

Jaaroverzicht 2015



Ga direct naar [▶](#)
Inhoud



Ga direct naar [▶](#)
Kerncijfers 2015



Inhoud

1. Bericht van de directeur Pag. 3



2. Kerncijfers 2015 Pag. 4



3. Samen met onze klanten Pag. 5



4. Verbeteringen voor reizigers Pag. 6



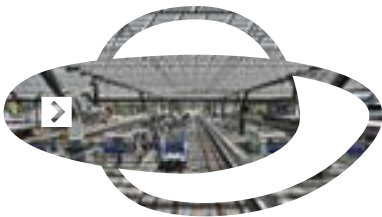
5. Aansluiten bij coöperatie Pag. 7



6. Innovaties Pag. 8



7. Kostenefficiëntie Pag. 9



8. Basisdienstverlening verbeteren Pag. 10



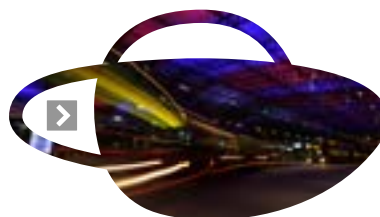
9. Resultaten basisdienstverlening Pag. 11



10. Bedrijfsvoering Pag. 12



11. Stakeholders Pag. 13



1. Bericht van de directeur



Op 31 december is de Coöperatie Openbaar Vervoerbedrijven van start gegaan. Een fantastische mijlpaal, waarin het collectieve belang van alle OV-bedrijven in Nederland in Translink wordt gemarkeerd. Onze speerpunten in 2015 waren innovatie, kostenefficiëntie en basisdienstverlening verbeteren.

Samen met onze klanten

Met onze klanten hebben we bepaald welke projecten prioriteit krijgen. Deze projecten dragen bij aan het realiseren van de visie OV-betalen én aan kostenreductie. Ook voerden we met hen regelmatig verbeteringen voor de reizigers door.

Aansluiten bij coöperatie

Onze speerpunten sluiten perfect aan op de doelstellingen van de Coöperatie Openbaar Vervoerbedrijven, die op 31 december 2015 is opgericht. De doelstellingen zijn hoge klanttevredenheid, snellere introducties van innovaties, meer reizigers en kostenreductie.

Innovaties

In 2015 hebben we samen met de OV-bedrijven twee nieuwe betaalmogelijkheden in het OV beproefd: betalen met een contactloze bankpas en betalen met een mobiele telefoon.

Kostenefficiëntie

We vereenvoudigden dit jaar een deel van ons IT-landschap. Hierdoor kunnen we sneller verbeteringen doorvoeren en op termijn kostenefficiënter werken. We hebben www.ov-chipkaart.nl en de OV-chipkaart app vervangen. In 2016 geven we vervolg aan het vereenvoudigen van het IT-landschap.

Basisdienstverlening

Onze basisdienstverlening hebben we in 2015 volgens afspraak geleverd. We sluiten het jaar 2015 financieel af met lagere operationele kosten dan verwacht.

Bedrijfsvoering

In 2015 hebben we onze klantgedrevenheid en efficiency verhoogd. Onze organisatie sluit beter aan op actuele ontwikkelingen en behoeften van onze klanten. Daarnaast hebben we de samenwerking met 9292 verkend op het gebied van

klantcontact, kennisdeling en het behalen van schaalvoordeel.

Vol vertrouwen

Ik ben trots op de resultaten die we gezamenlijk in 2015 hebben behaald en zie 2016 vol vertrouwen tegemoet. Daarbij kijk ik uit naar de vernieuwde samenwerking in de coöperatie.

Translink: de verbindende kracht in het OV!

ir. A.P.G. Groothedde
Algemeen Directeur



2. Kerncijfers 2015

Transacties

1115 mln.
Saldotransacties

1080 mln.
Producttransacties

87.5 mln.
Overige transacties

87.5 mln.
Oplaadtransacties

- 24 mln. Automatisch opladen
- 63 mln. Saldo opladen
- 0.5 mln. www.ov-chipkaart.nl

