

# Transdev Privacyverklaring

28 maart 2023

## Inhoud

1.	Wie zijn wij? .....	3
2.	Wanneer verwerken wij je persoonsgegevens? .....	4
3.	Welke persoonsgegevens verwerken we? .....	6
4.	Hoe komen wij aan je gegevens? .....	7
5.	Waarom verwerken wij je gegevens? .....	7
6.	Hoe lang bewaren we je gegevens? .....	9
7.	Met wie delen wij je gegevens? .....	9
8.	Welke privacyrechten heb je? .....	11
9.	Social media .....	12
10.	Geautomatiseerde besluitvorming .....	13
11.	Aanpassing van deze privacyverklaring.....	13
12.	Vragen, klachten en contact.....	13

## 1. Wie zijn wij?

Transdev Nederland Holding N.V. (Transdev) is een van de grootste mobiliteitsbedrijven van Nederland. Van bussen, treinen en taxi's tot ambulances en zelfs zelfrijdende shuttles, onze voertuigen vind je door het hele land.. Wij zijn actief met verschillende bedrijven en bekende merken zoals Connexxion, Hermes en Witte Kruis. Als we hierna over Transdev schrijven, bedoelen we daar al deze bedrijven en merken mee. Een overzicht van de meest actieve Transdev bedrijven en merken vind je hieronder als je op 'Meer lezen' klikt.

Deze privacyverklaring legt uit:

- Welke persoonsgegevens van jou worden verwerkt als je gebruikmaakt van de diensten van Transdev en/of een van de websites bezoekt.
- Met welk doel Transdev deze gegevens verwerkt.
- Welke rechten je hebt bij deze verwerking.

Om de informatie duidelijk te houden, is ieder onderwerp onderverdeeld in twee informatielagen. Eerst lees je de belangrijkste informatie. Wil je meer weten? Dan kun je aansluitend de paragraaf met 'Meer informatie' lezen.

### **Meer lezen**

Transdev is hét aanspreekpunt voor de verwerking van persoonsgegevens, die Transdev van je verwerkt. Volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Wet Politiegegevens (Wpg) is Transdev de verwerkingsverantwoordelijke. Als je reist met een OV Chipkaart, betaalpas of creditcard zijn Transdev en Translink gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens.

Transdev is actief met een aantal verschillende bedrijven en merken. Zo verzorgt Transdev vervoer onder de namen Connexxion, Breng, OV Regio IJsselmond en Bravo. Ook verzorgen we vervoer onder de eigen naam Transdev. Onder de naam Bravo verzorgt Transdev met dochteronderneming Hermes samen met een andere vervoerder het busvervoer in Brabant.

De namen van de bedrijven en merken en kunnen in de loop van de tijd wijzigen door openbare aanbestedingen. Ook wordt er vervoer verzorgd onder merknamen die van de vervoersregio zijn zoals bijvoorbeeld Breng in de regio Arnhem – Nijmegen. De naam van de vervoerder vind je dan niet op het materieel, in de dienstregeling of direct op de website.

Als je twijfelt of je door Transdev of een dochteronderneming bent vervoerd, dan kun je dit altijd navragen bij onze klantenservice.

Transdev is in ieder geval actief met de volgende entiteiten en merken:

- Connexxion Openbaar Vervoer N.V.
- Connexxion Taxi Services B.V.
- Breng
- Hermes openbaar vervoer B.V.
- Bravo
- Breng
- Overal
- Texelhopper
- OV Regio IJsselmond

- ParkShuttle
- Wij zijnTransdev
- Witte Kruis.

Alle vragen over de verwerking van persoonsgegevens door Transdev kun je richten aan de [Klantenservice](#) onder vermelding van 'Privacyverklaring'.

Contactgegevens:

Transdev

Stationsplein 13

Postbus 224

1200 AE Hilversum

Tel: 088-6251600

Ingeschreven in het Handelsregister (Kamer van Koophandel) onder nummer 30065787.

Witte Kruis heeft een eigen privacyverklaring. Zie voor meer informatie: <https://wittekruis/privacy>

Op de verwerking van persoonsgegevens door Translink en de Nederlandse openbaarvervoerders<sup>1</sup> gezamenlijk in verband met OVpay is de privacyverklaring EMV van toepassing. Zie voor meer informatie: [OVpay Privacy Statement](#).

