



HTM en je persoonlijke gegevens

HTM gaat altijd zorgvuldig en veilig met persoonlijke gegevens om. Wij verwerken gegevens die door personen zelf worden ingevuld op online formulieren zoals de gegevens voor het aanvragen van een jaarabonnement, gegevens die betrekking hebben op vragen, klachten, claims, gevonden en verloren voorwerpen. Om toe te zien op de veiligheid van u als reizigers en onze medewerkers maken wij gebruik van camerabeelden in onze voertuigen, op sommige halten en wordt er door BOA's in sommige gevallen gewerkt met een bodycam.

In deze privacyverklaring wordt beschreven hoe wij persoonsgegevens verwerken en waarvoor wij ze gebruiken. Voorop staat dat HTM zich in alle gevallen houdt aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG, de Wet Politiegegevens (WPG) en de Wet (en het Besluit) Personenvervoer 2000.

Het verwerken van persoonsgegevens voor het uitvoeren van de politietaak valt onder de WPG. Buitengewoon OpsporingsAmbtenaren (BOA) in dienst van de HTM moeten in voorkomende gevallen voldoen aan de wettelijke verplichtingen van de WPG en ondersteunen politie (bij hun opsporingstaken). Denk hierbij aan gegevens die wij verzamelen voor het opsporen van strafbare feiten, het handhaven van de openbare orde of hulpverlening.

Hiervoor kan het noodzakelijk zijn dat wij persoonsgegevens verwerken zoals jouw contactgegevens of camerabeelden.

Als je reist zonder geldig vervoerbewijs of als je op andere wijze niet houdt aan geldende vervoersvoorwaarden dan kunnen onze BOA's jouw persoonsgegevens verwerken om proces-verbaal op te stellen en je een boete op te leggen. De persoonsgegevens die de BOA's hierbij verwerken vallen onder de WPG.

Hoe verwerken wij persoonsgegevens?

Het verwerken van persoonsgegevens dient meerdere –hierna genoemde– doelen. Persoonsgegevens worden niet automatisch voor alle doelen tegelijkertijd gebruikt.

Doelen:

- Uitvoeren van de aangegane overeenkomst, bijvoorbeeld aanschaf en gebruik abonnementen en andere vervoerbewijzen
- Informatie en service: reisinformatie (zoals e-mails over werkzaamheden, wijziging dienstregelingen, omleningen en storings), voor het afhandelen van vragen, verzoeken, klachten, gevonden en verloren voorwerpen of voor verzoeken om restituties bij het gebruik van de OV-chipkaart/OV-pas en/of bankpas en o.a. aanvragen voor foto-/film- en sponsorverzoeken.
- Sociale veiligheid: om toe te zien op de veiligheid van reizigers/medewerkers in onze trams en bussen en halten, o.a. onderzoek naar geweldplegers.
- Aanbod verbetering: verwerken van niet tot personen herleidbare gegevens voor bijvoorbeeld marktonderzoek, locatiebepaling t.b.v gebruik HTM-services, managementinformatie, analyse, algemene strategie, het ontwikkelen van producten en diensten ter verbetering van de dienstverlening en het uitvoeren van marketingacties.
- Fraudebestrijding: o.a. voor onderzoek naar onterecht gebruik van de OV-chipkaart/betaalkaart met een HTM-abonnement/HTM-product erop of juist gebruik van de regeling 'Geld terug bij vertraging'.

Juni 2024



Privacyverklaring Reizigers (www.htm.nl en HTM apps)

- Financiële administratie: uitvoeren van debiteurenbeheer (zoals het berekenen, innen of crediteren van facturen van abonnementen of andere reisproducten en het onderhouden van contacten met debiteuren) en opbrengstadministratie.
- Historische & statistische doeleinden: o.a. aantallen in- en uitstappers.
- Naleven van toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Wet Personenvervoer 2000 en de fiscale wet- en regelgeving.

HTM verwerkt persoonsgegevens op grond van onderstaande in de AVG genoemde grondslagen:

- Toestemming van de persoon;
- Uitvoering van de overeenkomst,
- Gerechtvaardigd (bedrijfs)belang
- Wettelijke Verplichting.

Hoe lang bewaren wij persoonsgegevens?

HTM past verschillende bewaartermijnen toe, welke altijd in overeenstemming zijn met de AVG. In de onderstaande overzichten worden de betreffende bewaartermijnen vermeld.

Aanvragen voor foto-/film- en sponsorverzoeken met persoonsgegevens worden verwijderd nadat het verzoek in behandeling is genomen.

Persoonsgegevens zijn beveiligd

HTM heeft maatregelen getroffen om persoonlijke gegevens te beschermen tegen verlies of onrechtmatige verwerking. Die maatregelen variëren van fysieke maatregelen als een inbraakalarm en toegangscontrole tot diverse organisatorische en technische beveiligingsmaatregelen. Willekeurige HTM-medewerkers of derden hebben geen toegang tot persoonlijke gegevens. Toegang tot jouw gegevens is er alleen voor geautoriseerde medewerkers en alleen als dat nodig is voor uitvoering van hun werkzaamheden en op basis van een vastgesteld autorisatiebeleid.

Verstrekken van gegevens aan derden

Op grond van wet- en regelgeving is HTM wel verplicht mee te werken aan opsporingsinstanties, zoals de politie, belastingdienst of FIOD, als zij om persoonlijke gegevens vragen. HTM onderzoekt in dergelijke gevallen nauwkeurig de bevoegdheid van de betreffende opsporingsinstantie en zal zich uiteraard ook bij deze wettelijke verplichting houden aan de eisen zoals door de AVG/WPG zijn vastgesteld.

HTM kan ook zelfstandig persoonsgegevens verstrekken aan politie of justitie om de rechten en eigendommen van HTM te beschermen.

Verder kan het voorkomen dat in gerechtelijke procedures of procedures voor de Geschillencommissie Openbaar Vervoer ter onderbouwing de gegevens gebruikt worden. HTM verstrekt niet meer gegevens dan noodzakelijk voor derden.

Voor een goede landelijke werking van de afhandeling van (reis)transacties en de financiële afwikkeling voor opbrengstverdeling tussen de openbaar vervoerbedrijven, deelt HTM je (transactie)gegevens en productgegevens met Translink Systems B.V. (Translink). Meer informatie hierover vind je op verder op in deze privacy verklaring en op <https://www.ov-chipkaart.nl/> en <https://www.ovpay.nl/nl/>



Privacyverklaring Reizigers (www.htm.nl en HTM apps)

Daarnaast schakelt HTM andere partijen in voor de uitvoering van diensten. Dit zijn verwerkers die in opdracht van HTM en ten behoeve van HTM persoonsgegevens kunnen verwerken. HTM maakt met deze verwerkers specifieke afspraken over de verwerking van persoonsgegevens, zoals over beveiliging en het bewaren van gegevens, geheimhouding en dat gegevens alleen gebruikt mogen worden voor het uitvoeren van de specifieke opdracht verkregen van HTM. Je kunt dan bijvoorbeeld denken aan betaaldienstverleners, incassobureaus, cloud- en hostingspartijen, IT-dienstverleners etc.

Wanneer je gebruikt maakt van de weerdienst op de HTM app opent er een pop-upvenster. Je komt nu terecht in de omgeving van Buienalarm. Je komt niet automatisch terug in de HTM App. Hiervoor moet je het venster van Buienalarm sluiten.

Wanneer je deze weerdienst aanklikt en bekijkt worden jouw gegevens door Buienalarm.nl verwerkt. Zie hiervoor hun privacyverklaring: <https://www.infoplaza.com/nl/disclaimer-en-privacy>

Jouw privacyrechten

Iedereen heeft recht op inzage in zijn/haar persoonsgegevens die HTM van jou verwerkt. HTM kan op verzoek een schriftelijk overzicht verstrekken van persoonsgegevens die bij HTM bekend zijn. Voor personen jonger dan 16 jaar dan moeten ouders of voogd een verzoek indienen

Een verzoek kan ingediend worden per e-mail (gegevensbescherming@htm.nl) voorzien van een kopie van het legitimatiebewijs (streep hierop het BSN-nummer en pasfoto door) en een kopie van de OV-chipkaart (streep hierop de pasfoto door). Je kunt jouw verzoek ook indienen via het [Formulier Persoonsgegevens bij HTM](#). Wil je geen kopie van je ID opsturen zoals hierboven aangegeven dan kun je ook jezelf identificeren aan de HTM-balie met een ingevuld formulier. Zij kunnen dit doorsturen naar gegevensbescherming@htm.nl en aangeven dat jouw ID is gecheckt door hen.

HTM reageert binnen de wettelijke termijn op het verzoek, ook als HTM niet aan het verzoek kan voldoen.

Bovengenoemd e-mailadres is ook te gebruiken voor andere vragen over privacy.

Zijn persoonlijke gegevens onjuist of onvolledig? Maak dan ook gebruik van bovenstaand formulier.

In persoonlijke accounts in de webshop van HTM kan men zelf aangeven welke informatie je wel of niet wilt ontvangen. Ben je van mening dat HTM niet juist heeft gehandeld naar aanleiding van jouw rechten? Maak dan een melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens: [klacht-melden-bij-de-ap](#)

Onderstaand een overzicht van de diverse onderdelen waar eveneens gegevens van jouw worden verwerkt indien je deze gebruikt.

1. Privacy OV-Chipkaart
2. Privacy OV-Pay
3. Privacy Informatiehuishouding
4. Privacy HTM website en HTM Apps
5. Privacy HTM Cameratoezicht
6. Privacy bij melden Schade
7. Privacy Wet PolitieGegevens



1. Privacy OV-chipkaart

Er zijn twee verschillende OV-chipkaarten: de persoonlijke OV-chipkaart en de anonieme OV-chipkaart. Daarnaast is er ook nog een eenmalige OV-chipkaart die voor beperkte duur of voor een bepaalde reis geldig is. Deze eenmalige OV-chipkaart is ook voor anoniem gebruik.

De persoonlijke OV-chipkaart is een kaart op naam met pasfoto (de nieuwere kaarten bevatten geen foto meer maar dan is de foto wel zichtbaar voor de controleur in zijn handheld bij kaartcontrole). De persoonlijke OV-Chipkaart wordt gebruikt voor zogenaamde persoonsgebonden producten zoals een HTM-jaarabonnement of leeftijdskorting.

Gebruikers van een persoonlijke OV-chipkaart zijn bekend bij de kaartuitgever Trans Link Systems B.V. (Translink). Translink verwerkt de persoonlijke gegevens van OV-chipkaarten en bijbehorende transacties. Voor meer informatie over het privacybeleid van Translink verwijzen we naar de website <https://www.ov-chipkaart.nl/privacy>

HTM is niet aansprakelijk voor het privacybeleid van Translink.