2.37
MILJARD

Kaarten



Aantal geleverde kaarten

1.3 mln.
Anoniem

0.02 mln.
Zakelijk

1.8 mln.
Persoonlijk



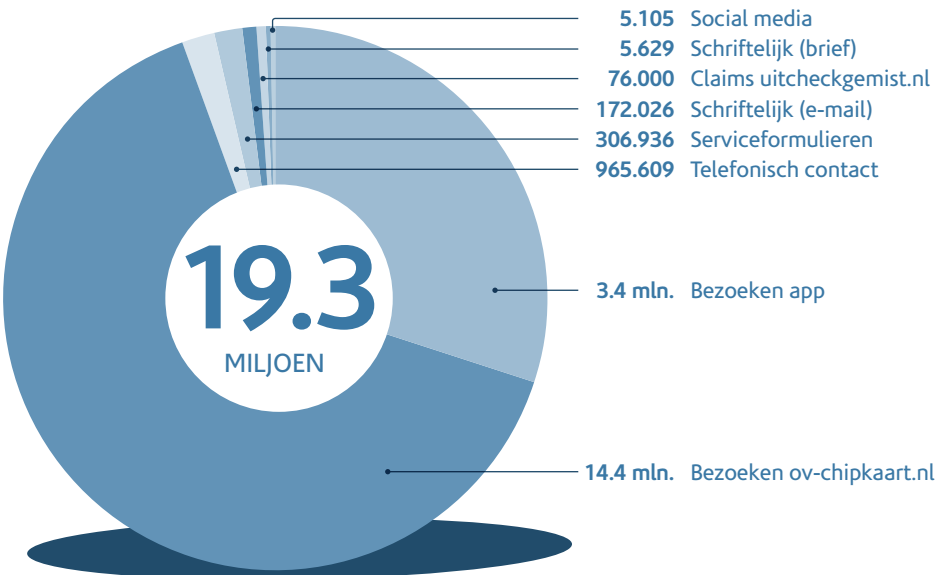
Aantal kaarten in omloop

6.73 mln.
Anoniem

1.98 mln.
Persoonlijk met
automatisch opladen

5.79 mln.
Persoonlijk zonder
automatisch opladen

Klantcontacten



- 5.105 Social media
- 5.629 Schriftelijk (brief)
- 76.000 Claims uitcheckgemist.nl
- 172.026 Schriftelijk (e-mail)
- 306.936 Serviceformulieren
- 965.609 Telefonisch contact

3.4 mln. Bezoeken app

14.4 mln. Bezoeken ov-chipkaart.nl

164
In dienst (eind 2015)

100/64
Verdeling man/vrouw

147.6
Fte's in dienst (eind 2015)

Netto omzet

€ 79.6 mln.

Resultaat voor belastingen

€ 13.4 mln.



3. Samen met onze klanten



In 2015 hebben we de samenwerking met onze klanten geïntensiveerd bij rekening reizen consumenten, de Informatie- en Analysedienst, het verwerken van transacties van wegwerpchipkaarten en bij de dienstverlening aan blinden en slechtzienden.

Rekening reizen

In 2014 zijn we gestart met het introduceren van 'Rekening Reizen Consumenten' in de proef Achteraf Betalen voor Consumenten (ABC-proef). Op basis van deze input zijn de functionaliteiten voor rekening reizen in 2015 uitgebreid en zijn er meer OV-proposities toegevoegd. Bijvoorbeeld Reisbonus voor frequente reizigers. Ook is de kredietcheck verbeterd.

Informatie- en Analysedienst

In 2015 continueerden wij de Informatie- en Analysedienst. Hierbij gebruiken we onze OV-chipkaartdata om onze klanten actueel inzicht te bieden in hun markt. Zij kunnen zo hun dienstverlening aan de reiziger verder verbeteren. In 2015 zijn rapporten en analyses opgeleverd over onder meer herkomst- en bestemmingsanalyses, overstapgedrag, productanalyses en de penetratiegraad van automatisch opladen op een OV-chipkaart.

Transacties wegwerpchipkaarten

In 2015 hebben we het mogelijk gemaakt ook transacties van wegwerpchipkaarten (CT-kaartjes) te verwerken. Zo kunnen we CT-kaartjes interoperabel verrekenen en fraudedetectie en -analyse centraal uitvoeren. OV-bedrijven kunnen hiermee besparen op verwerkingscapaciteit.

