

Privacy statement

November 2018

Het is voor Connexxion van groot belang om zorgvuldig om te gaan met de persoonsgegevens van onze reizigers. In dit privacy statement leest je hoe wij persoonsgegevens verwerken en waarvoor wij ze gebruiken.

Connexxion verwerkt persoonsgegevens op drie gronden:

- Uitvoering van de overeenkomst;
- Gerechtigd (bedrijfs)belang;
- of voor de gevallen waarin je toestemming geeft.

Soms is het voor het goed uitvoeren van de dienstverlening nodig dat Connexxion jouw persoonsgegevens opvraagt. Wanneer deze gegevens niet beschikbaar zijn, dan kan Connexxion de dienstverlening wellicht niet goed uitvoeren.

Wanneer en waarvoor verwerkt Connexxion uw persoonsgegevens?

- Voor de uitvoering van onze dienstverlening en de financiële afwikkeling hiervan, bijvoorbeeld bij de aanschaf van onze producten en abonnementen. Wanneer een andere partij het vervoer uitvoert, verstrekt Connexxion alleen noodzakelijke persoonsgegevens aan deze partij.
- Wanneer je contact hebt met Connexxion, via telefoon, e-mail, chat, social media, contactformulier, enquêtes, prijsvragen of (panel)onderzoeken. Of wanneer je gebruikmaakt van onze (mobiele) websites en apps, wanneer je inlogt op jouw account en bij het aanmelden voor nieuwsbrieven.
- Om je te informeren over (nieuwe) producten en/of diensten van Connexxion. Dit kan via:
 - onze (web)winkels
 - klantenservices
 - (ticket)automaten
 - onze (mobiele) websites en apps
 - social media-campagnes

De informatievoorziening is gebaseerd op uw voorkeuren, algemene reisgegevens, opgegeven interesses en gebruik van onze (mobiele) websites en apps.

- Voor (interne) analyses voor:
 - procesverbetering;
 - bezettingsgraad, planning en inzet van materieel;
 - de ontwikkeling van producten en diensten;
 - marktonderzoek;
 - historische, statistische doeleinden

- Wanneer je toestemming hebt gegeven voor het ontvangen van de nieuwsbrief en/of speciale aanbiedingen van (onderdelen van) Connexxion. Je kunt jouw toestemming altijd intrekken door middel van de afmeldlink die je in iedere nieuwsbrief of e-mail aantreft.
- Voor het afhandelen en terugbezorgen van gevonden voorwerpen
- Voor het behandelen van vragen en klachten met betrekking tot Connexxion en voor het in behandeling nemen en beslechten van eventuele geschillen tussen jouw en Connexxion. Ook kan correspondentie gebruikt worden ter evaluatie en verbetering van de kwaliteit van dienstverlening alsmede ten behoeve van training, coaching en beoordelingsdoeleinden.

Op een aantal situaties waarin Connexxion persoonsgegevens verwerkt of waarin anderen verantwoordelijk zijn voor de persoonsgegevens, gaan we hieronder nog wat dieper in.

Contractvervoer Taxi

Naast het reguliere vervoer verzorgt Connexxion ook zogeheten contractvervoer bijvoorbeeld in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning. In deze gevallen is niet Connexxion, maar de opdrachtgever verantwoordelijk voor de manier van verwerken van persoonsgegevens die aan Connexxion zijn verstrekt. Meer informatie kunt je nalezen in het privacy statement van de betreffende opdrachtgever.

Social media

Connexxion gaat graag in dialoog met reizigers, klanten, gebruikers van apps en bezoekers van de website. Connexxion volgt en neemt deel aan discussies op internet en social media-kanalen zoals Facebook, Twitter en blogs. Via web en social media geeft Connexxion nuttige informatie en beantwoordt relevante vragen. Hierbij kan het voorkomen dat Connexxion (persoons-)gegevens vastlegt, bijvoorbeeld wanneer de Klantenservice een vraag of klacht in behandeling neemt. Deze zullen in overeenstemming met dit privacy statement worden verwerkt. Connexxion is niet verantwoordelijk voor de content van andere gebruikers van social media en voor hoe zij met persoonsgegevens omgaan.

Connexxion apps

Connexxion biedt een deel van haar dienstverlening aan door middel van apps. Connexxion 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 dit privacy statement.

Cookies

Connexxion maakt bij het aanbieden van haar diensten gebruik van cookies. Dit zijn kleine bestandjes met gegevens die of op de harde schijf van uw computer worden opgeslagen of in de sessie van uw browser staan. Connexxion plaatst cookies die noodzakelijk zijn voor de goede werking van haar website of voor het leveren van een gevraagde dienst. In het geval van gebruik van tracking cookies, bedoeld voor marketingdoeleinden, wordt vooraf toestemming gevraagd aan de bezoeker van de website.