HTM, de andere vervoerders en Translink zijn gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijken voor de verwerking van persoonsgegevens ten aanzien van de kenprocessen binnen het OV-Chipkaartsysteem. Hiervoor hebben wij onderling een samenwerkingsovereenkomst afgesloten waarin de rolverdeling, de verantwoordelijkheden en afspraken ten aanzien van deze kernprocessen zijn vastgelegd. Per kernproces is bepaald welke gegevens noodzakelijk zijn om te verwerken voor een effectief en efficiënt werkend OV-Chipkaartsysteem en wie die gegevens nodig heeft.

HTM kan bij vermoeden van wanbetaling/voorkoming van fraude/een vermoeden en/of aangetoonde fraude uw chipkaart identificatie gebruiken. Het verstrekken van uw OV-chipkaart identificatie houdt in dat Trans Link Systems (TLS) het interne kaartnummer (chip-id) dat behoort bij het op uw kaart afgedrukte nummer (engraved-id) aan ons verstrekt. TLS verstrekt niet uw naam, adres, woonplaatsgegevens of andere gegevens die TLS over u verwerkt. Wij hebben hiervoor een gerechtvaardigd belang als OV-bedrijf.

Er is geen koppeling tussen abonnement administratie bij HTM en de reisgegevens bij Translink.

Gegevens zoals naam, adres en woonplaats op een persoonlijke OV-chipkaart met daarop een HTM-abonnement worden verwerkt in de HTM abonnementenadministratie. De transactiegegevens (zoals check-in /check-out gegevens, locatie en chip-ID) worden verwerkt in het OV-chipkaartsysteem. De HTM abonnementenadministratie is niet gekoppeld aan het OV-chipkaartsysteem en het door HTM inzien van gegevens in het OV-chipkaartsysteem is alleen mogelijk op jouw uitdrukkelijk verzoek of in geval van (een vermoeden van) fraude met een OV-chipkaart en dan alleen door geautoriseerde personen.

Raadpleging van deze gegevens gebeurt door een online-portaal. De toegang tot dit portaal wordt mogelijk gemaakt door Translink die hiervoor samen met de vervoerders gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijke is. Zonder jouw toestemming zullen de reisgegevens van jouw reizen bij andere vervoerders niet door HTM geraadpleegd kunnen worden.

Hoe lang bewaren wij persoonsgegevens?

Wij maken onderscheid tussen transactiegegevens en gegevens die we gebruiken voor onze abonnementenadministratie.

Transactiegegevens (gegevens die gegenereerd worden bij het gebruik van de OV-chipkaart)

Ten aanzien van transactiegegevens geldt dat hieraan gerelateerde persoonsgegevens nooit langer dan 18 maanden worden bewaard.

Abonnementenadministratie

Persoonsgegevens (o.a. contactgegevens) die nodig zijn voor het verstrekken van een abonnement worden verwerkt in de abonnementenadministratie. De bewaartermijnen voor deze gegevens zijn in overeenstemming met de Algemene Wet inzake Rijksbelastingen 7 jaar.

Zie ook <https://www.ov-chipkaart.nl/> voor meer achtergrondinformatie



2. Privacy OV Pay

De negen Nederlandse openbaarvervoerders¹ (“Vervoerders” 1) en Translink faciliteren gezamenlijk twee extra mogelijkheden om te reizen met het openbaar vervoer. Dit zijn het aanschaffen van een Vervoerbewijs door in en uit te checken met je Betaalpas en met je OV-pas. Voor de Betaalpas doen we dit in samenwerking met een aantal betaaldiensten (2). Bij deze betaaldiensten is aan je Betaalpas een openbaar vervoerreisfunctie in Nederland verbonden. Je betaalt voor je reizen via de Bankrekening die hoort bij je Betaalpas. Voor de OV-pas doen we dit in samenwerking met Bunq en Mastercard. Je betaalt voor je reizen via de Rekening die hoort bij je OV-pas.

Als je reist op basis van in- en uitchecken met je Betaalpas of OV-pas gaan jij en HTM een vervoersovereenkomst aan waarop de [Algemene voorwaarden stads- en streekvervoer](#) en de ‘OVpay Voorwaarden in-/uitchecken met je Betaalpas’ van toepassing zijn. Bij het gebruik van de OV-pas zijn de ‘Algemene Voorwaarden OV-Pas’ van toepassing. Bij het gebruik van een kortingsproduct of kortingsprofiel zijn de desbetreffende productvoorwaarden ook van toepassing.

Persoonsgegevens.

Zodra gegevens direct of indirect naar een persoon te herleiden zijn, worden deze Persoonsgegevens genoemd. Voorbeelden van Persoonsgegevens zijn je naam, (e-mail)adres en geboortedatum. Ook kunnen je reisgegevens of gebruikersnaam als Persoonsgegeven worden aangemerkt

Het Verwerken van je Persoonsgegevens is nodig bij het in- en uitchecken met je Bepaalpas of OV-Pas. Je kunt hierdoor reizen en afrekenen in het openbaar vervoer van HTM. HTM en Translink kunnen je ook service verlenen. Wil je niet dat HTM en Translink over de benodigde Persoonsgegevens beschikken? Dan kun je niet reizen en betalen met je Betaalpas of OV-Pas en zul je gebruik moeten maken van een ander regulier Vervoerbewijs. Bij de inrichting van de processen is uitgegaan van privacy by design. Dit betekent dat Translink en de Vervoerders de systemen zo hebben ontworpen en ingericht om de privacy van jou als reiziger zo goed mogelijk te beschermen.

Pseudonimiseren, heridentificatie en gebruik tokens

Direct nadat je hebt ingecheckt wordt het unieke identificatienummer (“PAN(3)”) van je Betaalpas of OV-pas gepseudonimiseerd. Iedere Betaalpas krijgt hierbij een eigen uniek nummer, een zogeheten token. Deze tokens worden gebruikt voor de verschillende doeleinden zoals reizen, betalen, service, inspectie en overzichtsrapporten.

Translink heeft een centraal administratiesysteem waar Translink voor Vervoerders o.a. Vervoerbewijzen registreert, de prijs voor een rit berekent en het totale bedrag waarvoor je die dag hebt gereis bijhoudt. Dit systeem kent iedere Vervoerder eigen unieke identificatienummers voor de tokens toe. Hierdoor hebben Vervoerders onderling geen inzicht in reispatronen van door een reiziger gemaakte reizen bij andere Vervoerders. De GBO is het centrale administratiesysteem van Translink waar Translink voor Vervoerders o.a. Vervoerbewijzen registreert, de prijs die een rit kost berekent en het totale bedrag waarvoor je die dag hebt gereisd bijhoudt.

Gepseudonimiseerde gegevens zijn zonder aanvullende informatie niet te herleiden naar je Betaalpas of OV-Pasgegevens. Dit Pseudonimiseren is een maatregel om de risico’s voor jou als reiziger te verminderen bij het Verwerken van jouw Persoonsgegevens. Door Gepseudonimiseerde gegevens te combineren met andere gegevens is een organisatie wellicht in staat is om te achterhalen welke Betaalpas of OV-Pas hoort bij het pseudoniem. Hiermee kan het dan mogelijk zijn de reishistorie van deze pas in te zien. De Vervoerders en Translink hebben met elkaar afspraken gemaakt om dit risico op heridentificatie te minimaliseren.

¹ Arriva, Connexxion, EBS, GVB, HTM, Keolis, NS, Qbuzz en RET. Zie ovpay.nl voor het meest actuele overzicht.

² Maestro, Mastercard, VPAY en VISA. Zie ovpay.nl voor het meest actuele overzicht.

³ De afkorting PAN staat voor het Primary Account Number. Hiermee wordt het kaartnummer bedoeld dat uniek is voor de Betaalpas en OV-pas. Met dit nummer kan jouw Betaalpas of OV-pas worden geïdentificeerd.



Begrippen

Voor het reizen met je Betaalpas en OV-Pas gebruiken we mogelijk begrippen die je (nog) niet kent. Voor het gemak hebben wij deze begrippen en de betekenis hiervan onder elkaar gezet.

Algemene voorwaarden stads- en streekvervoer: de Algemene voorwaarden voor het gebruik van het openbaar stads- en streekvervoer per bus, tram, lightrail, metro en regionaal openbaar vervoer per trein.

App: een door een Vervoerder individueel of Vervoerders en Translink gezamenlijk (onder de naam OVpay) ontwikkelde en aangeboden mobiele applicatie waarmee de reiziger met een Betaalpas of OV-Pas diens online account kan aanmaken, raadplegen, de Betaalpas of OV-Pas hieraan kan koppelen en zo onder andere eenvoudig de reistransacties en betalingen kan inzien en serviceverzoeken kan indienen. Op het gebruik van een App zijn de gebruiksvoorwaarden van de betreffende App van toepassing.

AVR-NS: de vervoervoorwaarden van NS (de Algemene Voorwaarden voor het vervoer van reizigers en handbagage door de Nederlandse Spoorwegen).

Bank: een financiële onderneming die betaaldiensten aanbiedt en waar de Bankrekening wordt aangehouden waaraan de Betaalpas van de reiziger is gekoppeld die gebruikt wordt in het openbaar vervoer. Hieronder verstaan wij ook een creditcardmaatschappij of andere gereguleerde financiële onderneming die als financiële onderneming betaaldiensten aanbiedt en die de Betaalpas heeft uitgegeven.

Betaalpas: een door een financiële onderneming uitgegeven contactloze pas (fysiek of digitaal op een mobiele telefoon/smartphone of smartwatch) waarmee je gebruik kunt maken van en kunt betalen voor het openbaar vervoer door in en uit te checken bij de daarvoor bestemde kaartlezer op het station, bij de halte of in het voertuig. Hieronder verstaan we ook een door een creditcardmaatschappij uitgegeven creditcard waarmee je als reiziger gebruikt maakt van en betaalt voor het openbaar vervoer.

Betalingskenmerk: dit is een code bestaande uit een combinatie van in totaal veertien letters en cijfers, die uniek is voor iedere betaling. Deze code is gekoppeld aan het bedrag dat wordt afgeschreven van jouw bankrekening bij betaling met een Betaalpas.

Bunq: de partij die de OV-pas uitdeeft en waar de Rekening wordt aangehouden waaraan de OV-Pas is gekoppeld. Bunq B.V. is statutair gevestigd en kantoorhoudende te Amsterdam.

Gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijke: Wanneer twee of meer Verwerkingsverantwoordelijken gezamenlijk de doeleinden en middelen van de Verwerking bepalen, zijn zij Gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken zoals bedoeld in de AVG.