Serviceloket blinden en slechtzienden

Eind 2014 hebben we namens de OV-bedrijven het serviceloket voor blinden en slechtzienden ingericht. In 2015 zijn we gegroeid van 63 naar 175 NS Business Cards.

Klantonderzoek

In oktober 2015 hebben wij een klanttevredenheidsonderzoek gehouden. Onze klanten waardeerden onze dienstverlening met een 6,7. We zijn in het eerste kwartaal van 2016 met onze klanten in gesprek gegaan om invulling te geven aan de gewenste verbeterpunten.

4. Verbeteringen voor reizigers



Samen met onze klanten hebben we in 2015 mooie verbeteringen voor de reizigers gerealiseerd.

Website en app

We informeren reizigers onder meer op www.ov-chipkaart.nl en in de OV-chipkaart app. Beide kanalen zijn in 2015 vernieuwd:

- Aanvraagprocessen worden nu makkelijker doorlopen
- Selfservice mogelijkheden zijn vergroot
- Nieuwe functionaliteiten worden in korte tijd doorgevoerd
- Website is nu ook goed leesbaar op smartphone en tablet
- Adrescheck en automatisch aanvullen van adresgegevens
- Website wordt stapje voor stapje toegankelijk voor blinden en slechtzienden

- Reizigers hebben in hun reishistorie nu (near) realtime informatie over hun reizen
- Reishistorie is tot 18 maanden terug te zien op ov-chipkaart.nl en in de app
- Periodeselectie in reishistorie nu per week én per maand

Eén meldpunt bij gemiste uitcheck

In april 2015 is de website www.uitcheck-gemist.nl 'live' gegaan. Op deze website kunnen reizigers in drie simpele stappen hun geld terugvragen bij een gemiste uitcheck. Hiermee is één meldpunt gecreëerd voor het terugvragen van saldo bij gemiste uitchecks. In 2015 is hiervan vanaf 8 april 76.000 keer gebruikgemaakt.



5. Aansluiten bij coöperatie



In 2015 hebben de OV-bedrijven en Translink gewerkt aan het totstandkomen van de Coöperatie Openbaar Vervoerbedrijven, die officieel op 31 december 2015 is opgericht. Een belangrijke stap om samen voor de reiziger te werken aan de toekomst van het OV-betalen in Nederland: beter, slimmer en goedkoper.

Lidmaatschap

Het lidmaatschap van de coöperatie staat open voor alle OV-bedrijven met een concessie in Nederland. De huidige leden zijn: Arriva, Connexxion, EBS, GVB, HTM, NS, RET, Syntus, Veolia, Qbuzz.

Gezamenlijke verantwoordelijkheid

Per 31 december 2015 is de coöperatie enig aandeelhouder van Translink. De komst van de coöperatie is een verandering in de governance van Translink. De beleidsmatig inhoudelijke ontwikkeling van de OV-chipkaart wordt vanaf dat moment door de coöperatie aangestuurd. Dit draagt bij aan de gezamenlijke verantwoordelijkheid om reizigers zo goed mogelijk te bedienen.

Doelstellingen

De doelstellingen van de coöperatie zijn hoge klanttevredenheid, snellere introducties van innovaties van OV-betaaloplossingen, meer reizigers en kostenreductie. De reizigers krijgen meer gemak voor een goede prijs. Om deze doelstellingen te behalen, zijn twee werkprogramma's geïntroduceerd: OV-betalen en kostenefficiëntie. De doelstellingen van de coöperatie sluiten precies aan bij de speerpunten van Translink: innovatie, kostenefficiëntie en basisdienstverlening verbeteren.

6. Innovaties



Nu de OV-chipkaart is ingeburgerd, is het tijd om de reiziger in het OV keuzevrijheid te bieden. Daarbij maken we gebruik van de technologische ontwikkelingen. In 2015 zijn we samen met de OV-bedrijven twee pilots gestart, die gekoppeld zijn aan de visie OV-betalen. De visie OV-betalen schetst meerdere toegangsmogelijkheden op een centraal systeem.

EMV

RET, Translink en leverancier Thales hebben een technische proef met betalen in het OV met een contactloze bankpas in november succesvol afgerond. Zij hebben laten zien hoe het proces technisch verloopt en zo de werking van hun systemen en apparatuur getest. Deze testen waren nodig om bankpassen als toegangsmiddel tot het OV-chipkaartsysteem op termijn mogelijk te maken. Deze technische proef krijgt vervolg in 2016 bij HTM, NS en Translink.