## 2. Wanneer verwerken wij je persoonsgegevens?

Deze privacyverklaring is van toepassing op alle persoonsgegevens, die Transdev van jou verwerkt. Hieronder staan de meest voorkomende situaties waarin we je gegevens verwerken:

- Voor het uitvoeren van de vervoersovereenkomst en de financiële afwikkeling hiervan. Bijvoorbeeld bij de aanschaf van onze producten en abonnementen;
- Voor het contact dat je hebt met Transdev, via telefoon, e-mail, chat, app, sociale media, contactformulier, enquêtes, prijsvragen of (panel)onderzoeken of als je een van de 'Mijn Transdev-omgevingen'<sup>2</sup> gebruikt;
- Als je toestemming hebt gegeven voor het ontvangen van informatie over (nieuwe) producten en/of diensten van Transdev. Je kunt jouw toestemming altijd intrekken met de afmeldlink die in iedere nieuwsbrief of e-mail staat;
- Voor (interne) analyses voor:
  - procesverbetering
  - bezettingsgraad, planning en inzet van materieel
  - de ontwikkeling van producten en diensten
  - marktonderzoek
  - historische, statistische doeleinden
  - kwaliteitsdoeleinden
- Voor het afhandelen en terugbezorgen van gevonden voorwerpen;
- Voor het behandelen van vragen en klachten over Transdev en voor het oplossen van eventuele geschillen tussen jou en Transdev;

<sup>1</sup> Arriva, Connexxion, EBS, GVB, HTM, Keolis, NS, Qbuzz en RET.

<sup>2</sup> Mijn Transdev - <https://mijn.transdev.nl/login>

Mijn Connexxion - <https://mijn.connexxion.nl/login>

Mijn Hermes - <https://mijn.hermes.nl/login>

Schiphol omgeving - <https://schiphol.connexxion.nl/login?redirect=/>

Mijn HWGO - <https://scholenhwgo.connexxion.nl/login?redirect=/>

- Bij het uitvoeren van handhavings- en opsporingstaken door buitengewoon opsporingsambtenaren (boa's).

### **Meer lezen**

#### **Vervoerbewijzen**

Om te reizen met bus of trein is een geldig vervoerbewijs nodig. Afhankelijk van het soort vervoerbewijs verwerken wij persoonsgegevens. Dit is het geval als je een abonnement van Transdev aanschaft en in een aantal gevallen ook als je barcodes aanschaft. Ook als je met een OV-chipkaart op naam reist of gebruik maakt van OVpay, zijn persoonsgegevens nodig om de reis te kunnen maken.

Als je in het OV in- en uitcheckt, ontstaan transactiegegevens die elektronisch worden uitgelezen. Deze gegevens gebruiken we om je reistransacties af te handelen.

Het verwerken van transactiegegevens van een OV-chipkaart of OVpay wordt uitgevoerd door Trans Link Systems B.V. Je vindt de transactiegegevens van de OV-chipkaart in jouw transactieoverzicht. Via [ovpay.nl/reisoverzicht](http://ovpay.nl/reisoverzicht) kun je inzien waar je per dag bent in- en uitgecheckt met je betaalpas of creditcard.

#### **Doelgroepenvervoer**

Connexion Taxi Services verzorgt in verscheidene Regio's in Nederland het doelgroepenvervoer. Er zijn verschillende vormen van doelgroepenvervoer. Ze vallen onder de verantwoordelijkheid van een gemeente of van het Rijk.

De volgende vormen doelgroepenvervoer vallen onder de verantwoordelijkheid van de gemeente:

- Wmo-vervoer: In het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015) kan een burger aanspraak maken op aan mobiliteit gerelateerde hulpmiddelen en voorzieningen. Binnen de vervoersvoorzieningen is onderscheid gemaakt in individuele voorzieningen zoals de rolstoel en scootmobiel, en collectieve vervoersvoorzieningen, zoals de regiotaxi. Voor het gebruik van Wmo-vervoer moet men een speciale indicatie hebben. De gemeente verstrekt deze indicatie.
- Vervoer van en naar de dagbesteding (voorheen AWBZ, nu Wmo).
- Leerlingenvervoer: Leerlingenvervoer is het vervoer van en naar onderwijsinstellingen in het primair en secundair onderwijs. De doelgroep bestaat uit leerlingen in het speciaal onderwijs of leerlingen die niet bij het reguliere onderwijs in de directe woonomgeving terecht kunnen.
- Het vervoer in het kader van de Jeugdwet: Jeugdhulpvervoer wordt sinds 2015 aangeboden in het kader van de Jeugdwet. Het gaat om het vervoer van en naar dagbesteding of kortdurend verblijf voor jongeren.
- Het vervoer in het kader van de Participatiewet: De Wet sociale werkvoorziening (Wsw) is per 1 januari 2015 overgegaan in de Participatiewet. Het betreft het vervoer voor mensen met een arbeidshandicap van en naar hun werk.