OV-Pas: een door Bunq uitgegeven contactloze pas waarmee je gebruik kunt maken van en kunt betalen voor het openbaar vervoer door in en uit te checken bij de daarvoor bestemde kaartlezers op station, bij de halte of in het voertuig.

PAN: De afkorting PAN staat voor het Primary Account Number. Hiermee wordt het kaartnummer bedoeld dat uniek is voor de Betaalpas- of Creditcard. Met dit nummer kan jouw Betaalpas of Creditcard worden geïdentificeerd.

Persoonsgegevens: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon zoals bedoeld in de AVG.

Pseudonimisering: het Verwerken van Persoonsgegevens op zodanige wijze dat de Persoonsgegevens niet meer



aan een reiziger kunnen worden gekoppeld zonder dat er aanvullende gegevens worden gebruikt, mits deze aanvullende gegevens apart worden bewaard en er technische en organisatorische maatregelen zijn genomen om ervoor te zorgen dat de Persoonsgegevens niet aan een geïdentificeerde of identificeerbare reiziger worden gekoppeld zoals bedoeld in de AVG.

Reisdag: de periode die begint om 00.00 uur en eindigt de volgende dag om 03.05 uur.

Rekening: een elektronische geld rekening waarvoor geen vergunningsplicht bestaat en die niet onder toezicht van De Nederlandsche Bank N.V. of de Autoriteit Financiële Markten staat.

Technische pasgegevens: deze technische gegevens bestaan uit de nummers van de Betaalpas of OV-Pas, te weten de PAN, het PAN-volnummer en de geldigheidsdatum van de pas. De PAN is een uniek pasidentificatienummer. Het PAN-volnummer staat in de chip van de Betaalpas en OV-Pas en is niet zichtbaar.

Translink: de organisatie die o.a. Vervoerbewijzen registreert, ritprijzen berekent, betalingen int en verrekent in opdracht van Vervoerders en service verleent aan reizigers. Trans Link Systems B.V. is statutair gevestigd en kantoorhoudende te Amersfoort.

Vervoerbewijs: het bewijs dat geldig toegang geeft tot de trein, bus, tram en metro en door de reiziger wordt aangeschaft door steeds voor iedere rit bij HTM in te checken met de Betaalpas of OV-Pas waarmee gereisd wordt. Een Vervoerbewijs is alleen geldig als aan alle eisen wordt voldaan die zijn genoemd in de Algemene voorwaarden stad- en streekvervoer (in het geval van reizen bij stad- of streekvervoerders) of de AVR-NS (in het geval van reizen bij NS).

Vervoerder(s): de Nederlandse bedrijven in het openbaar vervoer vermeld op de website OVpay.nl.

Verwerken: een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot Persoonsgegevens of een geheel van Persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde processen zoals bedoeld in de AVG.

Verwerker: een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat ten behoeve van de Verwerkingsverantwoordelijke Persoonsgegevens Verwerkt zoals bedoeld in de AVG.

Verwerkingsverantwoordelijke: een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de Verwerking van Persoonsgegevens vaststelt zoals bedoeld in de AVG.

2.1. Hoe werkt reizen en betalen met de Betaalpas en de OV-Pas?

A. Aanschaffen en opladen OV-pas

Je kunt nu een fysieke OV-pas aanschaffen. Dit doe je via de OVpay app. Via de OVpay app kun je ook saldo laden op de OV-pas en zien wat je saldo is. Als je een OV-pas bestelt, krijgt deze OV-pas een uniek nummer. Dit is nodig om het saldo op de kaart bij te houden en gemaakte reizen te verrekenen met het saldo op de OV-pas. Bunq maakt na het bestellen een Rekening aan die wordt gekoppeld aan jouw OV-pas. Het saldo op deze rekening verandert als je reist met de OV-pas en als je op de rekening geld stort of er van af haalt.

Voor de fysieke OV-pas hebben Translink en Bunq jouw naam en een bezorgadres nodig, zodat we deze aan jou kunnen sturen. Deze Persoonsgegevens voor het bezorgen bewaart Translink 30 dagen zodat als er iets mis mocht gaan in het productie- en verzendproces Translink en Bunq een nieuwe OV-pas kunnen produceren en aan jou kunnen sturen.



In het najaar 2024 kun je naar verwachting een fysieke OV-pas ook aanschaffen (en saldo opladen) bij een aantal landelijk opererende retailers. Dit kan zowel met contant geld als met een Betaalpas. Translink verwerkt bij de aanschaf op deze wijze geen Persoonsgegevens en Translink komt ook niet te weten wie de OV-pas heeft aangeschaft. Translink weet dus wel welke reizen er zijn gemaakt met zo'n OV-pas, maar niet wie de persoon of personen zijn die deze reizen hebben gemaakt. Als jij als reiziger de OV-pas niet koppelt in de App van een vervoerder en/ of in de OVpay app, dan weten de Vervoerder en/ of Translink ook niet wie welke persoon of personen met deze OV-pas reizen.

Wel of geen persoonsgebonden OV-pas

Bij de fysieke OV-pas heb je de keuze om de pas wel of niet persoonsgebonden te maken. Je maakt een OV-pas persoonsgebonden door op de OV-pas één of meer persoonsgebonden producten te laden, zoals leeftijdskorting, een vastrecht of een andersoortige korting. Een niet persoonsgebonden fysieke OV-pas kan en mag door iedereen die de kaart in zijn bezit heeft worden gebruikt om mee te reizen.

OV-pas verloren

Als je de OV-pas bent verloren of als deze gestolen of defect is, dan dien je dit te melden via de OVpay app of de OVpay klantenservice. De OV-pas wordt dan geblokkeerd en kan niet langer gebruikt worden om te reizen. Daarvoor hebben we de gegevens van de OV-pas nodig, zoals het pasnummer en de verificatiecode. Deze staan beide op jouw OV-pas. Ook een verlopen OV-pas wordt geblokkeerd en is niet meer geschikt om mee te reizen. Als je een nieuwe OV-pas aanvraagt, wordt het saldo van de Rekening gekoppeld aan de nieuwe OV-pas.

B. Reizen

Bij het inchecken met je Betaalpas of OV-Pas leest de kaartlezer de Technische gegevens uit. Wij controleren hierbij of er met deze pas kan worden gereisd en koppelen dit via de kaartlezer terug aan je. Dit aanbieden van je pas aan een kaartlezer is een "tap".

Als je kunt reizen met de Betaalpas of OV-Pas dan worden, bij het in- en uitchecken vanuit de kaartlezers van de Vervoerder waarmee je reist, Persoonsgegevens verstuurd naar Translink. Dat zijn naast de Technische Betaalpas gegevens ook de datum, de tijd en halte of station waar je bent in- of uitgecheckt. Translink legt alle check-ins en check-outs vast en zorgt voor de ritconstructie en het bepalen van de ritprijs. Je reist wordt samengesteld en de ritprijs berekend met zowel deze gegevens als, indien relevant, met aanvullende gegevens van kortingsproducten en kortingsprofielen.

Om het kortingsprofiel 'leeftijdskorting in stad- en streekvervoer' te kunnen gebruiken, maak je in de OVpay app jouw leeftijdsprofiel aan waarbij je jouw naam, geboortedatum en een pasfoto moet opgeven. Wil je niet dat de Vervoersbedrijven en Translink over deze benodigde Persoonsgegevens beschikken, dan kun je geen gebruik maken van leeftijdskorting in het stad- en streekvervoer.

Eerste keer reizen met je Betaalpas

De eerste keer dat je incheckt met je Betaalpas vindt een automatische controle plaats om vast te stellen of aan je Betaalpas een openbaar vervoerreisfunctie in Nederland is verbonden. Dit gebeurt ook wanneer je gedurende een periode van 14 dagen niet hebt gereisd met de betreffende Betaalpas en vervolgens opnieuw incheckt.

Translink controleert ook bij de Bank van je Betaalpas of deze is geblokkeerd. Als dat zo is, dan wordt de reisfunctie in het openbaar vervoer van je Betaalpas (tijdelijk) geblokkeerd en kun je hiermee niet reizen. Dit is een beslissing van de Bank. De Vervoerders en Translink kunnen hier niets aan veranderen.



Controle op geldigheid Betaalpas en OV-Pas

Iedere keer dat je incheckt met je OV-pas vindt een automatische controle plaats om vast te stellen of op je OV-pas voldoende saldo staat om te kunnen reizen met het openbaar vervoer. Het minimumvereiste saldo dat nodig is om te kunnen reizen kan verschillen per Vervoerder en wordt bepaald door de Vervoerder.

Iedere keer dat je met je Betaalpas of OV-Pas incheckt, vindt een automatische controle plaats op de signaleringslijst bij Translink of de pas niet (tijdelijk) is geblokkeerd. Deze lijst wordt beheert bij Translink en gedistribueerd naar Vervoerders. Een Betaalpas of OV-Pas wordt door Translink aan deze lijst toegevoegd als

- blijkt dat je in het openbaar vervoer gebruikte Betaalpas of OV-Pas op een signaleringslijst staat van de Bank of Bunq, bijvoorbeeld omdat deze als gestolen of vermist staat geregistreerd;
- een afrekening van de Betaalpas of OV-Pas voor het gebruik van het openbaar vervoer niet heeft plaats gevonden, bijvoorbeeld omdat je bij de afrekening over onvoldoende saldo of bestedingsruimte op jouw Bankrekening of de OV-Pas beschikte.
- blijkt dat je gebruik maakt van een kortingsproduct of kortingsprofiel en je niet voldoet aan de daarop van toepassing zijnde voorwaarden.

C. Betalen

Betalen met je Betaalpas

Bij het met de Betaalpas in- en uitchecken berekent Translink de ritprijs berekend van de reizen die je maakt. Translink handelt samen met de betaalinstelling EMS (European Merchant Services B.V. ("EMS"), www.emspay.com) en jouw Bank de betaling af voor de door jou gemaakte reizen. In de nacht na de Reisdag waarop je hebt gereisd, wordt het verschuldigde bedrag voor alle reizen die je op één Reisdag maakt in één keer aangeboden aan EMS en jouw Bank. Translink verstrekt voor de afhandeling van de betaling de Technische Betaalpasgegevens en het Betalingskenmerk aan de Bank.

Bij een succesvolle betaling kun je op je (digitale) rekeningafschrift terugzien welk bedrag is afgeschreven en ontvang je een Betalingskenmerk voor elke dag dat je reist. Dit Betalingskenmerk wordt uniek aangemaakt per dagelijkse betaling en wordt voorafgegaan door de letters "NLOV". Het digitale rekeningafschrift kun je vinden door in te loggen op je beveiligde Bankomgeving. Dit betekent ook dat als je dit Betalingskenmerk en bijbehorend bedrag met een andere persoon of organisatie deelt, deze persoon of organisatie inzicht kan krijgen in de reizen die je hebt gemaakt.