Smart-OV

Eind november 2015 is de proef Smart-OV gestart. Dit is een gezamenlijk initiatief van de tien OV-bedrijven, samen met Translink, KPN en Vodafone. Tijdens deze proef hebben tweehonderd deelnemers drie maanden lang ervaring opgedaan met in- en uitchecken met hun mobiele telefoon. Hiervoor hebben ze een nieuwe

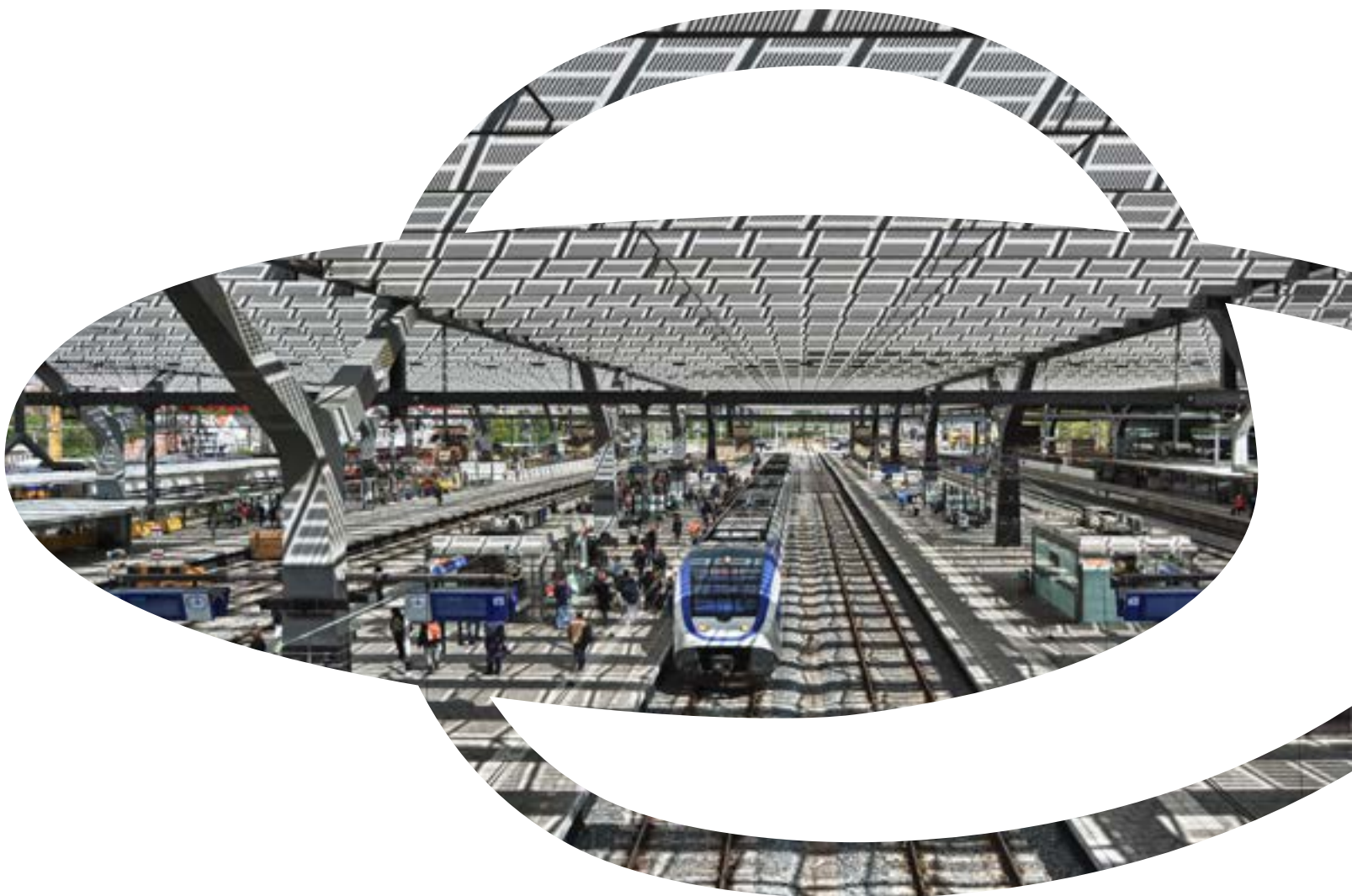
simkaart ontvangen, waarop de OV-chipkaart wordt geladen. Met de Smart-OV app kan de reiziger direct zien wat onder meer zijn saldo is, of hij is in- en uitgheckt en wat de rit heeft gekost. Net na de start van de Smart-OV proef heeft dit initiatief de Blijve Reizigersprijs 2015 gewonnen. Ieder jaar reikt Railforum de Blijve Reizigers Prijs uit voor verbeteringen in het openbaar vervoer die het voor de reizigers plezieriger maken. Ook de deelnemers aan de proef reageren positief op het reizen met hun smartphone.