Daarnaast zijn er vormen van doelgroepenvervoer, die andere overheden uitvoeren en bekostigd worden door het Rijk:

- Valys: Valys is een taxi-dienstverlening die in het leven is geroepen voor bovenregionaal vervoer met een sociaal-recreatief karakter. Voor Wmo-vervoer geldt een beperking tot maximaal 5 zones, Valys is juist voor 5 zones of meer. Dit vervoer wordt niet door ons uitgevoerd.
- Vervoer van en naar het werk op grond van de Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (Wia)
- Vervoer van en naar beroepsgerichte opleidingen (WOOS).
- Vervoer op grond van de Wet langdurige zorg (Wlz) naar dagbesteding of dagbehandeling.

Tot slot is er het zittend ziekenvervoer. Het betreft vervoer per auto (eigen auto of taxi) of openbaar vervoer naar instellingen of personen bij wie patiënten zorg ontvangen. Dit vervoer wordt bekostigd door de zorgverzekeraar.

## **Wet politiegegevens**

Wil je weten waar je bus vertrekt? Heb je een vraag over vervoersbewijzen? Onze collega's van service en veiligheid staan dag en nacht klaar voor onze reizigers. Al deze collega's zijn ook beëdigd BOA en speciaal opgeleid om ook de rust en veiligheid te bewaken in en om onze voertuigen.

Als een BOA in het kader van zijn opsporingstaken persoonsgegevens verwerkt, dan is de Wet politiegegevens ("Wpg") van toepassing en niet de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). De verwerking van persoonsgegevens door BOA's die onder de Wpg vallen, benoemen we apart.

## **3. Welke persoonsgegevens verwerken we?**

Wanneer je gebruik maakt van een van onze diensten, vragen wij om jouw persoonsgegevens. Transdev verwerkt voornamelijk algemene persoonsgegevens. Denk hierbij aan naam, contactinformatie en geboortedatum. Als het nodig is voor het werk van Transdev verwerken wij ook bijzondere persoonsgegevens, zoals medische gegevens. Dit laatste gebeurt bijvoorbeeld bij het vervoer van leerlingen uit het speciaal onderwijs.

### **Meer lezen**

Voor het uitvoeren van onze dienstverlening verwerken wij persoonsgegevens. Hieronder vind je een opsomming van de gegevens die wij kunnen verwerken. Het is niet zo dat wij voor al onze diensten alle gegevens nodig hebben. We gebruiken alleen die gegevens die nodig zijn voor de betreffende dienst. De gegevens waar het om gaat zijn bijvoorbeeld:

### **Algemene persoonsgegevens**

- Contactgegevens: naam, adres, woonplaats, telefoonnummer, e-mailadres
- Geboortedatum
- Geslacht
- Respondentnummer
- Klantnummer, kaartnummer, formuliernummer
- Soort abonnement/product, ingangsdatum, wervingskanaal, duplicaathistorie, OV-chipkaart chipnummer
- Klachtgegevens, restitutie, verloren/gevonden voorwerpen
- Transactiegegevens, waaronder check-in en check-out gegevens
- Gegevens over lopende/verrichte transacties en aanvullende gegevens als navigatiegegevens, opgevraagde publicaties/brochures
- Gegevens uit rechtstreeks contact om te kunnen zien
  - Waarover het contact ging (zoals product, advies, aanbieding, servicegesprek, bericht, klacht, informatie)
  - Wanneer het contact was, met wie en hoe (zoals via telefoon, post, chat, onze website, e-mail, nieuwsbrief, enz.)
- Financiële gegevens, bank/giro rekeningnummer, betaalwijze, verrichte betalingen
- Contactgegevens werkgever (als je een abonnement hebt via je werkgever)
- Rekeningnummer, betaalwijze en debiteurengegevens
- Gegevens over het gebruik van een van de Apps van Connexion en haar deelmerken
- Telefoongesprekken, die worden opgenomen voor kwaliteits- en trainingsdoeleinden

- Audiovisuele gegevens; indien van toepassing en voor zover wettelijk toegestaan maken we in voertuigen en stallingen opnames met bewakingscamera's en nemen we telefoon-, video- en chatgesprekken met onze klanten op. Wij kunnen deze opnames bijvoorbeeld gebruiken ter ondersteuning van feitenonderzoek bij Incidenten of voor trainingsdoeleinden

### **Bijzondere persoonsgegevens**

- Gegevens over de gezondheid

### **Gegevens van kinderen**

Wij verzamelen alleen informatie over kinderen als zij een dienst van Transdev gebruiken of als ouders/verzorgers ons informatie geven over kinderen in verband met het product waarmee het kind reist. Wij vragen ouders/ verzorgers altijd om toestemming als wetgeving dat vereist.