Je kunt het gebruik van cookies voorkomen door geen cookies te accepteren en/of alle reeds geplaatste cookies te verwijderen. Raadpleeg de help-functie van uw browser om te zien hoe je dit kunt doen. Connexxion kan niet garanderen dat de website of elektronische diensten goed werken zonder cookies. Het kan zijn dat enkele functies verloren gaan of dat onderdelen zelfs helemaal niet te zien zijn.

Google Analytics

De diensten en websites van Connexxion kunnen ook gebruikmaken van cookies van Google Analytics. Dat is een dienst van Google om gedetailleerde statistieken van een website te verzamelen. Connexxion gebruikt Google Analytics om bij te houden hoe bezoekers de website gebruiken. Google kan deze informatie aan derden verschaffen indien Google hiertoe wettelijk wordt verplicht of voor zover derden de informatie namens Google verwerken. Wij hebben hier geen invloed op. Uw IP-adres wordt nadrukkelijk niet meegegeven. Connexxion staat Google niet toe de verkregen informatie te gebruiken voor andere Google-diensten. Google is aangesloten bij het Privacy Shield-programma van het Amerikaanse Ministerie van Handel. Dit houdt in dat er sprake is van een passend beschermingsniveau voor de verwerking van eventuele persoonsgegevens.

Andere websites

Op de websites van Connexxion kunt je links naar andere websites aantreffen. Connexxion draagt geen verantwoordelijkheid voor hoe die externe partijen met uw gegevens omgaan. Lees hiervoor het privacy statement van de site die je bezoekt.

Informatiehuishouding

Connexxion en de andere openbaar vervoersbedrijven willen ervoor zorgen dat het openbaar vervoer zo efficiënt en effectief mogelijk is. Daarom hebben de openbaar vervoersbedrijven er belang bij om inzicht te krijgen in reispatronen van reizigers. Dat inzicht is ook belangrijk voor derde partijen, zoals overheden die (openbaar) vervoer als taak hebben en zich inzetten voor de verbetering van de dienstverlening aan reizigers.

Dit inzicht verkrijgen wij door middel van statistisch onderzoek. Connexxion en de andere openbaar vervoersbedrijven (tezamen “wij” of “we” of “ons”) hebben samen besloten welke persoonsgegevens mogen worden gebruikt om het inzicht te verkrijgen en op welke wijze de persoonsgegevens mogen worden gebruikt. We noemen dat ook wel de Informatiehuishouding. Deze afspraken zijn vastgelegd in een Samenwerkingsovereenkomst tussen de openbaar vervoersbedrijven.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Wij hebben besloten dat er voor het uitvoeren van het statistisch onderzoek naar de reispatronen van reizigers, alleen gebruik mag worden gemaakt van zogenaamde transactiegegevens, niet van klantgegevens zoals je naam of geboortedatum.

Transactiegegevens ontstaan als je met je OV-chipkaart in- en uitcheckt en worden uitgelezen met behulp van de chip-ID in je kaart. Deze gegevens worden gebruikt om je reistransacties af te handelen. Dit wordt uitgevoerd door Trans Link Systems B.V (hierna “Translink”). Je vindt de transactiegegevens in je transactieoverzicht van je OV-chipkaart.

Wij mogen transactiegegevens volgens de privacywetgeving ook gebruiken voor statistisch onderzoek op de gronden die wij in ons Privacy Statement hebben opgesomd.

Wij slaan de transactiegegevens voor statistisch onderzoek op in een aparte database bij Translink. Voordat we de gegevens daarin opslaan, laten wij de gegevens pseudonimiseren. Bij dit pseudonimiseren worden de identificerende kenmerken in de gegevens versleuteld. Hierdoor zijn de gegevens niet zonder aanvullende informatie tot een persoon te herleiden. Nadat de gegevens zijn gepseudonimiseerd laten wij onder beheer van Translink onderzoeksbestanden maken. Het gaat dan om een set van statistische gegevens. Met die geaggregeerde, statistische onderzoeksbestanden kan Translink of kunnen andere daarin

gespecialiseerde bedrijven informatieproducten maken. De onderzoeksbestanden en informatieproducten bevatten geen persoonsgegevens.

Centraal aanspreekpunt

Wij hebben een centraal aanspreekpunt ingericht waar je terecht kunt met al je vragen over verwerking van je gegevens voor de samenstelling van onderzoeksbestanden en informatieproducten. Je kunt contact opnemen met Translink via privacy@ov-chipkaart.nl. Bij Translink kun je ook een verzoek indienen om je rechten uit te oefenen.

