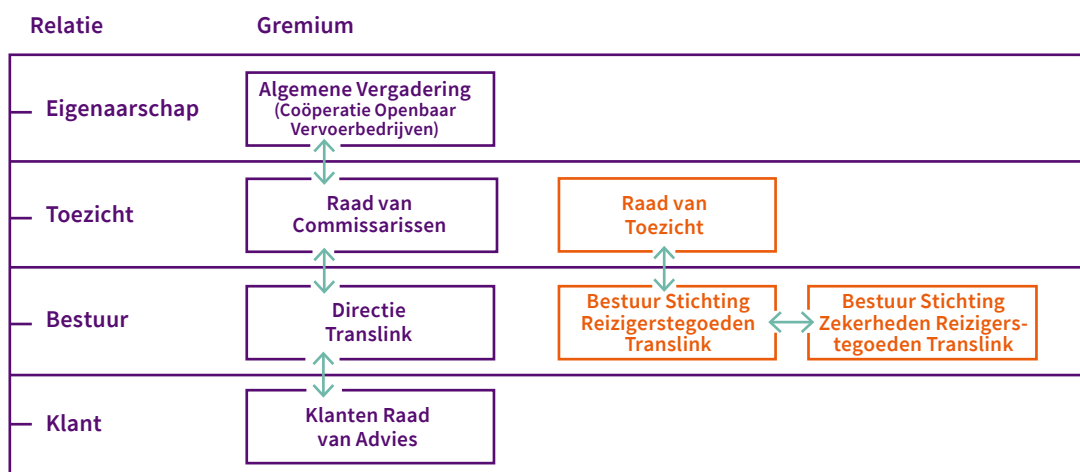


6.1 Governancestructuur

Trans Link Systems B.V. (Translink) is een besloten vennootschap en heeft zijn 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-chipkaartsysteem – vindt plaats via de Klanten Raad van Advies. Translink heeft een directie, een Raad van Commissarissen en een Ondernemingsraad.

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

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



De directie

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



Raad van Commissarissen

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



Audit Commissie en Remuneratie- en Benoemingscommissie

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

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

Voor de AC is een reglement vastgesteld.



Remuneratie- en Benoemingscommissie

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



Klanten Raad van Advies

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



Stichting (Zekerheden) Reizigerstegoeden Translink

Translink wil kunnen garanderen dat de reizigerstegoeden (elektronisch saldo) veilig en beschikbaar blijven en heeft daarom deze tegoeden ondergebracht in de Stichting Reizigerstegoeden Translink, met uitzondering van het deel dat nodig is voor de dagelijkse transactieverwerking. Dat blijft bij Translink.



Stichting Reizigers-
tegoeden Translink



Stichting Zekerheden
Reizigerstegoeden 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

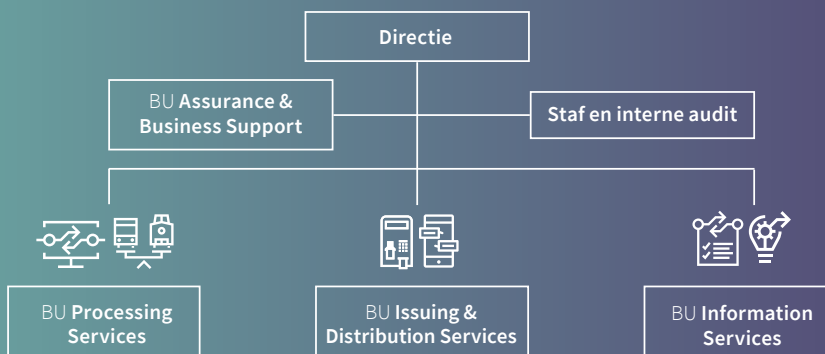
Translink stuurt op een resultaat- en klantgerichte cultuur om als wendbare organisatie optimaal waarde te kunnen creëren voor klanten. Translink is ingericht als platte organisatie met korte lijnen. Met drie resultaatverantwoordelijke operationele business units:

- Processing Services
- Issuing & Distribution
- Information Services

De Business Unit Assurance & Business Support is ondersteunend en adviserend aan deze business units, om ze optimaal te laten presteren.

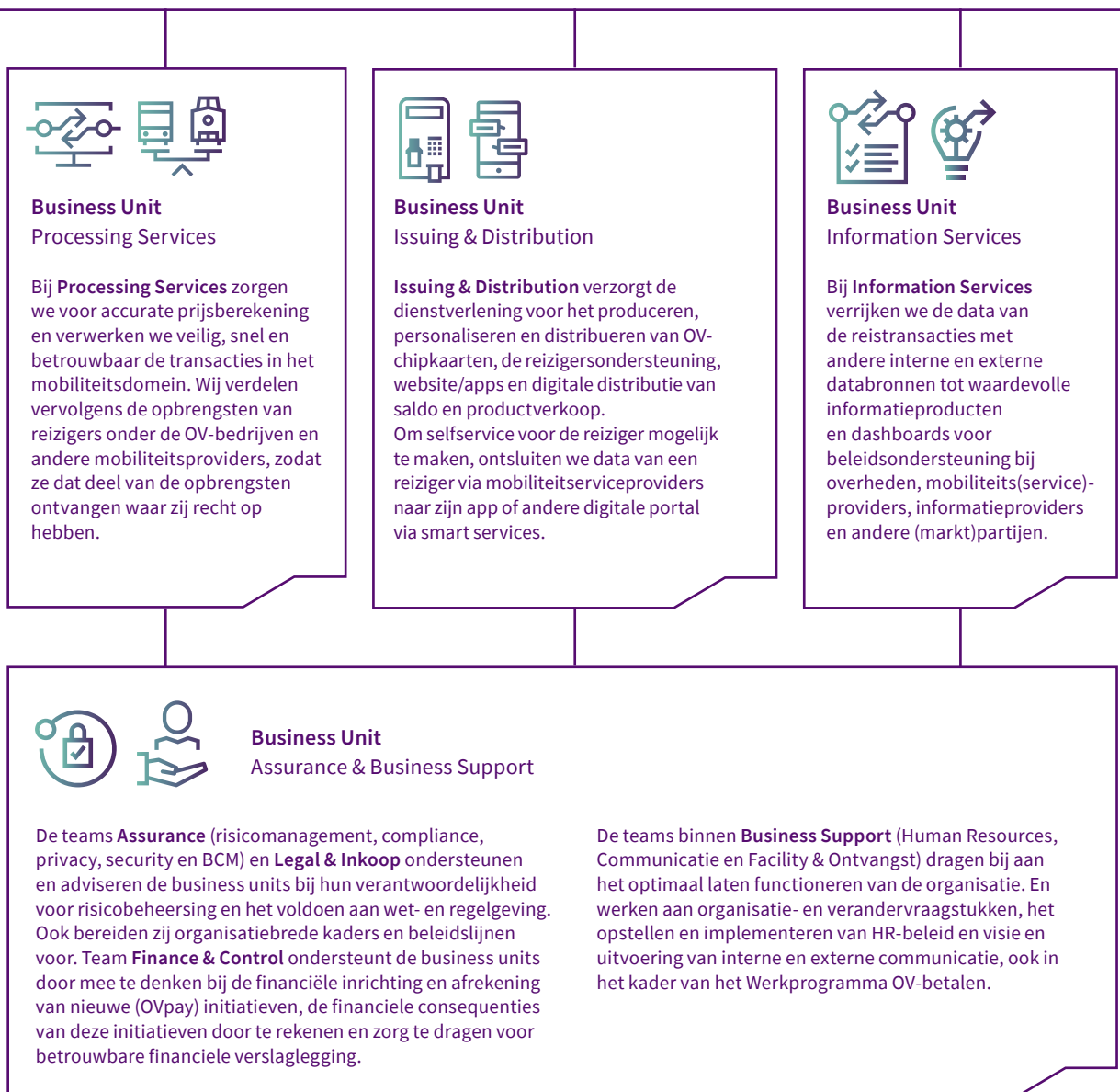
Leidinggevenden stellen de kaders, ambities en doelstellingen en zijn van daaruit verantwoordelijk voor de ontwikkeling van individuele medewerkers en van de resultaten van hun business unit.