### **Andere persoonsgegevens**

- Burgerservicenummer (BSN), alleen als wij daarvoor een wettelijke grondslag hebben
- Gegevens over een strafbaar feit in het geval een BOA een opsporingstaak uitvoert.

## **4. Hoe komen wij aan je gegevens?**

Hierboven hebben we uitgelegd welke persoonsgegevens Transdev verwerkt. In deze paragraaf leggen we uit hoe wij aan deze gegevens komen. Meestal verstrek je deze gegevens zelf rechtstreeks via bijvoorbeeld de website, e-mail of telefonisch. In het geval van een zakelijke dienst krijgen wij de gegevens vaak via de werk- of opdrachtgever.

### **Meer lezen**

We verzamelen jouw persoonsgegevens op de volgende manieren:

- Je deelt je persoonsgegevens met ons wanneer je klant wordt, online een formulier invult, een contract met Transdev ondertekent, onze diensten gebruikt, via een van onze communicatiekanalen contact met ons opneemt of onze websites bezoekt.
- Je organisatie wordt klant of is een bestaande klant en je persoonsgegevens zijn aan ons verstrekt zodat wij contact kunnen opnemen met je organisatie en onze diensten kunnen uitvoeren.
- Transdev biedt een deel van haar dienstverlening aan met apps. Transdev kan voor een goede werking van de app bij installatie toestemming vragen voor toegang en verwerking van bepaalde persoonsgegevens. Het verzamelen en verwerken van deze gegevens via apps valt ook onder deze privacyverklaring.

## **5. Waarom verwerken wij je gegevens?**

De doelen waarvoor Transdev persoonsgegevens verwerkt zijn:

- a) Het uitvoeren van onze dienstverlening
- b) Risico's verkleinen
- c) Marketingactiviteiten uitvoeren
- d) Verbeteren van producten en diensten
- e) Voldoen aan wettelijke verplichtingen

### **Meer lezen**

#### **a) Het uitvoeren van onze dienstverlening**

We gebruiken informatie van je, zoals je naam en contactgegevens, wanneer je een (vervoers) overeenkomst met ons sluit of wanneer we contact met je moeten opnemen. We gebruiken je gegevens

ook voor het voeren van onze (financiële) administratie, bijvoorbeeld om achteraf een factuur te sturen voor geleverde diensten.

**b) Risico's verkleinen en veiligheid**  
**Buitengewoon opsporingsambtenaren**

Voor het handhaven van de sociale veiligheid in en rondom het openbaar vervoer heeft Transdev buitengewoon opsporingsambtenaren (BOA's) in dienst. Transdev is als werkgever van de BOA verantwoordelijk voor de verwerking van je gegevens. Een deel van de persoonsgegevens die door de BOA's wordt verwerkt, vallen onder de Wet politiegegevens (Wpg) in plaats van de AVG. In dat geval is de grondslag voor de verwerking de uitvoering van een wettelijke verplichting, namelijk de dagelijkse politietaken (art. 8 Wpg).

De BOA controleert onder andere op stations en in de bus of trein of reizigers in bezit zijn van een geldig vervoerbewijs. Daarnaast houdt een BOA ook toezicht op de orde rust en veiligheid, het naleven van wettelijke bepalingen. Bij overtredingen treedt de BOA handhavend op. BOA's kunnen ook de politie ondersteunen bij hun opsporingstaken. Als een BOA bij zijn opsporingstaken persoonsgegevens verwerkt dan is de Wpg van toepassing. In alle andere gevallen is de AVG van toepassing.

**Cameratoezicht**

Transdev maakt gebruik van camera's op voertuigen, gebouwen, terreinen en bij menselijk toezicht en handhaving door BOA's. Opnamen worden gebruikt ter bescherming van jouw en onze eigendommen en personeel. Indien noodzakelijk gebruiken we ze bij opsporing of als bewijs bij schade en daarmee samenhangende claims. Opnamen worden slechts kort bewaard.