Overige pilots

Daarnaast zijn onder de noemer 'Rekening Reizen Consumenten' enkele pilots gestart:

- Achteraf Betalen Consumenten door RET, GVB en Syntus
- Reisbonus door HTM
- Eerst reizen, dan betalen door ANWB met alle OV-bedrijven

7. Kostenefficiëntie



Voor de OV-bedrijven, en uiteindelijk ook de reiziger, blijft kostenefficiëntie in de gehele keten van het OV-betalen van groot belang. First Dutch heeft in opdracht van Translink onderzoek gedaan naar de totale kosten OV-betalen in Nederland.

Basis

De resultaten van dit onderzoek vormen de basis om met OV-brede initiatieven niet alleen het gemak van de reiziger te vergroten, maar ook de totale kosten van het betalen in het OV te verlagen. Zij geven inzicht in de totale kosten, zodat internationale benchmarking mogelijk wordt. Ook worden ze gebruikt als sturingsinstrument en hulpmiddel voor de sector en Translink om besparingsmogelijkheden in het totale OV-betalen te identificeren. Nieuwe initiatieven worden ook getoetst aan het realiseren van kostenefficiëntie.

Vereenvoudigen IT-architectuur

Translink levert ook een bijdrage aan kostenefficiëntie door het IT-landschap te vereenvoudigen. Met deze investering kunnen we op termijn structurele kostenbesparingen realiseren en de flexibiliteit vergroten. In 2015 hebben we het

contentmanagementsysteem van de website en app vervangen door een standaard pakket. Belangrijk voordeel hiervan is dat we nu kort cyclisch ontwikkelen en releasen.

Co-creaties

In onze projecten zoeken we proactief de samenwerking met onze klanten op. Hierin brengen wij met elkaar de gezamenlijke en individuele vragen in kaart. Deze vertalen we naar onder meer nieuwe functionaliteiten en processen, die daarbij aansluiten. Deze werkwijze verhoogt de kans op succes aanzienlijk, omdat het resultaat van de projecten nog beter aansluit op de gestelde vragen. Daarnaast biedt het ons de mogelijkheid om projecten kostenverantwoord uit te voeren. In een gezamenlijke business case maken we de kosten al vroegtijdig inzichtelijk.

8. Basisdienstverlening verbeteren



Reizigers verwachten dat we continu verbeteringen doorvoeren. Ook in 2015 hebben we daarin weer grote stappen gezet. We hebben enkele projecten uit 2014 afgerond, waarmee we onze basisdienstverlening hebben verbeterd en/of goedkoper gemaakt. We zijn ook nieuwe initiatieven gestart.

Verbeteringen afgerond

- Het verhogen van de betrouwbaarheid van het verwerken van transacties tussen onze klanten en Translink. Hierbij creëren we één centraal bronbestand, waarvan de actualiteit gelijk loopt met de binnenkomende transactiebestanden.
- Het beschikbaar hebben van een nieuwe, geteste OV-chipkaart op een hoger beveiligingsniveau.

Nieuwe initiatieven

- Het verder verbeteren van de transactieverwerkende keten door tot een meer volledige transactieverwerking te komen. Dit levert de OV-bedrijven meer

omzet op en de reizigers een vollediger transactieoverzicht.

- Het samen met OV-bedrijven versterken van de kanaalsturing met als resultaat dat klantcontacten verschuiven van formulieren, eventueel via telefoon, naar het (goedkopere) online servicekanaal.
- In 2015 is in klantcommunicatie in toenemende mate gebruikgemaakt van e-mail in plaats van brieven.
- Het creëren van meerdere mogelijkheden in de backoffice van Translink, waardoor het verrekenen op basis van andere verdeelsleutels mogelijk is. De backoffice wordt zo steeds slimmer.