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- en leveringsvoorwaarden.

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





6.2.1 Team Translink

Begin 2022 werkten we nog voornamelijk thuis. Om thuiswerken structureel goed te regelen, is thuiswerken al in 2021 verankerd in het Translink Arbo- en HR beleid. Hierdoor was Translink goed voorbereid op de structurele hybride manier van werken vanaf het voorjaar 2022. De werkzaamheden en wie een medewerker daarbij nodig heeft, zijn leidend voor de werkvorm en locatie.

6.2.2 Vitaliteit en verbinding

We sloten 2021 af met het uitvoeren van een Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) en een werkvermogensmonitor. Verbeterpunten in de werkomstandigheden, werkbeleving en vitaliteit zijn hiermee in kaart gebracht.

De totale uitkomst van het onderzoek was positief. Medewerkers zijn blij om bij Translink te werken, ze merken dat ze onderdeel zijn van een groter geheel en voelen zich als persoon gewaardeerd en gehoord. Maar liefst 90,7% van de medewerkers geeft aan een goed werkvermogen te hebben. Translink is een middelgrote, gedreven organisatie waar hard gewerkt wordt. En waar aandacht is voor kwaliteiten en ontwikkeling van de individuele medewerker. Medewerkers stellen hoge eisen aan zichzelf. Deze gedrevenheid en loyaliteit kunnen ook een valkuil worden en cognitieve vermoeidheid in de hand werken. Daarom zijn met de resultaten van het onderzoek in 2022 gerichte activiteiten ontplooid om het welbevinden en werkvermogen op dit niveau te houden en waar nodig te verbeteren. De medewerkers van Translink hebben weer laten zien over veel veerkracht, collegialiteit en loyaliteit te beschikken. Het ziekteverzuim is laag te noemen met een jaargemiddelde van 2,90%.

Leren en ontwikkelen

Het ontwikkelen en behouden van kennis, kunde en competenties van team Translink is cruciaal. De Translink ambitie om hét transactie- en informatieplatform voor mobiliteit te worden vraagt om expertise, wendbaarheid en veerkracht in de verschillende fasen van ieders loopbaan. Translink is uniek in haar dienstverlening en van alle collega's verwachten we een goede basis als het gaat om kennis en begrip van de facetten van het bedrijf. Met die focus is in 2022 het onboarding programma geactualiseerd op inhoud en op vorm, passend bij onze hybride manier van werken. Ook is het opleidingsaanbod uitgebreid met een online leerplatform met verschillende trainingen en masterclasses. Extra verdieping op persoonlijke ontwikkeling, samenwerken en leiderschap heeft in 2022 vorm gekregen met een Translink ontwikkelprogramma. De eerste groep is in november 2022 gestart.

6.2.3 Arbeidsmarkt

Met een toename van het aantal openstaande vacatures en opnieuw een daling van het aantal werklozen, liep de spanning op de Nederlandse arbeidsmarkt in 2022 verder op. Ook Translink merkt dat het werven van nieuwe collega's meer tijd en inspanning vraagt dan voorheen.

6.2.4 Way we work, de Translink Heartbeat

Net als de OVpay dienstverlening wil Translink ook als organisatie steeds slimmer en steeds makkelijker haar diensten ontwikkelen en leveren. In september is team business planning & control gestart met de coördinatie van alle activiteiten rondom de integrale Translink planning als volgende stap in de agile werkwijze. Als bedrijf werken we in een gezamenlijke cadans, die noemen we onze heartbeat. Dit brengt focus om producten en diensten sneller te leveren en resultaatgericht te werken.



6.2.5 Maatschappij en duurzaamheid

In 2022 is een team samengesteld om het bewustzijn rondom duurzaamheid te vergroten en actief bij te dragen aan het verkleinen van onze footprint. Zo levert Translink een positieve bijdrage aan maatschappij en milieu. Bij elk proces en project vragen we ons af: kan dit duurzamer of verantwoordelijker? Ons pand heeft energielabel A en de thermostaat is omlaag gedraaid. Ook zorgen we voor een verantwoord assortiment in ons bedrijfsrestaurant. Met onze deelname aan JINC dragen we bij aan kansen voor leren en ondernemen voor jongeren uit een omgeving met sociaaleconomische achterstand. In 2022 heeft Translink weer een (bliksem)stage voor scholieren georganiseerd. Op deze manier levert Translink een bijdrage aan de Sustainable Development Goals van de Verenigde Naties die het hart vormen van de agenda voor vrede en welvaart voor mens en planeet, nu en in de toekomst.

6.3 Remuneratie

Het vaste bruto jaarinkomen inclusief vakantiegeld voor de algemeen directeur bedroeg in 2022 € 178.650 en voor de financieel directeur € 172.033. Deze bedragen zijn exclusief secundaire arbeidsvoorwaarden en pensioenpremie. De directie van Translink heeft in 2022 uit solidariteit met de OV-sector opnieuw afgezien van een variabele beloning (van maximaal 10%).

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 2022 een vergoeding die gelijk is aan een percentage van het algemeen bezoldigingsmaximum WNT, te weten: 15% voor de voorzitter van de raad van commissarissen (€ 32.400) en 10% voor de leden van de raad van commissarissen (€ 21.600).



Check uit
18:21 uur



Den Haag

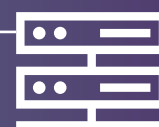


Betaalwijze
Betaalpas op mobiel

MAN

Risicomanagement

We willen een betrouwbare partner zijn voor onze klanten en voor OV-reizigers. Daarbij zijn wij ons ervan bewust dat er risico's zijn die de realisatie van onze doelen onzeker maken. Als onderdeel van het risicomanagement binnen Translink hebben wij 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 lage risicobereidheid vraagt van iedereen binnen Translink een hoog risicobewustzijn. Dat stelt ons in staat om risico's tijdig te signaleren en passende beheersingsmaatregelen te treffen.





Ook in 2022 heeft de pandemie grote gevolgen gehad voor de wereld, Nederland en onze mobiliteitssector. Translink heeft zich gehouden aan de door de overheid gestelde COVID-19 richtlijnen en Translink heeft adequate risicobeheersingsmaatregelen getroffen om zo het besmettingsgevaar voor onze medewerkers op kantoor tot een minimum te beperken. Daardoor hebben we de continuïteit van onze dienstverlening op het gebied van transactieverwerking, klantenservice en OV-chipkaartproductie in 2022 kunnen garanderen. En ook in financiële zin de situatie weten te beheersen. De inval van Rusland in Oekraïne en de daarop volgende sancties van het Westen richting Rusland heeft de impact van een dergelijke conflict op het internationale handelsverkeer zichtbaar gemaakt. Voor de dienstverlening van Translink zijn de effecten hiervan vooralsnog zeer gering. Translink houdt de situatie voortdurend in de gaten om op de hoogte te blijven van alle relevante ontwikkelingen om waar nodig aanvullende beheersingsmaatregelen te treffen. Daarmee konden we onze rol als betrouwbare partner ook in deze onzekere tijden waar blijven maken. Dit hoofdstuk geeft inzicht in ons risicomanagement en beschrijft de belangrijkste risico's voor Translink, die relevant zijn voor de continuïteit van de bedrijfsvoering van Translink, voor een periode van twaalf maanden na opstelling van dit jaarverslag. Daarnaast wordt de wijze waarop en de mate waarin deze risico's worden beheerst.