Bij een incident kan Transdev de camerabeelden binnen de wettelijke kaders beschikbaar stellen aan politie en justitie ter ondersteuning van aangifte van een strafbaar feit.

**c) Marketingactiviteiten uitvoeren**

Regelmatig vragen we je wat je van onze diensten vindt. We kunnen deze informatie delen met medewerkers om ons aanbod te verbeteren of om diensten voor je aan te passen. Dat doen we voor het opbouwen van een goede relatie met je en/of het onderhouden en uitbreiden van onze relatie met je en voor statistische en wetenschappelijke doeleinden.

We kunnen je nieuwsbrieven sturen met informatie over onze diensten. Uiteraard kan je bezwaar maken of je toestemming intrekken als je deze aanbiedingen niet meer wenst te ontvangen.

**d) Verbeteren van producten en diensten**

We verwerken je gegevens om onze mobiliteitsdiensten continue te verbeteren en om ons management te helpen betere beslissingen te nemen over onze activiteiten en diensten. Door de manier waarop je gebruik maakt van onze mobiliteitsdiensten te analyseren, leren we je reisgedrag beter kennen en komen we erachter waar en hoe we kunnen verbeteren. Bijvoorbeeld: als een buslijn op bepaalde tijdstippen erg vol zit, kan dit aanleiding zijn om een ander type bus met meer capaciteit in te zetten.

**e) Voldoen aan wettelijke verplichtingen**

Wij verwerken je gegevens om te voldoen aan diverse wettelijke verplichtingen en vereisten. Wanneer de verwerking van je gegevens niet in overeenstemming is met een van de eerdergenoemde doeleinden, zullen wij jou om expliciete toestemming vragen. Je kan altijd weigeren om toestemming te geven of deze toestemming weer intrekken.



## 6. Hoe lang bewaren we je gegevens?

Uitgangspunt is dat wij je persoonsgegevens niet langer bewaren dan nodig. In sommige gevallen bepaalt de wet hoe lang wij gegevens mogen of moeten bewaren. Als je een jaarabonnement hebt afgesloten dan worden jouw persoonsgegevens verwerkt in onze abonnementenadministratie. Conform de Algemene Wet inzake Rijksbelastingen worden deze gegevens 7 jaar bewaard.

In andere gevallen hebben wij zelf op basis van noodzakelijkheid en redelijkheid bepaald hoe lang wij jouw gegevens nodig hebben. Wij hebben hiervoor een bewaartermijnenbeleid opgesteld. Hoe lang persoonsgegevens worden bewaard, verschilt per situatie en hangt ook af van het doel van bewaren. De termijn kan enkele weken tot vele jaren zijn. Reistransactiegegevens, de gegevens die voortkomen uit het gebruik van de OV-chipkaart, worden 18 maanden bewaard.

Voor meer informatie over de specifieke bewaartermijnen kun je contact met ons opnemen.

## 7. Met wie delen wij je gegevens?

Transdev verstrekt alleen persoonsgegevens aan derden als dit volgens de wet is toegestaan of vereist is, en als dit noodzakelijk is voor de bedrijfsvoering van Transdev.

Zo verstrekt Transdev persoonsgegevens aan het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) als je een boete niet betaalt. Ook kan Transdev gegevens doorgeven aan opsporingsinstanties, zoals de politie en het Openbaar Ministerie voor het opsporen en voorkomen van strafbare feiten.

Transdev en de andere openbaarvervoersbedrijven streven naar een zo efficiënt en effectief mogelijk openbaar vervoer. Hiervoor is het nodig om inzicht te krijgen in reispatronen van reizigers. Dat doen we door statistisch onderzoek van het reisgedrag, de zogenoemde informatiehuishouding. Voor het uitvoeren van dit onderzoek maken we alleen gebruik van zogenaamde transactiegegevens en niet van klantgegevens zoals naam of geboortedatum. De afspraken hierover zijn vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst.

Wij verwerken je persoonsgegevens zoveel mogelijk in Nederland of de Europese Economische Ruimte<sup>3</sup> (EER). Het kan voorkomen dat wij je persoonsgegevens doorgeven aan landen buiten de EER. Als landen geen geschikt beschermingsniveau hebben, treffen wij passende maatregelen met de partijen waarmee we de gegevens delen. Bijvoorbeeld door gebruik te maken van standaardcontracten, die speciaal hiervoor door de Europese Commissie zijn ontwikkeld.