9. Resultaten basisdienstverlening



In 2015 laten we indrukwekkende cijfers zien in onze basisdienstverlening, die we volgens afspraak hebben geleverd. Met als resultaat 2,37 miljard transacties en ruim 3,1 miljoen OV-chipkaarten.

Beheren afspraken OV-chipkaartsysteem

Wij beheren de afspraken tussen de partijen die gebruikmaken van het OV-chipkaartsysteem. Ook bepalen we de eisen aan de OV-chipkaartapparatuur. In 2015 hebben we 49 aanvragen voor een wijzigingsproces beoordeeld. In 19 gevallen heeft dit geleid tot wijzigingen, die het besluitvormingsproces hebben doorlopen.

Verwerken transacties en beheren float

Het verwerken van transacties is een belangrijke dagelijkse activiteit. In 2015 hebben we er 2,37 miljard verwerkt. In 2014 was dit nog 2,17 miljard. Transacties zijn alle handelingen die met de OV-chipkaart worden uitgevoerd, zoals in- en uitchecken, saldo opladen en bestellingen

klaarzetten voor de ophaalautomaten.

In 2015 vond ruim 27% van het totaal aantal opladingen plaats door automatisch opladen. Dit percentage bedroeg in 2014 ongeveer 25%.

Produceren en leveren OV-chipkaarten en beheren klantenservice

Als kaartproducent produceren en leveren we anonieme, persoonlijke en zakelijke OV-chipkaarten aan reizigers en klanten. In 2015 waren dit er in totaal ruim 3,1 miljoen, waarvan 1,8 miljoen persoonlijke OV-chipkaarten, 1,3 miljoen anonieme OV-chipkaarten en 20 duizend zakelijke OV-chipkaarten.

De gemiddelde levertijd van een persoonlijke OV-chipkaart die online is aangevraagd, was drie werkdagen (inclusief een

dag voor verzending). Dit gold ook voor persoonlijke OV-chipkaarten die telefonisch verloren of gestolen zijn gemeld. Vervangende persoonlijke OV-chipkaarten, die met een formulier zijn aangevraagd, hadden een gemiddelde doorlooptijd van vijf werkdagen (inclusief een dag van verzending).

In 2015 is ruim 1,1 miljoen keer telefonisch, per mail, brief of Twitter contact gezocht met de Klantenservice OV-chipkaart. Daarnaast hebben we meer formulieren verwerkt en meer servicebrieven en e-mails verstuurd naar kaarthouders dan in 2014. Ook zijn er meer bestellingen klaargezet voor de ophaalautomaat dan vorig jaar.

10. Bedrijfsvoering



Om goede resultaten voor de reizigers en onze klanten mogelijk te maken, is veel inzet gevraagd van onze medewerkers en de organisatie. We hebben belangrijke stappen gezet om onze bedrijfsvoering aan te laten sluiten bij de actuele wensen, behoeften en ontwikkelingen.

Medewerkers ontwikkelen

Onze medewerkers zijn het succes van de organisatie. Daarom hechten we belang aan medewerkers-tevredenheid en investeren we in hun persoonlijke ontwikkeling. Uit het medewerkersonderzoek blijkt dat de algemene tevredenheid in 2015 enigszins is verlaagd naar een 7,4 tegenover een 7,8 in 2013. De inhoud van het werk is daarentegen iets gestegen van 7,8 in 2013 naar 7,9 in 2015. Iedere afdeling formuleert drie verbeterdoelstellingen voor 2016. In 2015 hebben we ook vervolg gegeven aan de incompany trainingen die eind 2014 gestart zijn. De onderwerpen van de trainingen zijn resultaatgericht samenwerken, klantgericht samenwerken en feedback geven en ontvangen.

Transparantie organisatie vergroten

Klanten van Translink hebben behoefte aan een transparant proces bij het maken van keuzes in het projectenportfolio. Daarom

koppelden we ieder kwartaal de besluitvorming en voortgang van het projectenportfolio aan hen terug. Intern hebben we leidinggevend en medewerkers meegenomen in actuele ontwikkelingen en het behalen van onze strategische doelstellingen. Dit hebben we onder meer gedaan in de diverse zeepkistsessies, op ons intranet en in de maandelijkse rapportages (corporate dashboard).