7.1 Risicogovernance

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

7.2 Risicomanagement

Als leidraad voor de inrichting van het risicomanagement gebruikt Translink het COSO Enterprise Risk Management-model (uit 2017). Bij de praktische invulling streven we naar een risicomanagementraamwerk dat recht doet aan omvang, aard en complexiteit van de bedrijfsvoering plus de bijbehorende risico's en de 'cost of control'. Het risicomanagementraamwerk draagt bij aan risicogebaseerde besluitvorming. De manier waarop we binnen Translink omgaan met, en praten over risico's – de zogenaamde risicocultuur – bepaalt voor een groot deel de effectiviteit van het risicomanagement. De risicocultuur van Translink 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 Risicobeheersing

We beheersen risico's met een raamwerk dat risico's en risicobereidheid in beeld brengt. Een inschatting van de kans van optreden van een risico en de impact ervan leidt tot een classificatie. Die wordt vergeleken met de vastgestelde risicobereidheid. Voor de risico's buiten de risicobereidheid worden door Translink risicoreacties bepaald. Hiervoor zijn risicoanalyses opgesteld met bijbehorende beheersingsmaatregelen per risico, businessunit, proces of project. Ons risicomanagementsysteem beweegt mee met interne en externe ontwikkelingen. Het risicomanagementraamwerk wordt periodiek getoetst en waar nodig bijgewerkt. Risicomangement binnen Translink wordt top-down en bottom-up benaderd. Top-down ligt de focus op risicomangement van strategische- en externe risico's. Het bottom-up proces gaat over de beheersing van interne operationele risico's. De risicomanager zorgt voor de integratie van beide benaderingen in het Translink integraal risico raamwerk. Over de beheersing van de geïnventariseerde risico's en de ontwikkeling van de belangrijkste risico's wordt periodiek aan de directie en RvC gerapporteerd. Daarnaast laten we jaarlijks de effectiviteit van de beheersing van onze primaire dienstverlening toetsen door een externe accountant (assurancerapport ISAE 3402 type 2).

7.4 Risicobereidheid

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

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



7.5 De belangrijkste risico's

De belangrijkste risico's voor Translink, die relevant zijn voor de continuïteit van Translink, voor een periode van twaalf maanden na opstelling van dit jaarverslag, zijn opgenomen in onderstaande tabel. De risico's zijn overwegend dezelfde als in 2021.

Risico's	Beheersingsmaatregelen	Netto risico classificatie	Netto risico binnen risicobereidheid Ja/Nee
Migratie			
<p>Niet tijdige migratie van OV-chipkaart-naar OVpay-dienstverlening</p> <p>Het risico op discontinuïteit van OV-betalen veroorzaakt doordat:</p> <p>A. de nieuwe GBO niet tijdig aan requirements voldoet;</p> <p>B. Translink en de betrokken deelnemers niet tijdig gereed zijn voor OVpay dienstverlening;</p> <p>C. het WPOVB vertraging op loopt</p> <p>D. einde levensduur huidige securitytechnologie is bereikt</p> <p>E. Translink en de OV-bedrijven niet tijdig een Legal, Risk en Liability Framework en OVpay afsprakenstelsel inrichten; met als gevolg het in stand moeten houden van 2 OV-betaalwerelden en de daarmee verband houdende langere tijd dubbele (systeem) kosten bij Translink, niet meer (veilig) kunnen verwerken van OV-chipkaarttransacties en of afbreuk aan reputatie.</p>	<p>ad A.</p> <ul style="list-style-type: none"> Met leveranciers van de GBO zijn afspraken gemaakt ten aanzien van kwaliteit/functionaliteit (requirements), planning en kosten. Hierover wordt maandelijks gerapporteerd, gesproken en waar nodig bijgestuurd. Begeleiding door Translink van leveranciers en OV-bedrijven om L1 tijdig functioneel en EMVCo compliant te krijgen. <p>ad B.</p> <ul style="list-style-type: none"> De periodieke afstemming met OV-bedrijven is geïntensiveerd. De dedicated procescoördinator vanuit Translink heeft dagelijks contact met OV-bedrijven zodat snel en adequate gereageerd kan worden op knelpunten. Op elkaar afstemmen van planning WPOVB, Translink werkzaamheden en leveranciers (uitbestede processen) Van de in omvang belangrijkste doelgroepen is inzichtelijk gemaakt met welke OV-betaalpropositie ze kunnen migreren en aan welke minimale eisen moet worden voldaan (MVP); <p>ad C.</p> <ul style="list-style-type: none"> Aanvullende kosten voor Translink als gevolg van vertraging in het WPOVB zijn door Translink inzichtelijk gemaakt. Daarnaast zijn er vooraf afspraken gemaakt met de OV-bedrijven voor de dekking (overeenkomst voorfinanciering WPOVB, financieringsafspraken Translink en Financieel Meerjaren Model). Ondersteuning WPOVB door beschikbaar stellen resources. Vanuit het WPOVB is een integrale planning opgesteld met daarin beschreven drie fundamentele van het kritieke pad die een heldere richting geven aan alle betrokken organisaties en gremia. Kwalitatieve en kwantitatieve versterking besturing en uitvoering WPOVB en Translink WPOVB ontwikkelt de marktintroductie en zorgt ervoor dat deze tijdig verloopt en ingezet kan worden door vervoerders bij de migratie Voor Mifare uit is een projectplan opgesteld waarvan de uitvoering wordt bewaakt. Lopende contracten voor OV-chipkaart en de bijbehorende dienstverlening worden verlengd en geflexibiliseerd om ook na 31-12-2023 nog te gebruiken. Zekerstelling extra chips voor na deze datum om nog langer te kunnen produceren. <p>ad D.</p> <ul style="list-style-type: none"> halfjaarlijkse controle op beschikbare componenten i.v.m. (3)des crypto, zoals HSMS halfjaarlijkse controle of de adviezen voor de toepassing van Mifare cryptografie zijn veranderd <p>ad E.</p> <ul style="list-style-type: none"> Er is een aanpak opgesteld om tijdig te komen tot een met de deelnemers gedragen set van afspraken (producten/pricing, service levels, afsprakenstelsel, aansprakelijkheden, mededinging, privacy, governance, etc.). Evalueren van bestaande afspraken en indien nodig aanpassen op basis van 'lessons learned'. 	Hoog	Nee, beperken
Continuïteit van de dienstverlening			
<p>Continuïteit van de dienstverlening niet gewaarborgd</p> <p>Het risico dat de continuïteit van de dienstverlening niet is gewaarborgd, veroorzaakt door het uitvallen van kernsystemen (en processen) met als gevolg dat Translink haar dienstverlening niet of niet volgens de overeengekomen SLA kan uitvoeren.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Voor ieder kernsysteem wordt jaarlijks een Business Impact Analyse uitgevoerd en wordt de informatie en het systeem geëvalueerd op beschikbaarheid, betrouwbaarheid en integriteit. Op basis hiervan worden beheersingsmaatregelen getroffen en beoordeeld. Periodiek worden de beheersingsmaatregelen in geval van verstoringen getest (zoals (integrale) uitwijk van zowel systemen als (kaartproductie) processen). Kernsystemen zijn voor hoge beschikbaarheid ingericht en waar mogelijk redundant uitgevoerd. Via life cycle management worden kernsystemen up to date gehouden. 	Laag	Ja
<p>Uitbesteding risico</p> <p>Het risico dat de betrouwbaarheid en beschikbaarheid van de dienstverlening niet is gewaarborgd, veroorzaakt doordat leveranciers aan wie kritieke processen en systemen zijn uitbesteed onze eisen ten aanzien van performance, security, privacy, compliance en continuïteit, en of door derden opgelegde sancties niet na (kunnen) komen, met als gevolg dat Translink haar dienstverlening niet of niet volgens de overeengekomen SLA kan uitvoeren</p>	<ul style="list-style-type: none"> Uitbestedingsbeleid, selectiecriteria en selectieproces voor uitbestede processen vastgesteld. De SLA's met betrekking tot performance, (cyber)security, privacy en business continuïteit met kritieke leveranciers/uitbestede processen wordt door Translink bewaakt. Business impact analyses vormen de basis voor het treffen van maatregelen. Aanvullende zekerheid wordt verkregen door het afspreken en beoordelen (opzet en werking) van overeengekomen certificeringen (zoals ISAE 3402 type II, ISO27001, PCI DSS). 	Midden	Ja