### **Meer lezen**

Op grond van wet- en regelgeving kan het noodzakelijk zijn dat Transdev persoonsgegevens deelt met instanties die daartoe zijn aangewezen in de wet. De Belastingdienst bijvoorbeeld voor de aangifte inkomstenbelasting door jaarabbonnementhouders of in het kader van controle en verantwoording.

Daarnaast is Transdev verplicht om mee te werken en persoonsgegevens te verstrekken als opsporingsinstanties, zoals de politie of FIOD, hierom vragen. Wij onderzoeken dan nauwkeurig de bevoegdheid van de betreffende opsporingsinstantie voordat we de gegevens verstrekken.

Transdev kan persoonsgegevens ook zelfstandig verstrekken aan politie of justitie. Bijvoorbeeld om onze rechten en eigendommen te beschermen. Ook kunnen we persoonsgegevens gebruiken in gerechtelijke

---

<sup>3</sup> Alle EU-landen plus IJsland, Noorwegen en Liechtenstein.

procedures of procedures voor de Geschillencommissie Openbaar Vervoer als onderbouwing van ons standpunt. Voor onderzoek naar de verkeersveiligheid vanuit de *Wet lokaal spoor* ontvangt de Inspectie Leefomgeving en Transport (de toezichthouder) soms ook een onderzoeksanalyse waar mogelijk persoonsgegevens in voorkomen.

### **Verwerkers**

Als Transdev persoonsgegevens door een andere partij laat verwerken, sluiten we daar een aparte overeenkomst voor af, een verwerkersovereenkomst. Hierin is vastgelegd wat die partij wel en niet met de gegevens mag doen en wat ermee gebeurt als de verwerking is afgelopen. In deze gevallen blijft Transdev verantwoordelijk voor de persoonsgegevens. Zo gebruiken we voor klantenonderzoeken een onderzoeksbureau om de antwoorden te verwerken. Met het onderzoeksbureau is dus een verwerkersovereenkomst afgesloten.

### **Open Informatiehuishouding**

Alle Nederlandse vervoerders en de overheid streven naar een open, aanbodgerichte informatievoorziening in het openbaar vervoer. Om een totaalbeeld te krijgen van alle openbaar vervoer informatie, worden zo veel mogelijk reis- en transactiegegevens centraal verzameld. Dit wordt de Open Informatiehuishouding genoemd. Deze gegevens worden verzameld en opgeslagen door Trans Link Systems BV (Translink)<sup>4</sup>. Alle openbaarvervoersbedrijven zijn sinds 1 januari 2016 lid van de Coöperatie Openbaar Vervoerbedrijven. Samen zijn die bedrijven eigenaar van Translink en alle openbaarvervoersbedrijven en Translink zijn gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijken voor de verwerking van persoonsgegevens voor de Informatiehuishouding.

De Open Informatiehuishouding brengt reispatronen in kaart ter ondersteuning van beleidsontwikkeling en besluitvorming. Het doel is optimalisering van het mobiliteitssysteem in Nederland. Binnen de algehele mobiliteit is de aandacht gericht op het bevorderen van een efficiënt en effectief openbaar vervoer en een optimale dienstverlening aan de reiziger. Hiervoor wordt de informatie over het ov gebruikt voor het maken van statistiek. Die informatie bestaat uitsluitend uit transactiegegevens en niet uit klantgegevens zoals je naam of geboortedatum.

Transactiegegevens ontstaan als je met je OV-chipkaart of betaalkaart in- en uitcheckt bij een vervoersbedrijf. Je vindt de transactiegegevens in je transactieoverzicht van je OV-chipkaart (Mijn OV-chipkaart.nl) of in de OVpay app/OVpay website.

De transactiegegevens voor statistisch onderzoek worden gepseudonimiseerd. Bij dit pseudonimiseren versleutelen we identificerende kenmerken. Hierdoor zijn de transactiegegevens niet zonder aanvullende informatie tot een persoon te herleiden. Nadat de gegevens zijn gepseudonimiseerd zet Translink de gegevens om in onderzoeksbestanden. Het gaat dan om een set van statistische gegevens, die geen persoonsgegevens bevatten. Met die samengevoegde, statistische onderzoeksbestanden kunnen informatieproducten worden gemaakt, die bijvoorbeeld trends aangeven in reizigersstromen. Hiermee kunnen we bijvoorbeeld bepalen waar nieuwe openbaar vervoerstrajecten moeten komen. De gepseudonimiseerde transactiegegevens worden maximaal 18 maanden na de gemaakte reis bewaard.