Tijdens de Reisdag worden al de gemaakte reizen afgerekend als het bedrag aan verschuldigde ritprijzen een door Vervoerders te bepalen bedrag overschrijdt. De verschuldigde ritprijzen worden dan direct afgeschreven van jouw Bankrekening. Na succesvolle betaling worden de ritten die je als reiziger daarna nog maakt in rekening gebracht aan het einde van de Reisdag, tenzij tussentijds weer het drempelbedrag wordt bereikt.

Betalen met je OV-pas

Bij het in- en uitchecken met de OV-pas berekent Translink de ritprijs van de reizen die je maakt. Na het uitchecken worden de kosten van de gemaakte rit direct afgeschreven van de aan jouw OV-pas gekoppelde Rekening. Translink verstrekt voor de afhandeling van de betaling de Technische gegevens aan bunq. Bij een succesvolle betaling kun je in de OVpay app en op www.ovpay.nl direct terugzien welk bedrag is afgeschreven.

Overzichtsrapporten

Alle Vervoerders krijgen ieder dagelijks overzichtsrapporten van Translink om de juistheid van hun eigen betalingen te kunnen controleren en mogelijke fouten op te sporen en te corrigeren en om de integriteit van het openbaarvervoersysteem te waarborgen. Dit betreft rapportages over transacties (zoals check-in of check-uit), reizen (check-in combineren met een check-uit) en betalingen binnen het domein van de betreffende Vervoerder. Translink zorgt ook dat HTM en de overige Vervoerders dagelijks alle betalingen voor de gemaakte reizen met je Betaalpas ontvangen. Voor de gemaakte reizen met de OV-Pas hebben de Vervoerders en Bunq afspraken



Privacyverklaring Reizigers (www.htm.nl en HTM apps)

gemaakt zodat ook hiervoor de betalingen door Bunq dagelijks plaatsvinden.

Een niet gelukte betaling

Als de betaling niet lukt, bijvoorbeeld omdat het saldo te laag is, dan blokkeren wij tijdelijk de OV-Pas of de reisfunctie die is verbonden aan de Betaalpas. Je kunt dan niet meer reizen met je Betaalpas of OV-Pas, totdat het openstaande bedrag is voldaan.

Openstaand bedrag betalen voor de Betaalpas

Binnen een periode van 62 kalenderdagen worden herhaald betaalverzoeken door het centraal administratiesysteem gedaan om het verschuldigde bedrag voor je Betaalpas van je rekening af te schrijven. Als hierbij de betaling succesvol is, wordt de (tijdelijke) blokkade opgeheven.

Zowel in deze periode als erna kun je als reiziger ook zelf het openstaand bedrag betalen.

Dit doe je door je Betaalpas bij een kaartlezer aan te bieden. Via Translink wordt dan een betaalverzoek gedaan aan jouw Bank. Je kan ook in de OVpay app het openstaand bedrag voldoen. Er wordt dan via EMS een betaalverzoek gedaan aan jouw Bank. Voor beide manieren geldt dat als de betaling lukt, je ongeveer 15 minuten later weer kan reizen met je Betaalpas.

Blokkering reisfunctie

De blokkering van de OV-Pas of de reisfunctie van een Betaalpas kun je checken door je pas aan te bieden bij een kaartlezer van een Vervoerder en te letten op de melding op het display of door contact op te nemen met de OVpay klantenservice.

Je kunt, zolang de OV-Pas of de reisfunctie van de Betaalpas geblokkeerd is, natuurlijk altijd een ander Vervoerbewijs gebruiken om te reizen met het openbaar vervoer.

D.Service

We begrijpen goed dat je vragen kunt hebben over bijvoorbeeld een reis, in rekening gebrachte kosten of een gemiste in- of uitcheck. Of wellicht wil je inzicht in je gemaakte reizen van de afgelopen periode(s). Dit kan door in de App of via de HTM-klantenservice (delen van) je reizen in te zien en op te vragen. Je kunt ook via de OVpay website, OVpay App en OVpay klantenservice (delen van) je reizen inzien en opvragen.

Om je te kunnen helpen, heb je voor de Betaalpas het Betalingskenmerk in combinatie met het bijbehorende bedrag van je rekeningafschrjving nodig. Wij kennen namelijk jouw pas niet en wij kunnen ook niet zoeken op je IBAN. Voor de OV-Pas heb je het OV-Pasnummer en de verificatiecode nodig. Deze staan op jouw OV-Pas.

App en website

Binnen de HTM en OVpay App bestaat de mogelijkheid om één of meerdere van jouw Betaalpassen te koppelen aan de App. Dit kan op verschillende manieren. Je maakt eerst een account aan met een eigen wachtwoord in de App. Het koppelen kan bij de Betaalpas dan op basis van een Betalingskenmerk en bijbehorend bedrag in de HTMapp en OVpay app. Dit kan alleen binnen 31 dagen nadat je hebt gereisd en een betaling hebt gedaan. Het koppelen kan bij de OV-Pas met je OV-Pasnummer en verificatiecode.



Privacyverklaring Reizigers (www.htm.nl en HTM apps)

Een andere manier om je Betaalpas of OV-pas te koppelen in de OVpay app is door de PAN en vervaldatum van jouw Betaalpas of OV-pas in te voeren in het online account en daarna met die pas te gaan reizen.

In de OVpay app kun je jouw Betaalpas eveneens koppelen door IBAN en pasvolgnummer van jouw Betaalpas in het online account in te voeren en door daarna binnen 60 dagen met die Betaalpas te gaan reizen. Koppelen op basis van de IBAN kan niet met de OV-pas.

Via jouw online account kun je onder andere zien of je hebt in- en/ of uitgecheckt, de ritprijs inzien voor gemaakte ritten en ook je betalingen, de betaalstatus en een eventuele blokkade van je Betaalpas inzien. In de OVpay app kun je ook een gemiste in- of uitcheck corrigeren en een eventuele openstaande vordering voldoen.

In de OVpay App kun je o.a. alle reishistorie van je gemaakte ritten met je Betaalpas en OV-pas in het gehele openbaar vervoer van de laatste 18 maanden inzien. In de accountomgeving van een Vervoerder (web of App) kun je alleen de bij die Vervoerder gemaakte ritten met je Betaalpas en OV-Pas inzien, ook van de laatste 18 maanden.

Je kunt in de OVpay app ook instellen dat je notificaties ontvangt bij in- en uitchecken en een openstaand bedrag. Op www.ovpay.nl kun je voor de Betaalpas met een Betalingskenmerk en bijbehorend bedrag alleen de door jou gemaakte ritten inzien die horen bij die specifieke betaling. Voor de OV-Pas kan je dit met je OV-pasnummer en verificatiecode inzien.

Klantenservice

Vragen over het reizen met een Betaalpas of OV-Pas kun je stellen aan de klantenservice van HTM of de OVpay klantenservice. De medewerkers van de klantenservice hebben geen inzage in jouw Betaalpasrekening of van je OV-Pas Rekening.

Een medewerker zal altijd expliciet vragen om jouw gegevens als dit voor de beantwoording van je vragen noodzakelijk is. Afhankelijk van de vragen die je stelt aan de klantenservice, kan de klantenservice vragen om je Betalingskenmerk en het bijbehorend bedrag van afschrijving dan wel je OV-pasnummer en verificatiecode.

Cross service

De Vervoerders en Translink hebben onderlinge afspraken gemaakt zodat HTM je ook van dienst kan zijn met vragen over een reis bij andere Vervoerders. Er is afgesproken dat je voor vragen over alle reizen en transacties die je hebt gemaakt in de laatste 62 dagen bij de Klantenservice (telefonisch of bij een servicebalie) van iedere Vervoerder terecht kunt. Voor vragen over een gemiste check-in of check-uit kun je terecht bij de klantenservice van OVpay. Onze servicemedewerkers krijgen alleen inzicht in de gegevens die noodzakelijk zijn om jouw vragen te beantwoorden.

E. Inspectie

Iedereen die gebruik maakt van het openbaar vervoer dient over een geldig Vervoerbewijs te beschikken. Als je met je Betaalpas of OV-Pas incheckt, dan is je Vervoerbewijs op dat moment gekoppeld aan die Betaalpas middels een digitale registratie bij Translink. Buitengewoon opsporingsambtenaren ("BOA") controleren in de vervoersmiddelen en op haltes en stations reizigers regelmatig op het hebben van een geldig Vervoerbewijs. Dit omvat ook het controleren op de geldigheid van je kortingsproduct en kortingsprofiel. Als een BOA je Vervoerbewijs bij controleert, dien je je Betaalpas of OV-Pas tegen de kaartlezer van de BOA aan te houden.



Om als BOA ook coulance en/ of service te kunnen verlenen aan jou, vraagt de BOA daarvoor apart je goedkeuring. De BOA kan dan op diens apparaat de laatste 10 handelingen van het gebruik van jouw Betaalpas of OV-Pas in het openbaar vervoer inzien (tot maximaal 62 dagen terug). Deze gegevens worden maximaal vijf minuten op het apparaat getoond of verdwijnen op het moment dat er een andere Betaalpas tegen de kaartlezer wordt gehouden.

Als je gebruikmaakt van een kortingsproduct of kortingsprofiel, dan is dit bij inspectie zichtbaar voor de BOA. Dit product of profiel is alleen zichtbaar als deze van toepassing is op de rit die je dan maakt. In alle andere gevallen ziet de BOA deze gegevens niet.

Als de door jou voor het kortingsproduct of -profiel opgegeven gegevens niet kloppen, dan kan de BOA dit kortingsproduct of -profiel blokkeren en kan je hier geen gebruik meer van maken. In de OVpay app of via de OVpay klantenservice kun je jouw gegevens (laten) corrigeren, waarna je weer gebruik kunt maken van het kortingsproduct of -profiel.

2.2. Grondslag van de verwerking

Translink en Vervoerders

Als je in- en uitcheckt met de Betaalpas of OV-Pas bij HTM is de grondslag voor de Verwerking van Persoonsgegevens het uitvoeren van een overeenkomst. Dit betreft de vervoersovereenkomst waarop de Algemene voorwaarden stads- en streekvervoer van toepassing zijn en de 'OVpay Voorwaarden in-/uitchecken met je Betaalpas en Creditcard' dan wel de 'Algemene Voorwaarden OV-Pas' afhankelijk van welk betaalmiddel je voor je reis gebruikt. .