Risico's	Beheersingsmaatregelen	Netto risico classificatie	Netto risico binnen risicobereidheid Ja/Nee
Naleven wet- en regelgeving			
Compliance risico AVG Het risico dat Translink niet voldoet aan de AVG veroorzaakt doordat Translink haar processen en systemen niet conform de eisen van de AVG inricht en uitvoert met als gevolg financiële schade (door boetes) en of afbreuk aan reputatie als betrouwbare dienstverlener.	<ul style="list-style-type: none"> • Privacybeleid, verwerkingsregister en privacy risicoregister zijn getoetst en geïmplementeerd en volgen tenminste de jaarlijkse PDCA-cyclus. Uitgangspunten hierbij zijn privacy by design en privacy by default. • Beheersingsmaatregelen ingericht conform NOREA Privacy Control Framework. • Bij iedere wijziging in de gegevensverwerking een Privacy Intake uitvoeren en bij een hoog privacyrisico een Data Protection Impact Assessment (DPIA) uitvoeren. • Aantoonbaar in control door (externe) periodieke privacy audits (leveranciersmonitoring), uitgevoerd door interne audit of gespecialiseerde organisaties. • Verwerkersovereenkomsten zijn afgesloten en worden onderhouden. • 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 en het up to date hebben en onderhouden van privacy vakkennis (w.o. AVG, EDPB aanbevelingen n.a.v. Schrems II). • Inschakelen externe expertise waar nodig. 	Laag	Ja
Data/Informatie is onvoldoende beveiligd			
Data/Informatie is onvoldoende beveiligd Het risico dat data/informatie in verkeerde handen terecht komt, door onbevoegden is aangepast of niet (meer) bruikbaar is, veroorzaakt door: <ul style="list-style-type: none"> • Het ontbreken, niet naleven, niet bewust zijn van het belang van een informatiebeveiligings-beleid cq richtlijnen; • Digitale inbreuken en/of Cyberaanvallen; • (niet adequate opvolging van) Security incidenten en/of datalekken op de (in ontwikkeling zijnde) systemen en/of IT beheeromgeving; • Het frauderen door medewerkers (dit kunnen medewerkers zijn van Translink en/of haar (sub) leveranciers en/of aangesloten deelnemers); • Frauderende reizigers (w.o. hacken van chipkaarten); met als gevolg reputatie schade en/of financieel verlies. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informatiebeveiligingsbeleid, Handboek Informatiebeveiliging en dataclassificatie zijn getoetst en geïmplementeerd en volgen ten minste de jaarlijkse PDCA-cyclus. • Aantoonbaar in control met behaalde ISO 27001 en PCI DSS certificering, waaronder beheerste processen (change-, incident- releasemanagement etc.), toepassing van best practices bij inrichting van systemen (hardening obv CIS baselines en ontwikkeling obv. OWASP), security by design. • Aantoonbaar in control over de keten heen door certificeringen en of assessments bij subservice organisaties (kernleveranciers) en deelnemers (aangesloten afnemers). • Business Continuïteit Beleid is getoetst en geïmplementeerd en volgt ten minste de jaarlijkse PDCA-cyclus. • Aantoonbaar in control met behaalde (deel) uitwijktesten van kernsystemen. • Aantoonbaar in control door opvolging van bevindingen uit Security testen (ethical hackers), zowel periodiek, en bij nieuwe systemen als bij veranderingen in bestaande systemen. • Aantoonbaar in control door opvolging en implementatie van bevindingen uit (externe) security audits, uitgevoerd door interne audit of gespecialiseerde organisaties. • Aantoonbaar in control door tijdige opvolging van security incidenten vanuit bijvoorbeeld de interne organisatie (personal) datalekken of vanuit Responsible Disclosure of vanuit externe signalen (leveranciers, afnemers). • Aantoonbaar in control, conform Beleid en ISO 27001, Cryptografische beheersingsmaatregelen. • Periodieke awareness trainingen/acties richting medewerkers en het onderhouden van eigen vakkennis. 	Midden	Ja

Concessie
Groningen/Drenthe



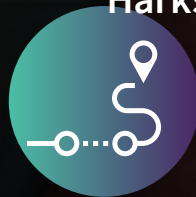
Check uit
16:34 uur



Harkstede



Groningen



Betalpas
op mobiel

Jaarrekening



8.1

Balans per 31 december 2022

Balans van Translink per 31 december 2022

(in euro's voor resultaatbestemming)

ACTIVA	Noot	31 december 2022	31 december 2021
A. Vaste activa			
Immateriële vaste activa	1	17.727.323	17.439.356
Materiële vaste activa	2	665.486	1.003.417
Financiële vaste activa	3	153.352	315.837
		<u>18.546.161</u>	<u>18.758.611</u>
B. Vlottende activa			
Voorraden	4	463.819	397.135
Vorderingen niet ter vrije beschikking	5	180.000.000	180.000.000
Vorderingen	6	18.655.868	15.853.409
Belastingen	7	162.485	174.732
Liquide middelen niet ter vrije beschikking	8	77.254.513	63.092.259
Liquide middelen	9	35.026.164	26.462.637
		<u>311.562.849</u>	<u>285.980.172</u>
		<u>330.109.010</u>	<u>304.738.782</u>
PASSIVA			
A. Eigen vermogen			
Aandelenkapitaal	11	50.100	50.100
Agioreserve		92.946.438	92.946.438
Overige reserves		-65.596.742	-71.462.770
Onverdeeld resultaat		2.665.655	5.866.029
		<u>30.065.450</u>	<u>27.399.796</u>
B. Langlopende schulden			
Gepassioneerde beheervergoedingen	12	16.648.020	14.565.976
Waarborgsommen	13	3.097.005	3.369.172
		<u>19.745.025</u>	<u>17.935.148</u>
C. Kortlopende schulden			
Crediteuren		7.616.246	6.067.592
Leveringsverplichting kaarten		13.804	46.807
Sociale lasten		20.781	22.828
Belastingen	14	471.046	424.784
Overige kortlopende schulden	15	22.180.580	19.903.977
Overlopende passiva		18.219.870	14.793.916
Toevertrouwde middelen	16	231.776.208	218.143.934
		<u>280.298.535</u>	<u>259.403.838</u>
		<u>330.109.010</u>	<u>304.738.782</u>