Dit soort informatieproducten kunnen wij doorgeven aan overheidsinstanties en aan derde partijen die een taak hebben of activiteiten ontplooiën met een belang voor (openbaar) vervoer en verbetering van dienstverlening aan reizigers. De informatieproducten bevatten dus geen persoonsgegevens en worden uitsluitend beschikbaar gesteld:

---

<sup>4</sup> [Translink](#)

1. Aan vervoerders en overheden, op basis van uitvoering van de overeenkomst met de reiziger;
2. Aan de wetenschap, op basis van gerechtvaardigd belang;
3. Aan kennisinstellingen, op basis van gerechtvaardigd belang;
4. Aan partijen met een commerciële doelstelling, op basis van gerechtvaardigd belang;
5. Openbaar, op basis van gerechtvaardigd belang.

Er is een centraal aanspreekpunt ingericht voor vragen over de verwerking van je gegevens voor de samenstelling van onderzoeksbestanden en informatieproducten. Hiervoor kun je contact opnemen met Translink via [privacy@ov-chipkaart.nl](mailto:privacy@ov-chipkaart.nl) of [privacy@ovpay.nl](mailto:privacy@ovpay.nl). Bij Translink kun je ook een verzoek indienen om je rechten uit te oefenen.

## 8. Welke privacyrechten heb je?

Op grond van de AVG heb je het recht om je persoonsgegevens:

- In te zien;
- Aan te passen (rectificeren);
- Te verwijderen;
- Beperkt te laten verwerken;
- Over te dragen aan een andere partij.

Ook heb je het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van je persoonsgegevens of een klacht in te dienen.

Onder de Wet politiegegevens (Wpg) heb je dezelfde privacyrechten, maar in de Wpg zijn er meer beperkingen en uitzonderingen opgenomen dan in de AVG. Wanneer je gebruik maakt van je privacyrechten op grond van de Wpg, dan houden we hier rekening mee.

### **Meer lezen**

Je kan je rechten in sommige gevallen uitoefenen via je *Mijn Transdev* account<sup>5</sup>. Als dit niet kan, kun je een verzoek indienen door een email te sturen naar: [privacy@transdev.nl](mailto:privacy@transdev.nl) of een brief te sturen naar:

Transdev  
T.a.v. de Functionaris Gegevensbescherming  
Afdeling Privacy  
Postbus 224  
1200 AE Hilversum

In de email of brief moet de volgende informatie staan:

- Geef aan of je je op de AVG of de Wpg beroept.
- Geef een omschrijving van de persoonsgegevens die je wilt ontvangen, aanpassen, of verwijderen. Of omschrijf de persoonsgegevens waartegen je bezwaar wilt maken.
- Je naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres, geboortedatum en handtekening.

---

<sup>5</sup> Mijn Transdev - <https://mijn.transdev.nl/login>  
Mijn Connexion - <https://mijn.connexion.nl/login>  
Mijn Hermes - <https://mijn.hermes.nl/login>  
Schiphol omgeving - <https://schiphol.connexion.nl/login?redirect=/>  
Mijn HWGO - <https://scholenhwgo.connexion.nl/login?redirect=/>

- Een kopie van de voor- en achterkant van je geldige identiteitsbewijs. Je mag je pasfoto en je Burgerservicenummer (BSN) onzichtbaar maken. Lees op de [website](#) van de Rijksoverheid hoe je een veilige kopie maakt van je identiteitsbewijs. Het kopie identiteitsbewijs is alleen nodig om je identiteit te controleren en wordt na controle verwijderd.
- Ook iemand anders kan het verzoek voor je doen. Je moet deze persoon wel machtigen. Ook de ouders of wettelijk vertegenwoordigers van kinderen jonger dan 12 jaar hebben geen machtiging nodig. Voor kinderen van 12 tot 16 jaar is hun toestemming nodig. Wie 16 jaar of ouder is beslist zelfstandig over het uitoefenen van zijn rechten. Stuur met het verzoek een kopie van het paspoort van de gemachtigde mee. En een ondertekende machtiging, geef aan van welk privacyrecht je gebruik wilt maken.

Transdev beoordeelt je verzoek en binnen 1 maand na ontvangst van je verzoek ontvang je van ons een reactie. Hierin informeren we je op welke wijze wij aan je verzoek zullen voldoen. Als wij je verzoek afwijzen, ontvang je een bericht met de reden van afwijzing. Als het verzoek complex blijkt of het gaat om een groot aantal verzoeken, kunnen we de termijn van 1 maand verlengen met 2 maanden. Ook hiervan stellen we je binnen 1 maand na ontvangst van op de hoogte.