Voor het verlenen van cross service (zie D. service/ cross service) is de grondslag gerechtvaardigde belangen van de Vervoerders en Translink. Wij willen graag dat jouw vragen zo goed en efficiënt mogelijk worden beantwoord via één loket in plaats van meerdere loketten. Het is zowel in het belang van jou als reiziger als van de Vervoerders en Translink dat we je vragen over reizen bij meerdere Vervoerders goed en efficiënt kunnen afhandelen.

Voor het in de App instellen van notificaties en openstaand bedragen is de grondslag jouw toestemming.

Voor het beheren door Translink van signaleringslijsten en het distribueren van deze naar de Vervoerders is de grondslag gerechtvaardigd belang.

2.3. Wie zijn de Verwerkingsverantwoordelijken? Welke Persoonsgegevens gebruiken wij?

Je Persoonsgegevens worden verwerkt door: HTM en Translink. HTM, de overige Vervoerders en Translink zijn gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijken voor de verwerking van Persoonsgegevens ten aanzien van het reizen met je Betaalpas en OV-Pas. De onderlinge afspraken zijn vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst tussen de Vervoerders en Translink. De gezamenlijke Verwerkingsverantwoordelijkheid betreft de volgende processen en bijbehorende Persoonsgegevens.

Proces:

Tappen

Wettelijke grondslag: Uitvoering van overeenkomst

Doeleinde: Statuscontrole Betaalpas of OV-Pas en validatie van de tap

Bewaartermijnen: Maximaal 24 uur

Persoonsgegevens: Technische gegevens (PAN, PAN volgnummer en geldigheidsdatum); tapgegevens

Proces:

Verwerking taps (transactieverwerking)

Wettelijke grondslag: Uitvoering van overeenkomst

Doeleinde: - Verwerking van taps;

- Kwalificeren van taps: tap-in/ tap-uit/ tap driven debt recovery;

- Samenstellen van ritten o.b.v. check-in/ check-uit (reistransactiegegevens); vaststellen van ritprijs; gereed maken van reistransactiegegevens/tap driven debt recovery voor betaling;
- Opknippen van ritten en creëren van synthetische deelritten per OV-bedrijf zodat de deelritten aan het juiste OV-bedrijf toegekend kunnen worden en de ritprijs bepaald kan worden.

Bewaartermijnen: 18 maanden

Persoonsgegevens: Technische gegevens (PAN, PAN volgnummer en geldigheidsdatum); pseudonimisatie-tokens; reistransactiegegevens

Proces: Centrale reizigersondersteuning (selfservice) – zonder of met serviceaccount

Wettelijke grondslag: Uitvoering van overeenkomst

Doeleinde: - Inzichtelijk maken reistransacties, betaaltransacties en openstaande schuld via OVpay website en OV Pay App;
- Faciliteren van proces gemiste check-uit via website, OV Pay App of OVpay klantenservice
- Creëren leeftijdsprofiel om korting te krijgen bij stad- en streekvervoer bij het reizen met Betaalpas of OV-Pas;
- Aanschaffen persoonsgebonden (kortings-) product en toepassen bij het reizen met Betaalpas.

Bewaartermijnen: Tot service is verleend; op website en in OV Pay app blijven geen gegevens achter
Tot het moment waarop de gegevens niet langer noodzakelijk zijn voor een kortingsproduct of -profiel.

Persoonsgegevens: Betalingskenmerk; Betaaltransactiegegevens; openstaande schuld; reistransactiegegevens
Pseudonimisatie-tokens; naam of naam, geboortedatum en/of pasfoto

Proces: Decentrale reizigersondersteuning (self service) - met serviceaccount bij OV-bedrijf

Wettelijke grondslag: Uitvoering van overeenkomst

Doeleinde: Voor betrokkenen via website/ app van OV-bedrijf inzichtelijk maken van:
i) reistransacties en betaaltransacties bij het desbetreffende OV-bedrijf (transacties in de afgelopen 18 maanden);
ii) openstaande schuld en de onderliggende transacties (eventueel) bij andere OV-bedrijven

Bewaartermijnen: Tot service is verleend, op website/ in app blijven geen gegevens achter

Persoonsgegevens: Betalingskenmerk; Betaaltransactiegegevens; openstaande schuld; reistransactiegegevens

Proces: Decentrale reizigersondersteuning service via klantenservice - cross service

Wettelijke grondslag: Gerechtvaardigde belangen Vervoerders en Translink

Doeleinde: Betrokkenen via klantenservice (balie of telefoon) van OV-bedrijf informeren over:
- Openstaande schuld;
- Reis- en betaaltransacties bij andere OV-bedrijven (cross service) afgelopen 62 dagen

Bewaartermijnen: Tot service is verleend, klantenservice OV-bedrijf heeft alleen view op transactiegegevens

Persoonsgegevens: Betalingskenmerk; Betaaltransactiegegevens; openstaande schuld; reistransactiegegevens

Proces: Inspectie/controlle geldig vervoersbewijs

Wettelijke grondslag: Uitvoering van overeenkomst

Doeleinde: - Op basis van check-in/check-uit controleren of een reiziger een geldig elektronisch vervoersbewijs heeft tijdens gebruik openbaar vervoer; en indien van toepassing controleren op de geldigheid van het toe te passen kortingsprofiel en/of het kortingsproduct;
- Indien geen geldige check-in of check-uit bestaat, controle van de laatste tien transacties in het openbaar vervoer met dezelfde pas om vervolgactie door OV-bedrijf te



- kunnen bepalen.
- Bewaartermijnen:** Gegevens worden automatisch verwijderd zodra op het inspectie apparaat het antwoord is ontvangen dat de Betaalpas of OV-pas wel/niet is in-/uitgetapt en er 5 minuten verstreken zijn of een volgende Betaalpas ter inspectie wordt aangeboden of wanneer de inspectie (app) wordt afgesloten.
- Persoonsgegevens:** Technische gegevens (PAN, PAN volgnummer en geldigheidsdatum); pseudonimisatie-tokens; reistransactiegegevens, productgegevens: naam of naam, geboortedatum en/of pasfoto

Proces: Mobiele service aan reiziger

- Wettelijke grondslag:** Uitvoering van overeenkomst; Gerechtvaardigde belangen van Vervoerders en Translink
- Doeleinde:** Controleur kan n.a.v. vragen op verzoek van een reiziger de Betaalpas of OV-Pas scannen om informatie te geven over de laatste tien reistransacties in het openbaar vervoer met dezelfde pas
- Bewaartermijnen:** Gegevens worden automatisch verwijderd zodra op het inspectie apparaat het antwoord is ontvangen dat de Betaalpas of OV-Pas wel/niet is in-/uitgetapt en er 5 minuten verstreken zijn of een volgende Betaalpas ter inspectie wordt aangeboden of wanneer de inspectie (app) wordt afgesloten.
- Persoonsgegevens:** Technische Betaalpas gegevens (PAN, PAN volgnummer en geldigheidsdatum); pseudonimisatie-tokens; reistransactiegegevens

Proces: Samenstelling en verstrekking van rapportages over de reistransactieverwerking

- Wettelijke grondslag:** Gerechtvaardigde belang Translink; Gerechtvaardigde belangen Vervoerders en wettelijke verplichting Vervoerders
- Doeleinde:** Integriteit van het OV-systeem bewaken (bijv. validatie van transacties); de administratie van vervoersovereenkomsten, het rond rekenen van transacties alsmede financiële administratie en verantwoording mogelijk maken
- Bewaartermijnen:** 18 maanden (gerechtvaardigde belang); 7 jaar (wettelijke verplichting)
- Persoonsgegevens:** Reistransactiegegevens (zoals check-in/ check-uit; datum/tijd; plaats; vervoermiddel; ritten en prijzen per rit); pseudonimisatie-tokens;

Translink en Bunq

Translink en Bunq zijn Gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijken voor de verwerking van Persoonsgegevens ten aanzien van het produceren en leveren van de fysieke OV-pas. De onderlinge afspraken zijn vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst tussen beide partijen. De Gezamenlijke Verwerkingsverantwoordelijkheid betreft het volgende proces en bijbehorende Persoonsgegevens:

Proces: Produceren en leveren fysieke OV-pas

- Wettelijke grondslag:** Uitvoering van overeenkomst
- Doeleinde:** Produceren en leveren van de fysieke OV-pas
- Bewaartermijnen:** 30 dagen (naam en verzendadres);
- Persoonsgegevens:** Naam en verzendadres; pseudonimisatie-tokens; Technische gegevens (PAN, PAR, geldigheidsdatum, kaartnummer, kaartverificatiecode);

2.4. Met wie delen wij je gegevens?

HTM, de overige Vervoerders en Translink maken gebruik van diensten van Verwerkers, waarbij wij altijd schriftelijke afspraken maken met externe partijen (zoals IT-leveranciers) die in opdracht van ons Persoonsgegevens Verwerken. Dit doen wij door middel van het sluiten van een zogeheten “verwerkersovereenkomst”, waarin wij onder meer afspraken vastleggen over de beveiliging van je Persoonsgegevens en over het gebruik van de Persoonsgegevens.



Privacyverklaring Reizigers (www.htm.nl en HTM apps)

Translink maakt gebruik van de diensten van EMS (www.emspay.nl) voor de afhandeling van de betaling met jouw Bank. Hierbij verstrekt Translink de Technische Betaalpasgegevens en het Betalingskenmerk. EMS verwerkt deze gegevens in de hoedanigheid van Verwerkingsverantwoordelijke.

Bunq is de uitgever en eigenaar van de OV-pas. Translink maakt gebruik van de diensten van Bunq voor de afhandeling van de betaling van jouw OV-pas. Hierbij verstrekt Translink Technische gegevens, de bedragen waarvoor is gereisd en de geldstorting en geldopnames voor de OV-pas. Bunq Verwerkt deze gegevens in de hoedanigheid van Verwerkingsverantwoordelijke. Dit doet Bunq voor (i) het aanmaken en beheren van een Rekening voor reizen op saldo met de OV-pas en (ii) het uitgeven van een fysieke OV-pas, inclusief token. Zie ook www.ovpay.nl/privacy voor de volledige privacyverklaring van Bunq met betrekking tot de OV-pas.

Translink maakt gebruik van de diensten van iProov (iProov Ltd, www.iproov.com) voor het maken van de pasfoto in de OVpay app. Deze pasfoto is nodig voor het aanvragen van het kortingsprofiel ten behoeve van leeftijdskorting in bus, tram en metro bij stad- en streekvervoer. iProov verwerkt deze gegevens in de hoedanigheid van Verwerker.