8.2

Winst- en verliesrekening 2022

Winst - en verliesrekening over 2022 van Translink

(in euro's)

	Noot	2022	2021
Clearing & Settlement	17	38.776.208	36.864.751
Card & Customer Services	18	28.383.053	24.345.915
Overige bedrijfsopbrengsten		2.341.357	3.444.429
Som der bedrijfsopbrengsten		69.500.617	64.655.094
Kosten van grond- en hulpstoffen	19	-4.260.134	-2.960.474
Kosten uitbesteed werk en andere externe kosten	20	-29.419.151	-23.472.179
Lonen en salarissen	21	-8.429.853	-7.753.609
Sociale lasten		-1.297.361	-1.150.086
Pensioenen	22	-842.944	-739.023
Afschrijvingen	23	-4.609.620	-5.598.823
Overige bedrijfskosten	24	-17.123.096	-15.100.105
Som der bedrijfslasten		-65.982.159	-56.774.301
Financiële baten en lasten	25	9.697	-131.041
Resultaat voor belastingen		3.528.155	7.749.753
Belastingen	26	-862.500	-1.883.724
Resultaat na belastingen		2.665.655	5.866.029

8.3 Kasstroomoverzicht 2022

Kasstroomoverzicht over 2022 van Translink (in euro's)

Kasstromen uit operationele activiteiten		Noot	2022	2021
Resultaat na belastingen			2.665.655	5.866.029
<i>Aanpassing voor:</i>				
Afschrijvingen op materiële en immateriële vaste activa	23		4.609.620	5.598.823
Financiële vaste activa (langlopende belastinglatenties)	3		162.485	174.732
<i>Verandering in werkkapitaal</i>				
Vorraden	4	-66.684	638.041	
Vorderingen niet ter vrije beschikking	5	-	-20.000.000	
Handelsvorderingen	6	-2.802.458	1.212.771	
Belastingen	7	12.247	38.556	
Niet vrij besteedbare middelen	8	-14.162.254	18.163.024	
Verplichtingen wegens toevertrouwde gelden	16	13.632.273	-7.831.782	
Handelscrediteuren en overige kortlopende schulden	15	7.262.423	8.657.008	
			3.875.547	877.619
Amortisatie ontvangen beheervergoedingen	12	-10.070.933	-9.863.898	
Vooruitontvangen beheervergoedingen	12	12.587.963	8.996.881	
Mutatie kortlopende beheervergoedingen	12	-434.986	261.459	
			2.082.044	-605.557
Mutatie waarborgsommen	13		-272.167	-368.164
Kasstromen uit operationele activiteiten			13.123.184	11.543.481
Kasstroom uit investeringsactiviteiten				
(Des)investerings in (im)materiële vaste activa	1,2	-4.559.656	-6.071.431	
			-4.559.656	-6.071.431
Kasstroom uit financieringsactiviteiten				
Uitgekeerd dividend			-	-
			8.563.529	5.472.050
Opname/afname geldmiddelen ter vrije beschikking				
Stand per 1 januari	9		26.462.637	20.990.586
Mutatie boekjaar			8.563.529	5.472.050
Stand per 31 december	9		35.026.164	26.462.637

8.4 Toelichting op balans, winst- en verliesrekening en kasstroomoverzicht

Algemene toelichting

Naam, adres en statutaire vestigingsplaats van de rechtspersoon

Trans Link Systems B.V. (verder te noemen: Translink)
Stationsplein 151-157 | 3818 LE Amersfoort

Statutair gevestigd te Amersfoort
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., te Amersfoort, hierna “de Coöperatie”. De jaarrekening van Translink wordt opgenomen in de geconsolideerde jaarrekening 2022 van de Coöperatie.

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

Toelichting op het kasstroomoverzicht

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

Schattingen en onzekerheden in de jaarrekening

Schattingen

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

Grondslagen voor waardering van activa en passiva

Algemeen

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

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

Vergelijking met voorgaand jaar

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

Functionele valuta

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

Immateriële vaste activa

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

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

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

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

Materiële vaste activa

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

Bijzondere waardeverminderingen van vaste activa

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

Financiële vaste activa

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

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

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.

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 load agents uit naam van de kaarthouders, waardoor een positie ontstaat van elektronisch geld in omloop. Alle liquide middelen worden gewaardeerd tegen nominale waarde.

Eigen vermogen

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

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

Voorzieningen

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

Latente belastingvorderingen en –verplichtingen

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

Langlopende schulden

Langlopende schulden worden bij de eerste verwerking gewaardeerd tegen reële waarde. Transactiekosten die direct zijn toe te rekenen aan de verwerving van de schulden worden in de waardering bij eerste verwerking opgenomen. Schulden worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs, zijnde het ontvangen bedrag rekening houdend met agio of disagio en onder aftrek van transactiekosten.

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

Kortlopende schulden

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

Operationele leasing

Bij de vennootschap kunnen er 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 zij zijn gerealiseerd. Verliezen worden verantwoord, zodra zij voorzienbaar zijn.

Netto-omzet

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

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

Verlenen van diensten

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

Afschrijvingen op immateriële en materiële vaste activa

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

Als een schattingswijziging plaatsvindt van de toekomstige gebruiksduur, dan 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 ze 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 zij betrekking hebben.

Financiële baten en lasten

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

Noot 1

Immateriële vaste activa

Onder de immateriële vaste activa zijn investeringen in software alsmede onderhanden werk opgenomen.

Onderstaand is het verloopoverzicht opgenomen:

	Diverse software	Onderhanden werk	Totaal 2022	Totaal 2021
1 januari 2022				
Aanschafwaarde	108.265.856	6.556.291	114.822.147	108.751.937
-/- Cumulatieve afschrijving	-97.382.791		-97.382.791	-92.167.239
Boekwaarde	<u>10.883.065</u>	<u>6.556.291</u>	<u>17.439.356</u>	<u>16.584.697</u>
Mutaties 2022				
+/+ Investerings		4.653.499	4.653.499	6.354.039
-/- Desinvesteringen (aanschafwaarde)				
+/+ Ingebruikname OHW	6.073.291	-6.094.785	-21.493	
-/- Herrubricering IVA naar MVA				
-/- Ontvangen funding		-79.100	-79.100	-283.829
-/- Bijzondere waardevermindering				
-/- Afschrijving	-4.264.939		-4.264.939	-5.215.551
	<u>1.808.352</u>	<u>-1.520.385</u>	<u>287.968</u>	<u>854.659</u>
31 december 2022				
Aanschafwaarde	114.339.147	5.035.906	119.375.053	114.822.147
-/- Cumulatieve afschrijving	-101.647.730		-101.647.730	-97.382.791
Boekwaarde	<u>12.691.417</u>	<u>5.035.906</u>	<u>17.727.323</u>	<u>17.439.356</u>

Onder 'Diverse software' zijn onder meer inbegrepen:

Kernsystemen basisdienstverlening

De afschrijvingstermijnen van de diverse software onderdelen variëren van twee tot en met tien jaar (10%-50% per jaar).

Websites en mobiele apps

De afschrijvingstermijn van de websites en mobiele apps bedraagt vijf jaar (20%-80% per jaar).

Diverse IT-software

De afschrijvingstermijnen van de diverse software onderdelen variëren van vijf tot en met tien jaar (10%-20% per jaar).

Diverse IT-licenties

De afschrijvingstermijnen van de diverse licenties variëren van vijf tot en met tien jaar (10%-20% per jaar).