Om het verzoek in behandeling te nemen en af te handelen, verwerken we je contactgegevens en aanvullende gegevens die samenhangen met je verzoek. De gegevens van je klacht of verzoek tot uitoefening van je privacyrechten en de gegevens die nodig zijn voor de afhandeling ervan, bewaren wij tot maximaal 1 jaar na het kalenderjaar van afhandeling. Daarna worden ze verwijderd.

## **Beschrijving privacyrechten**

### ***Recht op inzage***

Dit is het recht om de persoonsgegevens, die Transdev van je heeft, te bekijken. Transdev mag inzage in je gegevens (gedeeltelijk) weigeren als je inzage de privacy schaadt van iemand anders. Nabestaanden hebben geen recht op inzage in de persoonsgegevens van iemand die is overleden.

### ***Recht op rectificatie***

Denk je dat je persoonsgegevens niet (langer) juist of volledig zijn? Dan kun je Transdev schriftelijk vragen om de gegevens aan te passen. Wijzigen wij de gegevens niet? Dan geven we duidelijk aan waarom we dit niet doen. Bepaalde gegevens kun je zelf eenvoudig aanpassen of aanvullen via je *Mijn Transdev* account. Voor andere gegevens die niet in je account voorkomen, kun je een verzoek tot rectificatie indienen. Derden aan wie Transdev je persoonsgegevens heeft verstrekt, zullen wij op de hoogte stellen.

### ***Recht op verwijdering***

Je kan Transdev vragen om (een deel van) je gegevens te verwijderen. Verwijderen wij gegevens niet, bijvoorbeeld omdat we op grond van de wet verplicht zijn bepaalde persoonsgegevens gedurende een bepaalde termijn te bewaren? Dan leggen we goed uit waarom we dat niet mogen doen.

## **9. Social media**

Je kan ervoor kiezen om met ons contact op te nemen via onze sociale mediakanalen zoals:

- Facebook
- LinkedIn
- Twitter
- WhatsApp
- Instagram

Als je ons benadert via één van deze kanalen, bewaren wij de gegevens die je via deze kanalen aan ons verstrekt. Om te kunnen reageren op persoonlijke vragen in een social mediabericht, vragen wij je in een persoonlijk bericht (direct message of e-mail) om je contactgegevens met ons te delen. Wij kunnen dan controleren of we met de juiste persoon in gesprek zijn.

### **Meer lezen**

Op de gegevens die wij van je krijgen via deze kanalen is deze privacyverklaring van toepassing. Het gebruik van sociale media is je eigen verantwoordelijkheid. Deze privacyverklaring is niet van toepassing op de wijze waarop social-mediaplatforms omgaan met de door jou verstrekte persoonsgegevens. Voor meer informatie over de wijze waarop deze social-mediakanalen je persoonsgegevens verwerken, raden wij je aan om hun eigen privacyverklaring te raadplegen.

## **10. Geautomatiseerde besluitvorming**

Transdev maakt geen gebruik van geautomatiseerde besluitvorming zonder menselijke tussenkomst.

## **11. Aanpassing van deze privacyverklaring**

De privacywetgeving is in beweging. Wij passen deze privacyverklaring dan ook regelmatig aan om actueel te blijven. Wij doen dit bij nieuwe ontwikkelingen, bijvoorbeeld als er iets verandert in onze bedrijfsactiviteiten, in de wet of in de rechtspraak. De meest actuele privacyverklaring vind je altijd op [www.transdev.nl](http://www.transdev.nl).

Deze privacyverklaring is voor het laatst gewijzigd op 28 maart 2023.

## **12. Vragen, klachten en contact**

Heb je vragen over deze privacyverklaring? Neem dan contact op met onze Functionaris Gegevensbescherming. Stuur een e-mail naar [privacy@transdev.nl](mailto:privacy@transdev.nl).

Heb je klachten over privacy, dan kun je contact met ons opnemen via het [klachtenformulier](#) op onze website. Of stuur een brief naar:

Transdev  
T.a.v. de Functionaris Gegevensbescherming  
Afdeling Privacy  
Postbus 224  
1200 AE Hilversum

Ben je niet tevreden met het antwoord op je klacht? Dan kun je ook een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Dit kan via de website: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)