De vervoerders, Translink en Bunq zijn daarnaast in sommige gevallen op grond van wet- en regelgeving verplicht om je gegevens aan derden te verstrekken zoals bij een strafvordering van justitie.

2.5. Beveiliging van de Persoonsgegevens

HTM, de overige Vervoerders, Translink en Bunq beveiligen jouw Persoonsgegevens, bijvoorbeeld tegen onbevoegde toegang, verlies en diefstal. Alle partijen hebben beleid om betalen met de OV-pas en/of Betaalpas in het openbaar vervoer zodanig in te richten dat er standaard een passend beveiligingsniveau van toepassing is.

Voor de beveiliging van Technische gegevens hanteren de Vervoerders, Translink en Bunq PCI DSS. Dit is een internationale beveiligingsstandaard met als doel betaalkaartgegevens te beschermen en misbruik van kaartgegevens, en daarmee schade, te voorkomen.

Jouw Technische gegevens worden in de kaartlezers van HTM en in het centraal administratiesysteem van Translink uitsluitend Gepseudonimiseerd Verwerkt.

2.6. Geautomatiseerde besluitvorming

In drie gevallen worden er geautomatiseerd beslissingen genomen; bij een nog verschuldigde ritprijs en bij een door een Bank geblokkeerde Betaalpas.

Een nog verschuldigde ritprijs

Als reiziger dien je altijd de verschuldigde ritprijs te voldoen. Als de afhandeling van je betaling niet lukt, dan wordt je OV-Pas of de reisfunctie van de Betaalpas automatisch geblokkeerd. Je kunt dan nog wel uitchecken voor een reis, maar je kunt niet meer inchecken voor een nieuwe reis.

Je kunt tegen dit geautomatiseerde besluit, waarbij jouw Betaalpas of OV-Pas is geblokkeerd, bezwaar maken. Dit kan via de klantenservice OVpay. Deze beoordeelt waarom je Betaalpas of OV-Pas is geblokkeerd en deblokkeert deze als daar aanleiding voor is.



Privacyverklaring Reizigers (www.htm.nl en HTM apps)

Een door een Bank geblokkeerde Betaalpas

Als een in het openbaar vervoer gebruikte Betaalpas door een Bank als gestolen of vermist is genoteerd, of als er een andere reden is waarom deze kaart door de Bank is geblokkeerd dan wordt de reisfunctie van de Betaalpas ook automatisch geblokkeerd. Voor de Betaalpas is dit is ook onderdeel van de algemene voorwaarden voor het gebruik van je Betaalpas zoals je bent overeengekomen met je Bank.

Aan deze blokkade kunnen de Vervoerders en Translink niets veranderen. Voor vragen hierover kun je je richten tot je Bank.

Een verloren of gestolen OV-pas

Als een OV-pas als gestolen of vermist is geregistreerd via de OVpay klantenservice, dan wordt deze ook automatisch geblokkeerd. Dit kan niet ongedaan worden gemaakt. Ook als je je OV-pas later terugvindt, zul je een nieuwe moeten aanvragen

2.7. Contactpunt voor vragen of uitoefening van je rechten met betrekking tot reizen met een Betaalpas en OV-Pas

Vragen

Als je vragen hebt over de Verwerking van je Persoonsgegevens met betrekking tot reizen met een Betaalpas, kun je daarvoor terecht bij de contactpunten bij HTM en Translink.

Specifieke vragen kunnen HTM en Translink in principe alleen beantwoorden door gebruik te maken van de kenmerken van je Betaalpas of OV-Pas. Als je een account hebt aangemaakt in een App, je Betaalpas of OV-Pas aan dit account hebt gekoppeld en je daarbij je gegevens hebt opgegeven, kunnen we je met deze gegevens helpen.

Voor algemene vragen over reizen met een Betaalpas of OV-Pas kun je contact opnemen met de klantenservice OVpay via telefoonnummer 0900-1433 of het contactformulier op www.ovpay.nl/contact.

Als je meer informatie wilt over hoe HTM of Translink met je Persoonsgegevens omgaat, kun je contact opnemen met de functionaris voor de gegevensbescherming van een van beide organisaties:

Voor HTM: gegevensbescherming@htm.nl, voor Translink: fg@translink.nl

2.8. Uitoefenen van je rechten

Als je gebruik wilt maken van het uitoefenen van je rechten, dan kun je dat kenbaar maken via het formulier [Persoonsgegevens bij HTM rechten van betrokkenen](#) of via de Klantenservice van OV Pay of via de functionaris voor de gegevensbescherming van HTM of van Translink, zie daarvoor de contactgegevens hierboven.



3. Privacy Informatiehuishouding

Waarvoor gebruiken wij je gegevens?

HTM, de andere openbaar vervoersbedrijven en Translink willen ervoor zorgen dat het openbaar vervoer zo efficiënt en effectief mogelijk is. Daarom hebben de openbaar vervoersbedrijven en Translink 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. HTM, de andere openbaar vervoersbedrijven en Translink (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 en Translink.

De openbaar vervoersbedrijven en Translink zijn gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijken voor de verwerking van persoonsgegevens ten behoeve van de Informatiehuishouding.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Wij maken voor het uitvoeren van het statistisch onderzoek naar de reispatronen van reizigers alléén gebruik van zogenaamde transactiegegevens. Als we klantgegevens van je verwerken, zoals je naam of geboortedatum, dan gebruiken we die gegevens dus niet voor statistisch onderzoek. Hierna kun je lezen welke persoonsgegevens we voor statistisch onderzoek verwerken, wanneer je reist met een OV-chipkaart, betaalkaart of ander vervoersbewijs.

Wij maken voor het uitvoeren van het statistisch onderzoek naar de reispatronen van reizigers alléén gebruik van zogenaamde transactiegegevens. Als we klantgegevens van je verwerken, zoals je naam of geboortedatum, dan gebruiken we die gegevens dus niet voor statistisch onderzoek. Hierna kun je lezen welke persoonsgegevens we voor statistisch onderzoek verwerken, wanneer je reist met een OV-chipkaart, betaalkaart of ander vervoersbewijs. Wij mogen transactiegegevens volgens de privacywetgeving gebruiken voor statistisch onderzoek omdat dit noodzakelijk is voor ons gerechtvaardigd belang en het gerechtvaardigd belang van derde partijen, zoals overheden. Het gerechtvaardigd belang is om het openbaar vervoer te optimaliseren en de dienstverlening aan reizigers te verbeteren.

OV-chipkaart

Transactiegegevens ontstaan als je met je OV-chipkaart in- en uitcheckt bij een vervoersbedrijf. Deze gegevens worden gebruikt om je reistransacties af te handelen. De transactiegegevens worden uitgelezen met behulp van de chip-ID in je kaart. Je vindt de transactiegegevens in je transactieoverzicht van je OV-chipkaart ([Mijn OV-chipkaart.nl](http://MijnOV-chipkaart.nl)).

Wij slaan de transactiegegevens voor statistisch onderzoek op in een aparte database bij Translink. Voordat we de gegevens daarin opslaan, zorgen we dat de gegevens gepseudonimiseerd zijn. 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, maakt Translink in opdracht van openbaar vervoerders onderzoeksbestanden. Het gaat dan om een set van statistische gegevens. Met die geaggregeerde, statistische onderzoeksbestanden kan Translink of kunnen andere daarin gespecialiseerde bedrijven informatieproducten maken. Deze onderzoeksbestanden en informatieproducten bevatten geen persoonsgegevens.

Betaalkaart

Transactiegegevens ontstaan als je met betaalkaart in- en uitcheckt bij een vervoersbedrijf. Deze gegevens worden gebruikt om je reistransacties af te handelen. Je vindt de transactiegegevens met je betaalpas in de OVpay app. Maak je geen gebruik van de OVpay app, dan kun je transactiegegevens met je betaalkaart inzien op de OVpay website. Je kunt daar het zogenaamde service reference ID invoeren dat voor OV-reizen wordt vermeld

Juni 2024



Privacyverklaring Reizigers (www.htm.nl en HTM apps)

op je bankafschrift.

Wij slaan de transactiegegevens voor statistisch onderzoek op in een aparte database bij Translink. De transactiegegevens met een betaalpas zijn niet zonder aanvullende informatie tot een persoon te herleiden. Onder beheer van Translink laten wij 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. Deze 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 via privacy@ov-chipkaart.nl, waar je ook een verzoek kunt indienen om je AVG rechten uit te oefenen. Indien je niet wilt dat wij je transactiegegevens gebruiken voor statistisch onderzoek naar reispatronen, kun je dit aangeven door mail te sturen naar privacy@ov-chipkaart.nl. Je kunt het formulier aanvragen door een email te sturen naar privacy@ov-chipkaart.nl.

Met wie delen wij gegevens?

HTM, de andere openbaar vervoersbedrijven en Translink maken gebruik van diensten van verwerkers. Met verwerkers maken wij altijd schriftelijke afspraken door middel van het sluiten van een zogeheten verwerkersovereenkomst, waarin wij onder meer afspraken vastleggen over de beveiliging en het gebruik van je persoonsgegevens. Door pseudonimisering is het moeilijker om de gegevens met personen in verband te brengen. Op basis van de onderzoeksbestanden kunnen Translink of andere gespecialiseerde bedrijven informatieproducten maken. Zo kunnen zij bijvoorbeeld trends zien 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.

Zie ook: Data analysis (translink.nl) voor meer achtergrondinformatie



4. Privacy HTM-website en apps

Gegevens over het gebruik van de website (htm.nl) en de apps (HTMapp en HTM Fietsapp)) en de feedback die we krijgen van onze bezoekers helpen ons om onze website en apps verder te ontwikkelen en te verbeteren.

4.1. HTM Website

Klikgedrag

Op onze website worden algemene statistiekgegevens bijgehouden over het gebruik van onze website. Het doel hiervan is om te zien hoeveel bezoekers de HTM-website bekijken, hoeveel tijd zij op de website doorbrengen, welke pagina's het meest worden bezocht, welke informatie het meest wordt gedownload etc. Op deze manier kunnen wij de inrichting van de website optimaliseren zodat wij onze dienstverlening via de website verder kunnen verbeteren, bijvoorbeeld om onze klanten meer gerichte informatie te geven.

Via internet worden nooit persoonlijke gegevens opgenomen zonder dat daar expliciet opdracht voor is gegeven of mee is ingestemd, bijvoorbeeld bij het aanvragen van informatie.