Onder 'onderhanden werk' zijn onder meer inbegrepen:

Diverse investeringsprojecten, die per balansdatum nog niet operationeel zijn. De post is in 2022 verhoogd wegens investeringen ter hoogte van € 4,7 miljoen en verlaagd met € 0,1 miljoen vanwege vrijval ontvangen externe funding en afgeronde, geactiveerde projecten, ter hoogte van € 6,1 miljoen door met name ingebruikname van de generieke backoffice voor de OVpay dienstverlening.

Noot 2

Materiële vaste activa

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

	<i>Bedrijfs- middelen</i>	<i>Kantoor- automatisering</i>	<i>Totaal 2022</i>	<i>Totaal 2021</i>
1 januari 2022				
Aanschafwaarde	13.883.926	1.858.458	15.742.384	15.741.164
-/- Cumulatieve afschrijving	-12.986.371	-1.752.596	-14.738.967	-14.355.696
Boekwaarde	<u>897.555</u>	<u>105.862</u>	<u>1.003.417</u>	<u>1.385.468</u>
Mutaties 2022				
+/+ Investerings		6.750	6.750	1.221
+/+ Ingebruikname OHW				
-/- Herrubricering IVA naar MVA				
-/- Ontvangen funding OHW				
-/- Afschrijvingen	-263.142	-81.539	-344.681	-383.272
	<u>-263.142</u>	<u>-74.789</u>	<u>-337.931</u>	<u>-382.051</u>
31 december 2022				
Aanschafwaarde	13.883.926	1.865.208	15.749.135	15.742.385
-/- Cumulatieve afschrijving	-13.249.513	-1.834.135	-15.083.649	-14.738.968
Boekwaarde	<u>634.413</u>	<u>31.073</u>	<u>665.486</u>	<u>1.003.417</u>

Bedrijfsmiddelen

De post bedrijfsmiddelen omvat kantoorinventaris en kaartproductieapparatuur. Deze post wordt in vijf tot en met tien jaar afgeschreven (10%-20% per jaar).

Kantoorautomatisering

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

Noot 3

Financiële vaste activa

De financiële vaste activa per 31 december 2022 zijn als volgt opgebouwd:

	31 december 2022	31 december 2021
Latente belastingvorderingen (langlopend)	153.352	315.837
	153.352	315.837

Latente belastingvorderingen (langlopend)

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

	2022	2021
Stand per 1 januari	315.837	490.569
bij: latenties inzake duurzame waardeverminderingen		
af: overboeking naar kortlopend	-162.485	-174.732
Stand per 31 december	153.352	315.837

Noot 4

Voorraden

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

Noot 5

Vorderingen niet ter vrije beschikking

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

	31 december 2022	31 december 2021
Vordering op Stichting Reizigerstegoeden Translink	180.000.000	180.000.000

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

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

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

Noot 6

Vorderingen

De vorderingen zijn per balansdatum als volgt opgebouwd:

	<u>31 december 2022</u>	<u>31 december 2021</u>
Handelsdebiteuren	2.282.323	1.741.996
Vordering op groepsmaatschappij	2.662.740	1.746.408
Stichting Reizigerstegoeden Translink	183.277	22.607
Stichting Zekerheden Reizigerstegoeden Translink	44.026	40.851
Overige vorderingen	5.523.343	5.352.621
Overlopende activa	7.960.160	6.948.926
	<u>18.655.868</u>	<u>15.853.409</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 er geen rente in rekening gebracht.

Alle vorderingen hebben naar verwachting een looptijd van korter dan 1 jaar.

Noot 7

Belastingen

De post belastingen is als volgt samengesteld:

	<u>31 december 2022</u>	<u>31 december 2021</u>
Latente belastingvorderingen (kortlopend)	162.485	174.732

Latente belastingvorderingen (kortlopend)

	<u>2022</u>	<u>2021</u>
Stand per 1 januari	174.732	213.289
bij: overboeking van langlopend	162.485	174.732
Realisatie boekjaar	-174.732	-213.289
Stand per 31 december	<u>162.485</u>	<u>174.732</u>

Noot 8

Liquide middelen niet ter vrije beschikking

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

Noot 9

Liquide middelen

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

Noot 10

Eigen vermogen

De mutaties in het eigen vermogen zijn als volgt:

	<i>Geplaats kapitaal</i>	<i>Agio</i>	<i>Overige reserves</i>	<i>Onverdeeld resultaat</i>	<i>Totaal</i>
Stand per 1 januari 2021	50.100	92.946.438	-80.304.571	8.841.799	21.533.766
Resultaatbestemming 2020			8.841.799	-8.841.799	
Uitgekeerd dividend					
Resultaat 2021				5.866.029	5.866.029
Stand per 31 december 2021	50.100	92.946.438	-71.462.771	5.866.029	27.399.795
Resultaatbestemming 2021			5.866.029	-5.866.029	
Uitgekeerd dividend					
Resultaat 2022				2.665.655	2.665.655
Stand per 31 december 2022	50.100	92.946.438	-65.596.742	2.665.655	30.065.450

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 14 april 2022 is besloten om het resultaat over 2021 ter hoogte van € 5.866.029 als volgt te bestemmen:

Resultaatbestemming 2021:

Toe te voegen aan de overige reserves	5.866.029
Uit te keren als dividend	-
	5.866.029

Voorgesteld wordt om het resultaat over 2022 ter hoogte van € 2.665.655 als volgt te verwerken:

Resultaatbestemming 2022:

Toe te voegen aan de overige reserves	2.665.655
Uit te keren als dividend	-
	2.665.655

Noot 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. Deze overname is door de Coöperatie gefinancierd door middel van een 5-jarige 0% achtergestelde lening van € 10 miljoen en een 5-jarige 1,06% lening van de Rabobank van € 52,4 miljoen welke beide volledig zijn afgelost eind 2020 c.q. begin 2021.

Translink heeft zich in een overeenkomst met de leden van de Coöperatie en de Rabobank gecommitteerd tot uitbetaling van voldoende dividenden aan de Coöperatie, zodanig dat deze in staat was om te voldoen aan de rente- en aflossingsverplichtingen van € 10,8 miljoen per jaar.

Noot 12

Gepassiveerde beheervergoedingen (langlopend)

	2022	2021
Beginsaldo	23.349.098	24.216.115
Gefactureerde beheervergoeding	12.587.963	8.996.881
Vrijval ten gunste van het resultaat	-10.070.933	-9.863.898
Totaal eindsaldo per balansdatum	25.866.128	23.349.098
Waarvan kortlopend	9.218.108	8.783.122
Langlopend	16.648.020	14.565.976

Per verkochte OV-chipkaart is ook in 2022 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 2022 € 3,63 per kaart. Per jaar valt een vijfde deel van deze vergoeding vrij ten gunste van het resultaat ter dekking van alle kosten die Translink maakt voor kaartbeheer. Het deel dat nog niet is vrijgevallen wordt als passivapost opgenomen. De totale waarde van alle nog vrij te vallen bedragen in de periode 2024 tot en met 2027 is als langlopende passiefpost opgenomen. Het deel dat in 2023 vrijvalt is als kortlopende balanspost opgenomen onder de overlopende passiva.

Noot 13

Waarborgsommen (langlopend)

Deze post betreft het langlopende deel van ontvangen waarborgsommen van OV-bedrijven. Per verkochte A-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 $\frac{5}{6}$ -deel en een kortlopend $\frac{1}{6}$ -deel, die laatste is opgenomen onder de toevertrouwde middelen.

Noot 14

Belastingen (kortlopend)

De kortlopende belastingverplichtingen zijn onderstaand gespecificeerd:

	31 december 2022	31 december 2021
Loonheffingen en sociale premies	471.046	424.784
	471.046	424.784

Loonheffingen en sociale premies betreft de af te dragen loonheffing over de maand december 2022.