Inrichting en besturing van de organisatie verbeteren

In 2015 hebben wij wijzigingen in de organisatiestructuur geïmplementeerd met als doel:

- Innovaties en nieuwe dienstverlening sneller naar de markt brengen
- Kostenefficiëntie realiseren
- Basisdienstverlening beter, sneller en goedkoper maken

Dit deden we onder meer door de reiziger en onze klanten nog meer centraal te

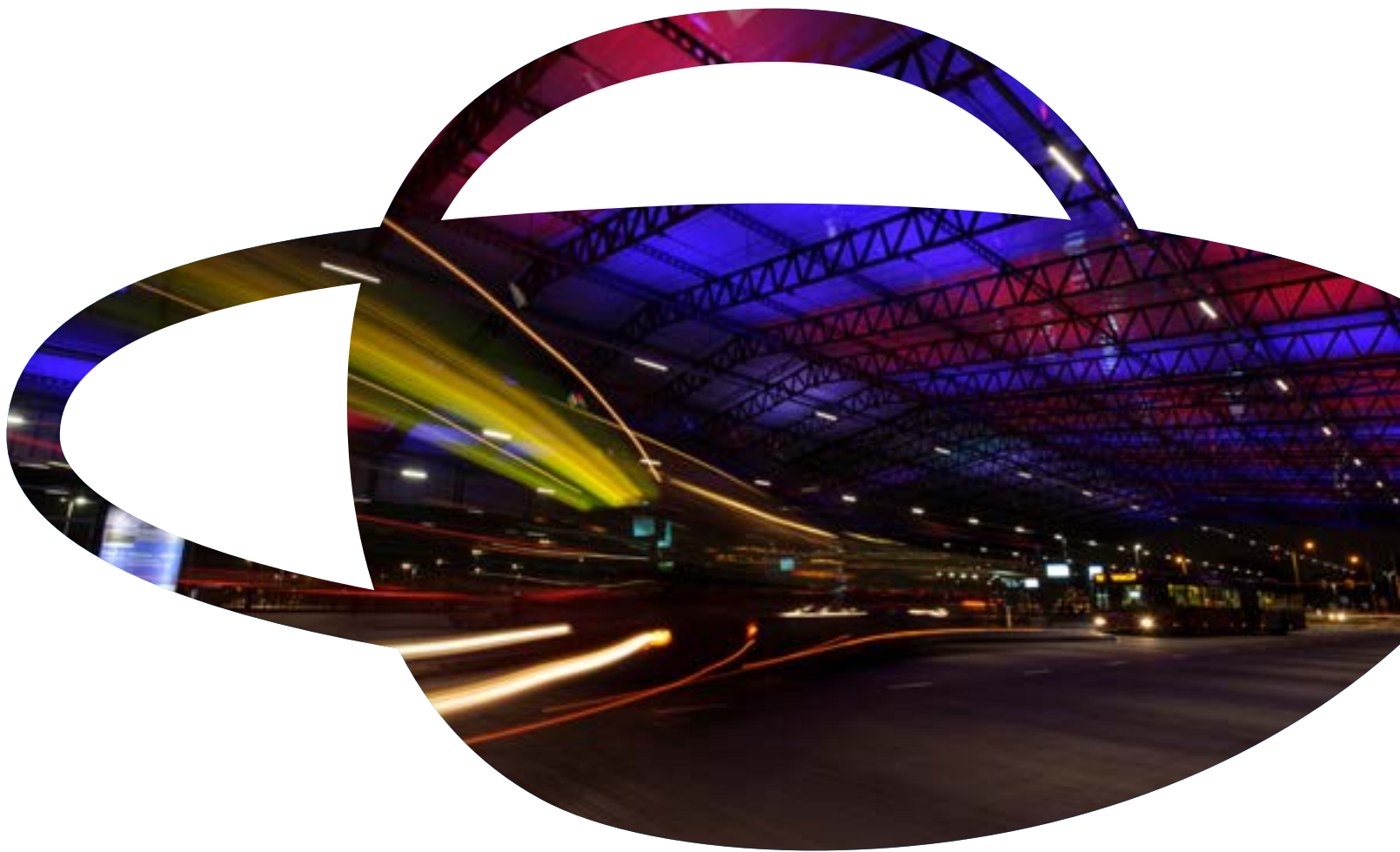
stellen in onze dienstverlening. Ook hebben we het interne eigenaarschap duidelijker belegd en kreeg innovatie onverdeelde focus.