Gebruik van cookies

Op de website worden bezoekersgegevens bijgehouden om de belangstelling voor de verschillende onderdelen van de site te meten. Hierdoor kan HTM de website aanpassen aan de belangstelling en ervaringen van bezoekers en de toegang tot en gebruik van de website gemakkelijker maken. HTM maakt hiervoor gebruik van tijdelijke cookies; een klein bestandje dat op de harde schijf van jouw computer wordt opgeslagen. De cookies bevatten géén persoonsgegevens. Cookies kunnen worden uitgezet in elke webbrowser (Chrome, Internet Explorer, Safari en/of Firefox). Alle onderdelen van onze website blijven dan nog steeds leesbaar, maar de functionaliteit kan afnemen.

Google Analytics

Wij maken gebruik van de Google Analytics pixel maar de informatie die daardoor gemeten wordt, wordt volledig anoniem gemaakt. Het IP-adres wordt standaard geanonimiseerd en deze informatie wordt niet met derden gedeeld, ook niet met Google zelf. Wij creëren geen profielen op basis van gebruikersgedrag voor marketingdoeleinden en wij houden ook geen gegevens bij over meerdere apparaten. De cookie die geplaatst wordt, vervalt wanneer de sessie wordt beëindigd.

4.2. HTM App(s)

HTM biedt een deel van haar dienstverlening aan door middel van apps. HTM 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.

In de HTM app wordt geen klikgedrag bijgehouden en/of cookies opgeslagen door HTM.

Positiebepaling

Er is een mogelijkheid om positiebepaling aan te zetten in de HTM app. Hierbij wordt toestemming gegeven om vanuit de betreffende locatie een reis te plannen. De rechten kunnen door u als gebruiker weer worden aangepast.

Notificaties (te vinden in onderdeel Favorieten)

In de HTM App vindt u een onderdeel Favorieten. Hier kunt u aangeven wat u favoriete lijnen zijn en waar u meer over wilt ontvangen. U kunt dit zelf aan- en/of uitzetten.



Barcodetickets kopen in de app.

In de app bestaat de mogelijkheid om barcodetickets aan te schaffen en te betalen.

HTM maakt voor de verwerking van barcodetickets gebruik van verwerkers. Ter waarborging van de vertrouwelijke behandeling van uw persoonsgegevens is met deze derde(n) een verwerkersovereenkomst aangegaan. Tapconnect is de leverancier van het mobiele ticketing en Buckaroo is de betaalplatform van HTM en is in die hoedanigheid verwerker van HTM.

Na betaling aan Buckaroo ontvangt u in de HTM app onder de rubriek Tickets een overzicht van de tickets die u heeft aangeschaft. Let op indien u de app verwijderd en opnieuw installeert is het ticket niet meer geldig en niet meer zichtbaar.

De 2 urenkaart dient u te activeren. De dagkaart is direct geldig.

Grondslag en doelen van de verwerking van gegevens t.b.v. barcodetickets.

Verwerking van de gegevens door HTM is noodzakelijk om de overeenkomst voor de aanschaf en het gebruik van HTM Barcode functie tijdens het reizen met u uit te voeren.

De doelen waarvoor HTM uw gegevens verwerkt ter uitvoering van de overeenkomst zijn:

- het verlenen van de overeengekomen diensten;
- het bieden van klantenservice bij uw vragen of verzoeken, bijvoorbeeld met betrekking tot uw aankopen en ritten;
- het versturen van informatie met betrekking tot het gebruik van de HTM Barcode functie en de via deze website aangeboden producten en diensten;
- het verbeteren van de dienstverlening, waaronder ook wordt begrepen het opnemen in geanonimiseerde en geaggregeerde vorm in managementinformatie en rapportages;
- het voeren van een financiële administratie, het uitvoeren van audits en accountantscontroles.

4.3. Social media (Facebook & X (voorheen twitter) eveneens bereikbaar via HTM app en HTM website)

Op de website zijn buttons opgenomen om webpagina's te kunnen promoten ("liken") of delen ("tweeten") op sociale netwerken als Facebook en X. Deze buttons werken door middel van stukjes code die van Facebook respectievelijk X zelf afkomstig zijn. Door middel van deze code worden cookies geplaatst. HTM heeft daar geen invloed op. Lees de privacyverklaring van Facebook respectievelijk van X (die regelmatig kunnen wijzigen) om te lezen hoe zij (persoons)gegevens via deze cookies verwerken.

4.4. Technische beveiliging

Om persoonsgegevens optimaal te beschermen tegen onbevoegde toegang of onbevoegd gebruik, maakt HTM gebruik van beveiligingstechnologie. De beveiliging voldoet aan de eisen die de AVG aan ons stelt.

4.5. Privacybeleid van derden

Op de website staan links naar websites van andere organisaties zoals ov-chipkaart.nl en denhaag.com HTM draagt geen verantwoordelijkheid voor de wijze waarop deze partijen omgaan met persoonsgegevens.

4.6. Contact en vragen

Vragen over onze cookie toestemming of het aanpassen van gegevens worden behandeld door onze klantenservice. Wij zorgen ervoor dat de informatie binnen één maand wordt aangepast.



5. Privacy Cameratoezicht

Een van de maatregelen die HTM neemt om de veiligheid van onze reizigers te verbeteren is toezicht uit te oefenen o.a. door gebruik van camera's. Dit is een belangrijk hulpmiddel bij de opsporing en vervolging van strafbare feiten of een onrechtmatige daad. Behalve voor jouw veiligheid dient dit cameratoezicht ook voor de veiligheid van onze eigendommen, mede passagiers en medewerkers. Daarnaast worden de camerabeelden ook gebruikt om een ongeval te onderzoeken en te kunnen reconstrueren. Waar cameratoezicht wordt toegepast, wordt dit door middel van afbeeldingen op stickers aangegeven.

Cameratoezicht in trams, bussen en halten

In en aan alle trams en bussen van HTM hangen camera's. Op sommige halten vindt eveneens cameratoezicht plaats. Het cameratoezicht in de voertuigen is bedoeld om de sociale veiligheid van reizigers en medewerkers te verhogen en ter bescherming van de eigendommen van HTM. Het cameratoezicht op halten is bedoeld om de sociale veiligheid op de halten te vergroten en om ongewenst of onveilig gedrag van reizigers te voorkomen en ter bescherming van de eigendommen op de halten.

De opnames (beeld en geluid) gebruiken wij bij het opsporen en vervolgen van personen die een strafbaar feit of onrechtmatige daad hebben gepleegd. Ook in geval van letsel of (im)materiële schade als gevolg van een strafbaar feit of onrechtmatige daad en het geven van onderricht aan medewerkers die betrokken zijn bij het cameratoezicht kunnen opnames worden gebruikt.

De camerabeelden worden live door medewerkers bekeken die daartoe specifiek geautoriseerd zijn en een geheimhoudingsplicht hebben. Dit gebeurt in een ruimte die niet toegankelijk is voor andere medewerkers.

Bodycam. Sommige BOA-controleurs beschikken over een bodycam. Deze zijn bedoeld om de sociale veiligheid van medewerkers en reizigers te verhogen en ter bescherming van eigendommen van HTM. De opnames gebruiken wij bij het opsporen en vervolgen van personen die een strafbaar feit of een onrechtmatige daad hebben gepleegd. Ook in geval van letsel of (im)materiële schade als gevolg van een strafbaar feit of onrechtmatige daad en het geven van onderricht aan medewerkers die betrokken zijn bij het cameratoezicht kunnen opnames worden gebruikt.

De camerabeelden worden bekeken door medewerkers die daartoe specifiek geautoriseerd zijn en een geheimhoudingsplicht hebben. Dit gebeurt in een ruimte die niet toegankelijk is voor andere medewerkers.

Doelen voor camerabeelden zijn:

- Beschermen van personen tegen criminaliteit, overlast en ongevallen;
- Beveiliging van halten, gebouwen, garages, terreinen, emplacements, voertuigen, perrons en alle zaken daarin tegen diefstal, inbraken, vernielingen en dergelijke;
- Ondersteunen van hulpverleningsdiensten bij calamiteiten;
- Crowd control bij evenementen en grote drukte;
- Ondersteuning van een aangifte bij de politie;
- Opsporingsonderzoek door de politie op basis van gevorderde beelden;
- Onderzoeken door de afdeling Veiligheid na incidenten;
- Schaderegistratie

We gebruiken camerabeelden ook voor de opleiding van medewerkers die betrokken zijn bij de verwerking van camerabeelden. Tevens worden camerabeelden gebruikt voor onderzoek en reconstructie van een ongeval.

Welke persoonsgegevens worden er verwerkt?

Camera's leggen beelden vast waarop personen te zien zijn (en in sommige gevallen met geluid). Bij incidenten kunnen wij snel handelen en overtredingen en strafbare feiten opsporen en vervolgen. De cameraregistraties worden alleen veiliggesteld, bekeken (en wanneer nodig beluisterd en bewaard als zich een incident heeft voorgedaan.



Alleen medewerkers die hiervoor door de HTM-directie zijn gemachtigd, mogen de beelden bekijken (en beluisteren). Dit gebeurt in een ruimte die niet toegankelijk is voor andere medewerkers. Zijn de camerabeelden bruikbaar voor een opsporings- en/of vervolgingsonderzoek, dan mogen alleen daarvoor gemachtigde medewerkers die camerabeelden veiligstellen. De betreffende medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht.

Werkwijze bij een (mogelijk) incident

Als er sprake is van een incident dat mogelijk om opvolging (bijv. aangifte bij de politie) vraagt, noteren we direct het tijdstip. De opnames rond het genoteerde tijdstip worden zo spoedig mogelijk bekeken en beluisterd. Indien HTM besluit aangifte te doen bij de politie, zal HTM de opnames aan de politie verstrekken wanneer de opnames daarbij kunnen dienen als (ondersteunend) bewijsmateriaal. Daarnaast kunnen de opnames op verzoek binnen de wettelijke kaders ook ter beschikking worden gesteld aan opsporingsinstantie.

Grondslag en doelen van de verwerking van camerabeelden

De grondslag op basis waarvan HTM camerabeelden verwerkt, is het gerechtvaardigd belang of het voldoen aan een wettelijke verplichting. Zonder camerabeelden is het achteraf niet mogelijk om incidenten te onderzoeken of de veiligheid van onze reizigers en medewerkers te waarborgen. Dit belang vinden wij zwaarder wegen dan de eventuele inbreuk op de privacy van een reiziger of een medewerker. Bovendien treffen wij waarborgen om je privacy te beschermen: we slaan alle beelden veilig op en alleen gemachtigde medewerkers hebben toegang tot de beelden.

Hoe lang bewaren wij de gegevens?

De opnames uit de voertuigen en bodycam bewaren we, als er geen incident is geweest maximaal 24 uur. Camerabeelden van halten worden maximaal 72 uur bewaard indien er geen incidenten zijn gemeld. Camerabeelden van de halten op de locaties Centraal Station en Hollands Spoor worden 28 dagen bewaard.