Noot 15

Overige kortlopende schulden

	31 december 2022	31 december 2021
Overblijvende ongebruikte saldi	18.799.407	14.538.398
Diverse overige kortlopende schulden	3.381.173	5.365.579
	22.180.580	19.903.977

Overblijvende ongebruikte saldi

Stand per 1 januari 2022	14.538.398
Bij: ongebruikte saldi verlopen langer dan 5 jaar	9.108.662
	23.647.060
Af: uitgaven	4.847.653
Stand per 31 december 2022	18.799.407

De overblijvende ongebruikte saldi betreffen de ongebruikte saldi op kaarten die langer dan 5 jaar verlopen zijn. Deze saldi worden ingezet voor verbeteringen van het gemak voor de reiziger met OV-betalen. Zie paragraaf 5.1.7 voor een nadere toelichting.

Onder de diverse overige kortlopende schulden zijn opgenomen personeel gerelateerde schulden en diverse overige kortlopende schulden.

Noot 16

Toevertrouwde middelen

Deze post betreft voornamelijk het saldo op de in omloop zijnde OV-chipkaarten.

Dit saldo is verschuldigd aan kaarthouders. Daarnaast betreft deze post de restsaldiverplichting en het kortlopend deel van de waarborgsommen.

Noot 17

Clearing & Settlement

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

Noot 18

Card & Customer Services

Hieronder zijn opgenomen opbrengsten uit kaartverkoop, doorbelastingen van callcenterkosten, beheervergoeding, opbrengsten webwinkel en overige opbrengsten. Alle omzet is gerealiseerd in Nederland.

Noot 19

Kosten van grond- en hulpstoffen

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

Noot 20

Kosten uitbesteed werk en andere externe kosten

Dit betreft operationele systeemkosten, inhuur van personeel, kosten klantcontactcenter en overige externe kosten.

Noot 21

Lonen en salarissen

Het aantal medewerkers op basis van een volledig dienstverband was in 2022 gemiddeld 122,9 fte's (2021: 117,3 fte's), waarvan met een vast dienstverband: 104,6 fte's (2021: 100,8 fte's) en inhuur: 18,3 fte's (2021: 16,5 fte's), deze kosten voor inhuur zijn verantwoord onder kosten uitbesteed werk en andere externe kosten. Hiervan waren 0 medewerkers werkzaam buiten Nederland (2021: 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 over 2022 gezamenlijk € 375.150, bestaande uit vaste beloning en pensioenpremie (2021: € 390.390).

Het bruto beloningsbedrag voor de bezoldigde commissarissen (de heren E.A. Kleijnenberg, F.B. van Kolfschoten en mevrouw A.H.T.M. Schlichting) bedroeg € 75.600 (2021: € 148.500) en bestaat uit een vast honorarium dat binnen de WNT valt.

Noot 22

Pensioenen

De pensioenregeling betreft een zogenaamde toegezegde bijdrageregeling. Sinds 2018 betaalt Translink hiervoor ²/₃-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.

Noot 23

Afschrijvingen

Deze kunnen als volgt worden gespecificeerd:

	2022	2021
Immateriële vaste activa	-4.264.939	-5.215.551
Duurzame waardevermindering immateriële vaste activa	-	-
Materiële vaste activa	-344.681	-383.272
	<u>-4.609.620</u>	<u>-5.598.823</u>

Noot 24

Overige bedrijfskosten

Hieronder zijn opgenomen de kosten voor oplaadvergoedingen aan load agents, overige personeelskosten en diverse overige bedrijfskosten.

Noot 25

Financiële baten en lasten

	2022	2021
Rentebaten(-lasten) over banktegoeden	9.697	-131.041

Noot 26

Belastingen

Recapitulatie belastinglast:

	2022	%	2021	%
Resultaat voor belastingen	3.528.155		7.749.753	
Winstbelasting op basis van het Nederlandse belastingtarief	862.500	24,4	1.883.724	24,3
Vorming belastinglatentie uit hoofde van fiscale herwaardering activa	-	-	-	-
Effect niet aftrekbare bedragen/permanente verschillen	-	-	-	-
Totale belastingdruk	862.500	24,4	1.883.724	24,3

Noot 27

Verbonden partijen

Uit hoofde van de uitvoering van haar werkzaamheden ontvangt Translink vergoedingen van haar klanten voor geleverde producten en diensten. Voor zover klanten lid zijn van de Coöperatie - die vanaf 31 december 2015 enig aandeelhouder is van Translink - zijn zij 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.

De transactievergoeding die Translink van de negen OV-bedrijven ontvangt, is om aan haar verplichtingen te kunnen voldoen met behoud van het nodige werkkapitaal en reserves evenals een passend normrendement én om voldoende financiële middelen te verkrijgen om aan de Coöperatie dividend uit te keren om te voldoen aan haar financieringsverplichtingen. Gezorgd wordt dat het niveau van vergoedingen en eventuele andere transacties niet afwijkt van normale marktvoorwaarden.

Naast de leden zijn de volgende stichtingen verbonden maatschappijen:

- Stichting Reizigerstegoeden Translink
- Stichting Zekerheden Reizigerstegoeden Translink

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

Noot 28

Accountantshonoraria

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

	2022	2021
Controle van de jaarrekening	118.750	118.500
	118.750	118.500

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

Noot 29

Financiële ratio's

	2022	2021
Vlottende activa / kortlopende schulden (1)	1,1	1,0
Werkkapitaal (2)	5.786.009	1.628.009
Solvabiliteit (3)	31%	32%
Balanstotaal inclusief verplichtingen toevertrouwde gelden	330.109.010	304.738.782
Balanstotaal exclusief verplichtingen toevertrouwde gelden	98.332.802	86.594.848

(1) Exclusief vorderingen en liquide middelen niet ter vrije beschikking en verplichtingen wegens toevertrouwde gelden

(2) Werkkapitaal: vlottende activa (exclusief vorderingen en liquide middelen niet ter vrije beschikking) minus kortlopende schulden (exclusief verplichtingen wegens toevertrouwde gelden)

(3) Exclusief verplichtingen wegens toevertrouwde gelden

8.4

Niet in de balans opgenomen verplichtingen

8.4.1

(Meerjarige) financiële verplichtingen

De meerjarige verplichtingen bedragen:

Te betalen (in € 1.000):	Binnen één jaar	Tussen één en vijf jaar	Meer dan 5 jaar
Huurkosten Jason en Het Plein, inclusief servicekosten en parkeerplaatsen	426	971	-
Onderhoudscontract kaartproductie	650	1.247	-
	1.076	2.218	-
Operational lease			
Autoleasecontracten	8	8	-

8.4.2 Afgegeven bankgaranties

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

8.4.3 Fiscale eenheid

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

8.4.4 Kredietfaciliteit

In 2020 heeft Translink een gecommiteerde kredietfaciliteit bij de Rabobank verkregen van maximaal € 30 miljoen euro voor algemene doeleinden. De kredietfaciliteit loopt tot en met 12 november 2024. Als de kredietfaciliteit door Translink wordt aangesproken dan betalen wij een rente van minimaal 1,25% (afhankelijk van ontwikkeling EURIBOR). Voor de kredietfaciliteit zijn geen zekerheden verleend aan de Rabobank. Van deze faciliteit is in 2022 (net als in 2021) geen gebruikgemaakt.