Indien je niet wilt dat wij je transactiegegevens gebruiken voor statistisch onderzoek naar reispatronen, kun je dit aangeven per email. Stuur hiervoor een email naar Translink, via privacy@ov-chipkaart.nl. Vermeld in de email je kaartnummer en geef duidelijk aan dat je bezwaar maakt tegen het gebruik van de transactiegegevens gekoppeld aan de vermelde kaart voor statistische doeleinden.

Met wie delen wij gegevens?

Je gegevens worden door Translink verwerkt in opdracht van ons. Hierover hebben wij met Translink afspraken gemaakt in een verwerkersovereenkomst, bijvoorbeeld over de beveiliging en het gescheiden bewaren van gegevens.

Translink schakelt een partij in voor het pseudonimiseren van de transactiegegevens. Door de pseudonimisering is het moeilijker om de gegevens met personen in verband te brengen. Translink stelt vervolgens geaggregeerde statistische onderzoeksbestanden samen die niet meer tot personen herleidbaar zijn.

Op basis van de onderzoeksbestanden kunnen Translink of andere gespecialiseerde bedrijven informatieproducten maken. Zo kunnen zij bijvoorbeeld trends aangeven in reizigersstromen, die kunnen worden gebruikt om te bepalen waar nieuwe openbaar vervoerstrajecten moeten komen. Dit soort informatieproducten kunnen wij doorgeven aan overheidsinstanties en aan derde partijen die een taak hebben op het gebied van (openbaar) vervoer en verbetering van dienstverlening aan reizigers. De informatieproducten bevatten geen persoonsgegevens.

Wij geven je persoonsgegevens voor dit doeleinde niet door aan (rechts)personen buiten de Europese Economische Ruimte.

Hoe lang bewaren wij je gegevens?

Wij bewaren de transactiegegevens en de gepseudonimiseerde transactiegegevens maximaal 18 maanden na de door jou gemaakte reis.

Camerabeelden

Connexion heeft diverse voertuigen uitgerust met camerabewaking. De opgenomen camerabeelden worden slechts kort bewaard. De inzet van camerabewakingssystemen vergroot de veiligheid van ons personeel, onze reizigers en alle overige mensen en middelen die aan de zorg van Connexion zijn toevertrouwd. Bij een eventueel incident kan Connexion de camerabeelden binnen de wettelijke kaders beschikbaar stellen aan politie en justitie ter ondersteuning van aangifte van een strafbaar feit.

Hoe lang bewaart Connexxion uw gegevens?

Connexxion bewaart uw gegevens niet langer dan noodzakelijk en nooit langer dan wettelijk is toegestaan. Hoe lang bepaalde gegevens worden bewaard is afhankelijk van de aard van de gegevens en de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt.

Reistransactiegegevens

Dit zijn gegevens die voortkomen uit het gebruik van de ov-chipkaart deze gegevens worden 18 maanden bewaard.

Abonnementenadministratie

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.

Wat zijn uw rechten?

Je hebt het recht op inzage in uw eigen persoonsgegevens. Dat kan onder andere via 'Mijn Connexxion'. Wanneer gegevens onjuist zijn, dan kunt je deze laten corrigeren. Ook heb je recht op gegevensoverdracht. Dat betekent dat je de gegevens die Connexxion verwerkt aan een andere partij kunt laten overdragen. Wilt je jouw gegevens bij Connexxion laten verwijderen? Dat is mogelijk vanaf het moment dat je geen (financiële) verplichtingen meer hebt bij Connexxion.

Wijzigingen

Connexxion behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in het privacy statement. Wij adviseren je om regelmatig op deze pagina te kijken of er wijzigingen zijn. Indien Connexxion een belangrijke wijziging doorvoert in de manier waarop we uw persoonsgegevens verwerken, dan zullen wij dit kenbaar maken via website(s) en nieuwsbrieven.

Contact

Heb je vragen of opmerkingen over dit privacy statement of een klacht over de wijze waarop Connexxion persoonsgegevens verwerkt, neem dan gerust contact met ons op via onderstaande contactgegevens. Hier kunt je ook terecht met vragen over de (mogelijke) verwerking, aanpassing, aanvulling of verwijdering van jouw gegevens.

Connexxion Openbaar Vervoer N.V. / Connexxion Taxi Services

- Telefonisch: 0900 – 09 87
- Email: privacy@connexxion.nl

Functionaris voor gegevensbescherming

Connexxion heeft een Functionaris voor de Gegevensbescherming aangesteld die toeziet op correcte naleving van de privacywetgeving. Hieronder vindt je de contactgegevens van de Functionaris voor Gegevensbescherming.

- privacy@connexxion.nl

Wanneer je van mening bent dat Connexxion niet juist heeft gehandeld naar aanleiding van uw opmerking of klacht, dan kunt je bij de Autoriteit Persoonsgegevens een melding achterlaten via www.autoriteitpersoonsgegevens.nl