Met wie delen wij de persoonsgegevens?

Is er een incident waarvan wij aangifte willen doen bij de politie en verwachten we dat de beelden (ondersteunend) bewijsmateriaal bieden? Dan bekijken we de camerabeelden zo snel mogelijk. Daarnaast moeten we de camerabeelden binnen de wettelijke kaders ook ter beschikking stellen aan (opsporings-)instanties als zij deze vorderen op basis van een wettelijke bevoegdheid. Denk hierbij aan de Politie, AIVD, Inspectie SZW, de Inspectie Leefomgeving en Transport, verzekeringsmaatschappijen en advocaten en de rechterlijke instanties in gerechtelijke procedures. In het kader van schadezaken worden camerabeelden ter beschikking gesteld aan verzekeraars die voor de RET-schadezaken afhandelen.



6. Schade, onderzoek en verhaal

HTM doet er alles aan om haar reizigers zo veilig mogelijk naar hun bestemming te brengen en een veilige werksfeer te waarborgen. Helaas komt het voor dat er incidenten plaatsvinden waarbij schade is ontstaan aan materieel, eigendommen van HTM of anderen of letselschade bij personen.

Waarvoor gebruiken wij de persoonsgegevens?

HTM gebruikt persoonsgegevens om de toedracht en de gevolgen van een incident te onderzoeken bijvoorbeeld om vast te stellen wat de oorzaak van het incident is geweest, welke partij aansprakelijk is, getuigenverklaringen op te stellen en of het toetsen van de rechtmatigheid van een claim, of het vaststellen van de omvang van de schade. Ook kunnen de onderzoeksresultaten worden gebruikt om maatregelen te treffen die toekomstige incidenten kunnen helpen voorkomen.

Welke persoonsgegevens worden er verwerkt?

Contactgegevens van eisers, getuigen, deskundigen, belangenbehartigers, schadebehandelaars, advocaten en andere betrokkenen. Daarnaast kunnen er reisgegevens, camerabeelden en ketentekengegevens worden verwerkt, of medische, persoonlijke en financiële gegevens ingeval van letselschade. Alleen medewerkers die betrokken zijn bij de schade-afhandeling hebben toegang tot deze gegevens. De gegevens worden in afgescheiden systemen opgeslagen waarvoor een autorisatiebeleid wordt toegepast.

Grondslag van verwerking

De grondslag op basis waarvan persoonsgegevens verwerkt worden in het kader van schade-behandeling en –voorkoming is gerechtvaardigd belang van HTM en/of u geeft toestemming voor het gebruik van uw persoonsgegevens. Zonder gegevens is het achteraf niet mogelijk om incidenten te onderzoeken, schade af te handelen en om verdere schade te voorkomen. Dat is ook in het belang van de betrokkene die nadeel heeft ondervonden van het incident. HTM heeft een bedrijfsbelang bij een goede schadebehandeling, om haar financiële belangen zo goed mogelijk te behartigen, om de verzekeringsmaatschappij van informatie te voorzien en om toekomstige incidenten zoveel mogelijk te voorkomen. Dit belang vinden wij zwaarder wegen dan de eventuele inbreuk op de privacy van een betrokkene bij het incident. Bovendien treffen wij waarborgen om je privacy te beschermen: we slaan alle gegevens veilig op en alleen medewerkers die betrokken zijn bij de schadeafhandeling hebben toegang tot de gegevens.

Hoe lang bewaren wij de gegevens?

De bewaartermijn bedraagt 10 jaar voor materiële zaken en 30 jaar bij letselschade.

Met wie delen wij de persoonsgegevens?

De persoonsgegevens in een schadedossier worden alleen gedeeld met partijen die betrokken zijn bij de schade-afhandeling, zoals ongevallen deskundigen, medische deskundigen, schade-expertisebureaus, advocaten, verzekeringsmaatschappijen en de instanties waaraan een geschil in het kader van de schadebehandeling wordt voorgelegd.



7. Uitvoering voor Wet politiegegevens

HTM heeft buitengewoon opsporingsambtenaren ("BOA's") in dienst voor de handhaving van de sociale veiligheid in en rondom het openbaar vervoer.

Wat doet een BOA?

Een BOA controleert onder andere op stations en in voertuigen of reizigers in bezit zijn van een geldig vervoerbewijs. Daarnaast houdt een BOA ook toezicht op de openbare orde, het naleven van wettelijke bepalingen en de reisregels en vervoersvoorwaarden. Bij overtredingen treedt de BOA handhavend op.

Als een BOA persoonsgegevens verwerkt bij het uitvoeren van zijn politietoek (zoals het opsporen van strafbare feiten en het handhaven van de openbare orde), is de Wet politiegegevens ("Wpg") van toepassing en niet de AVG. Dit betekent ook dat de BOA niet langer persoonsgegevens maar politiegegevens verwerkt. Net als de AVG stelt de Wpg eisen aan de verwerking van politiegegevens.

Waarvoor verwerkt wij persoonsgegevens in het kader van de Wet politiegegevens?

Wij verwerken politiegegevens vanuit de Wet politiegegevens (Wpg) voor verschillende doeleinden.

Deze doeleinden staan in artikel 8 Wpg.

Denk aan:

- Het schrijven van een proces-verbaal als je een strafbaar feit hebt gepleegd of als je reist zonder geldig vervoerbewijs (zwartrijden).
- Het behandelen, administreren en financieel afwikkelen van aan proces-verbaal gerelateerde betalingen, zoals het toekennen van bezwaren, het toepassen van de coulancregeling, toepassen van verminderingen en betalingsregelingen.

Welke persoonsgegevens worden verwerkt in het kader van de WPG?

Bij het staande houden en/of het aanzeggen van een proces-verbaal verzamelen wij contactgegevens, geboorteplaats en -datum, een omschrijving van het strafbare feit met tijd en plaats hiervan, BSN-nummer, soort identiteitsbewijs en nummer. Wij verzamelen ook financiële gegevens bij het betalen van een proces-verbaal voor zwartrijden en/of het treffen van een betalingsregeling.

Je kunt bij ons een bezwaar of coulancrevraag indienen voor een proces-verbaal. Wij verzamelen dan, naast de gegevens die je in je verzoek hebt verstrekt, contactgegevens, geboorteplaats en -datum, kopie OV-chipkaart en/of gegevens OV-Pay betaalbewijs en het proces-verbaalnummer.

Grondslag van verwerking

De grondslag waarop de BOA's je politiegegevens onder de Wpg verwerkt, is het uitvoeren van de dagelijkse politietoek (artikel 8 Wpg).

De BOA's verwerken persoonsgegevens op grond van:

- Wetboek van Strafvordering;
- Besluit buitengewoon opsporingsambtenaar;
- Algemene Plaatselijke Verordening (APV).

Tenslotte verwerken de BOA's persoonsgegevens voor de uitvoering van de overeenkomst. Daarbij gelden de regels van:

- Wet- en besluit personenvervoer 2000
- Vervoersvoorwaarden stads- en streekvervoer;
- HTM-reisregels.

Hoe lang bewaren wij je persoonsgegevens?

In onderstaande tabel wordt aangegeven wat de termijnen zijn alsmede de bevoegdheid wat een opsporingsambtenaar/BOA heeft om binnen deze wettelijke termijnen aan bevoegdheden heeft.



De maximale termijn waarbinnen de politie persoonsgegevens mogen verwerken voor wat betreft de art. 8 – verwerkingen is maximaal 10 jaar.

Daarnaast worden camerabeelden bewaard door HTM (zie hiervoor het onderdeel camera's eerder in deze verklaring).

Met wie delen wij de persoonsgegevens?

Alleen bevoegde medewerkers krijgen toegang tot deze gegevens. Zij mogen alleen die gegevens inzien die zij nodig hebben voor hun werk. Het is mogelijk dat we toegang verlenen aan medewerkers van politie of gemeente. Ook zij krijgen alleen toegang tot die gegevens die zij nodig hebben voor hun werk. De handelingen van medewerkers in systemen worden gelogd. We houden zodoende bij wie welke handeling op welk tijdstip uitvoert in een bepaald bestand.

Bij het aanzeggen van een proces-verbaal controleren wij je gegevens bij de Basisregistratie Personen (BRP). Dit doen wij opnieuw na het versturen van de eerste betaalherinnering vanwege zwartrijden.

Soms is het nodig dat HTM je persoonsgegevens aan derden verstrekt. Bijvoorbeeld aan het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) als je je boete niet tijdig hebt betaald, of aan het Openbaar Ministerie (OM) of de politie vanwege een incident waartegen HTM aangifte doet.

Wat zijn je rechten onder de Wet politiegegevens?

Onder de Wet politiegegevens (Wpg) wijken je rechten af van die onder de AVG. Je hebt het recht om de persoonsgegevens die HTM onder de Wpg van je verwerkt, te bekijken. Je kan daarvoor een schriftelijk overzicht van je persoonsgegevens aanvragen bij HTM door een e-mail te sturen naar gegevensbescherming@htm.nl

Als je persoonsgegevens onder de Wpg onjuist of onvolledig zijn kan je HTM vragen je persoonsgegevens aan te passen. Daarnaast kun je persoonsgegevens laten verwijderen of vragen om een beperking van de verwerking van je persoonsgegevens. Ook kun je in bezwaar of beroep gaan tegen het opstellen van een proces-verbaal en de opgelegde boete (zie hiervoor de spelregels op e HTM-website)

Je ontvangt van ons bericht als er is voldaan aan je verzoek om correctie, verwijdering of de beperking van de verwerking van je gegevens.

We hebben het recht je verzoek af te wijzen als:

- Het verzoek gerechtelijke onderzoeken of procedures zou belemmeren;
- Dat nadelige gevolgen heeft voor het voorkomen van het begaan van strafbare feiten, voor opsporing, onderzoek, vervolging of het opleggen van straffen;
- De openbare veiligheid in het geding is;

Juni 2024



Privacyverklaring Reizigers (www.htm.nl en HTM apps)

- De rechten en vrijheden van derden worden geschonden;
- De nationale veiligheid in het geding is;
- HTM de wettelijke plicht heeft deze persoonsgegevens te bewaren;
- Het kennelijk een ongegrond of buitensporig verzoek is.

Wijzigingen HTM behoudt zich het recht voor om indien nodig deze tekst te wijzigen. De wijzigingen zullen altijd in overeenstemming zijn met de AVG.

HTM Personenvervoer NV
Koningin Julianaplein 10
2595 AA Den Haag

Ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 27014495

Privacyverklaring HTM bijgewerkt: Juni 2024