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

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

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

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

A. Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen jaarrekening 2022

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2022 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 2022 en van het resultaat over 2022 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 2022;
2. de winst-en-verliesrekening over 2022; en
3. de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

De basis voor ons oordeel

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

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

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

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



B. Informatie ter ondersteuning van ons oordeel

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

Controleaanpak continuïteit

Zoals toegelicht in Hoofdstuk 5.3.4 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 61 van de jaarrekening en in Hoofdstuk 5.3.4 van het jaarverslag, heeft de directie haar continuïteitsbeoordeling uitgevoerd en geen gebeurtenissen of omstandigheden geïdentificeerd die gerede twijfel kunnen doen ontstaan over de mogelijkheid van de entiteit om haar continuïteit te handhaven. Hierdoor heeft de directie de gehanteerde grondslagen voor waardering en resultaatbepaling gebaseerd op de continuïteitsveronderstelling.

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

De operationele continuïteit is sterk verweven met de IT systemen binnen Trans Link Systems B.V. Deze IT systemen zijn, voor zover relevant voor de jaarrekeningcontrole, betrokken in onze werkzaamheden ten aanzien van General IT Controls en Application controls. Ten behoeve van de operationele continuïteit hebben wij inlichtingen ingewonnen bij diverse functionarissen en organen binnen de organisatie. Tevens hebben wij kennis genomen van de uitkomsten van de ISAE3402 rapportage en hebben wij zelf werkzaamheden uitgevoerd in het kader van toetsing van interne beheersingsmaatregelen op de IT omgeving. Tot slot hebben wij kennis genomen van de voortgang van de (IT) ontwikkeling in het kader van de migratie naar de account based EMV dienstverlening ter vervanging van de huidige OV-chipkaart dienstverlening. Hieruit hebben wij geen signalen verkregen die duiden op mogelijke acute bedreigingen voor de operationele continuïteit.



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

Controleaanpak frauderisico's

Wij hebben risico's geïdentificeerd en ingeschat op een afwijking van materieel belang op de jaarrekening die het gevolg is van fraude. Wij hebben tijdens onze controle inzicht verkregen in de entiteit en haar omgeving, de componenten van het interne beheersingssysteem, waaronder het risico-inschattingsproces en de wijze waarop de directie inspeelt op frauderisico's en het interne beheersingssysteem monitort en de wijze waarop de raad van commissarissen toezicht uitoefent, alsmede de uitkomsten daarvan. Wij verwijzen naar hoofdstuk 7 van het jaarverslag, waarin de directie haar (fraude)risicoanalyse heeft opgenomen en naar hoofdstuk 5.3.5 in het jaarverslag waar een samenvatting is weergegeven van de belangrijkste frauderisico's en de beheersing daarvan.

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

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

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

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



Risico op doorbreken maatregelen interne beheersing door de directie

Wij hebben, evenals de directie, zoals beschreven in paragraaf 5.3.5.1 van het jaarverslag beschreven, een potentieel frauderisico onderkend dat de directie het systeem van interne beheersing kan doorbreken. In de evaluatie van dit risico is betrokken of er een mogelijkheid is geweest van vooringenomenheid van de directie dat kan leiden tot een risico op een materiele afwijking als gevolg van fraude. Onze werkzaamheden om in te spelen op dit risico bestaan onder meer uit een evaluatie van de opzet, het bestaan en de effectieve werking van interne beheersingsmaatregelen die frauderisicofactoren mitigeren, een (retrospectieve) beoordeling van de schattingen die de directie dit jaar en voorgaand jaar heeft gemaakt bij het opstellen van de jaarrekening en werkzaamheden op onverwachte of ongebruikelijke journaalposten in de financiële administratie welke ten grondslag liggen aan de jaarrekening. Verder hebben wij ook enkele onvoorspelbare elementen in de controle aangebracht.

Risico op onterechte en onvolledige opbrengstenverantwoording

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

Zoals blijkt uit paragraaf 5.3.5.2 in het directieverslag, is sprake geweest van (vermoedens) van externe fraude met de OV-chipkaart. Wij hebben vastgesteld dat de omvang van de bedragen die hiermee gemoeid zijn niet materieel voor de jaarrekening van Trans Link Systems B.V.

C. Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie

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

- ▶ het directieverslag;
- ▶ de overige gegevens.

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

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



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

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

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

D. Beschrijving van verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening

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

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

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

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

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

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

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

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



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

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

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



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

Utrecht, 24 maart 2023

BDO Audit & Assurance B.V.
namens deze,

w.g.

Drs. J.S. Terlingen RA

Handtekeningenblad

Getekend te Amersfoort op 24 maart 2023. Originele handtekeningen zijn ter inzage beschikbaar bij Trans Link Systems B.V. te Amersfoort.

Directie

De heer P. van Dijk
Algemeen Directeur

Directie

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

Raad van Commissarissen

De heer E.A. Kleijnenberg (voorzitter)

Raad van Commissarissen

De heer C.A.M. Antens

Raad van Commissarissen

De heer G.J. Boot

Raad van Commissarissen

De heer H.J. Dijkers

Raad van Commissarissen

De heer F.B. van Kolfschoten

Raad van Commissarissen

Mevrouw A.H.T.M. Schlichting

Klanten Translink

Mobiliteitsproviders

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

- **OV-bedrijven**

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

- **Overige mobiliteitsproviders**

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

Mobiliteitsserviceproviders

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

- **Distributiepartijen**

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

- **Bedrijvenkaartaanbieders**

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

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

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

Informatieproviders

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

LPR/RSR

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

Overheden

Centrale overheid en decentrale overheden.

Reizigers

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

Afkortingen

AC	Audit Commissie
ABT	Account Based Ticketing
ACM	Autoriteit Consument & Markt
ALV	Algemene Leden Vergadering Coöperatie
AP	Autoriteit Persoonsgegevens
API	Application Programming Interface
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
BCM	Business Continuïteit Management
BKA	Bedrijvenkaartaanbieder
Coöperatie	Coöperatie Openbaar Vervoerbedrijven U.A.
DNB	De Nederlandsche Bank
DPIA	Data Protection Impact Assessment
FMM	Financieel meerjarenmodel
EMVc	Europay, Mastercard en Visa contactless
GBO	Generieke backoffice
IenW	Infrastructuur en Waterstaat
ISAE	International Standard for Assurance Engagements
ISO	International Standardisation Organisation
KRvA	Klanten Raad van Advies
LSF	Local Support Functie
MaaS	Mobility as a Service
NAL	National Action List
NOVB	Nationaal Openbaar Vervoer Beraad
ODS	OnlineDataStore
OR	Ondernemingsraad
ORA	Open Reader Architectuur
OV	Openbaar Vervoer
RBC	Remuneratie en Benoeming Commissie
PCI CPoC	Payment Card Industry Contactless Payments on COTS (Commercial of-the-shelf)
PCI DSS	Payment Card Industry Data Security Standard
PDC	Producten- en Dienstencatalogus
PKI-SAM	Public Key Infrastructure - Secure Access Module
RI&E	Risico Inventarisatie en Evaluatie
RvC	Raad van Commissarissen
SOC-SIEM	Security Operating Center – Security Incident and Event Management
SRT	Stichting Reizigerstegoeden Translink
SZRT	Stichting Zekerheden Reizigerstegoeden Translink
TIM	Translink Insights Mobility
Translink	Trans Link Systems B.V.
WPOVB	Werkprogramma OV-betalen

Colofon

Dit is het jaarverslag van Trans Link Systems B.V. over het boekjaar 2022.

Het jaarverslag is vastgesteld door de aandeelhouder op 13 april 2023 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 veeelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.