Zorgvuldig besturen van de organisatieveranderingen

Het doorvoeren van de organisatieveranderingen heeft in 2015 veel gevraagd van alle mensen binnen Translink. De focus lag eerst op het inrichten van de nieuwe structuur met bijpassende processen en werkwijzen. Deze harde kant van de verandering is afgerond. De juiste medewerker zit op de juiste plek. Het werken in de nieuwe structuur heeft inmiddels een prominente plek gekregen in de dagelijkse besturing van Translink. Elke dag moeten we met aandacht voor elkaar leren werken in de nieuwe processen. Onze klanten en reizigers staan daarbij altijd centraal.



11. Stakeholders



Stakeholders zijn belangrijk voor het succes van onze organisatie. Daarom houden wij in onze werkzaamheden rekening met deze organisaties, die ieder hun eigen belang hebben bij de OV-chipkaart en Translink.

Diverse organisaties

Naast reizigers en klanten (OV-bedrijven, distributiepartijen, mobiliteitspartijen en productregisseurs) onderscheiden we de onderstaande stakeholders. Wij gaan regelmatig met hen in gesprek over verschillende onderwerpen.

Belangenorganisaties

Rover en de Consumentenbond hebben in 2015 actie gevoerd om de servicekosten van de OV-chipkaart omlaag te krijgen. Het signaal van Rover en de Consumentenbond is bekend bij OV-bedrijven en Translink. De OV-bedrijven bepalen de adviesprijs van de OV-chipkaart en de administratiekosten, die bij de balie worden berekend. Het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB) is de plek waar Rover en de Consumentenbond dit onderwerp inhoudelijk kunnen bespreken. Samen met de Oogvereniging, die zich inzet voor reizigers met een visuele beperking, hebben we gekeken hoe we de website www.ov-chipkaart.nl makkelijker toegankelijk kunnen maken voor hun doelgroep.

Opiniemakers

Translink beantwoordt geregeld vragen van journalisten. Onderwerpen die in 2015 aan bod zijn gekomen, zijn de prijs van de OV-chipkaart, nadat deze verlopen is. Dit was na een aanbeveling in de rapportage van het tweede kwartaal van OV loket. Dit onderwerp kwam weer in het nieuws na de handtekeningenactie van Rover en de Consumentenbond.

Leveranciers

Translink maakt voor haar dienstverlening gebruik van diverse leveranciers. In toenemende mate bestaat deze dienstverlening ook uit processen, die zijn uitbesteed. Met het vervangen van maatwerkapplicaties door standaardapplicaties in ons IT-landschap zijn we in 2015 gestart met 'managed service contracten' met deze leveranciers. Door het schaalvoordeel bij de leverancier biedt dit voor Translink een hogere kwaliteit van dienstverlening tegen een lagere prijs.

Overheden

De OV-chipkaart heeft in 2015 één keer op de agenda van het Algemeen Overleg (AO)

in de Tweede Kamer gestaan. De toenmalige staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu (IenM), mevrouw W.J. Mansveld, is op 28 mei in gesprek gegaan met de Vaste Kamercommissie. Translink werkte mee aan de voorbereiding van dit AO. Verder heeft Translink met het ministerie van IenM regulier overleg op diverse niveaus. Ook werkten we mee aan het beantwoorden van kamervragen over onder meer de mobiliteitspartijen in het OV. Daarnaast is Translink als agendalid van het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB) aangeschoven bij het onderwerp Visie OV-betalen.

Toezichthouders

Het intern toezicht op de activiteiten van Translink ligt bij de Raad van Commissarissen. Daarnaast hebben we soms te maken met externe toezichthouders, wetgevende en controlerende instanties. In 2015 zijn er geen vragen geweest vanuit deze instanties.



Colofon

Redactie:

Translink, afdeling Communicatie

Ontwerp en vormgeving:

Aangenaam Ontwerp, De Bilt

