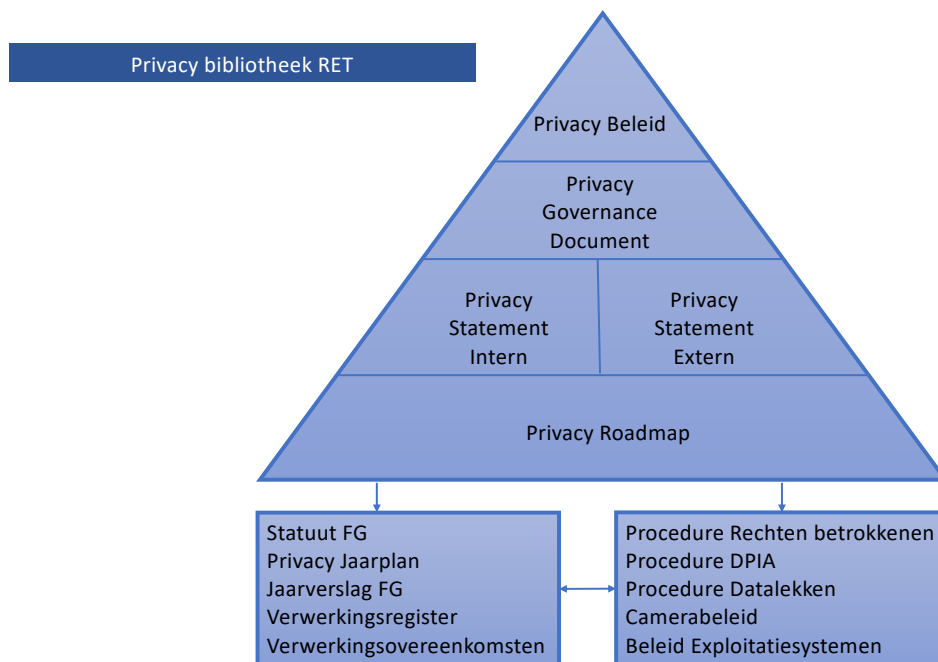
	<b>Privacy</b>	Beleidsstuk
	<b>RET extern gericht Privacy Statement / Externe Privacy Verklaring</b>	01-11-2021 V 1.2



De RET heeft deze extern gerichte privacyverklaring (Dit privacy statement) opgesteld om reizigers en andere betrokkenen op een beknopte, transparante, begrijpelijke en in gemakkelijk toegankelijke vorm en in eenvoudige taal gesteld, te informeren over de verwerking van hun persoonsgegevens.

Versie	Datum	Geautoriseerd en vrijgegeven	Handtekening
1.2	01-11-2021	Vastgesteld in het Privacy team RET	
1.2		Vastgesteld in de Stuurgroep AVG	
1.2	01-11-2021	Vastgesteld Functionaris voor de Gegevensbescherming J.K. Meijer	
1.2		Vastgesteld door de verwerkingsverantwoordelijke M.B. Unck	

### Indeling privacyverklaring:

1. Algemene informatie	p 3
2. Privacyrechten	p 5
3. Waarvoor gebruikt de RET je persoonsgegevens	p 7
3.1 Reizen met tram, bus, metro of FastFerry	p 7
a. RET-reisproducten	p 7
b. Reizen en controle	p 9
c. OV-chipkaartsysteem	p 10
d. Accounts en apps	p 12
e. Klantenservice	p 13
f. Marketing, nieuws en reisinformatie	p 15
g. Wifi	p 17
3.2 Cameratoezicht	p xx
3.3 Schade, onderzoek en verhaal	p xx
3.4 Rapportage en onderzoek	p 20
a. Klantenonderzoek	p 20
b. Rapportages, wetenschappelijk onderzoek en statistische doeleinden	p 21
c. Open Informatiehuishouding	
3.5 Werken bij de RET	
3.6 Overige verwerkingen	P 25
a. Wettelijke verplichtingen	p 25
b. Fraude, integriteit en oplossen technische storingen	p 26
c. Uitvoering voor Wet Politiegegevens	p 27
4. Cookieverklaring	p 30

## 1. Algemene informatie

De RET beschikt over veel persoonsgegevens met betrekking tot haar reizigers, klanten en zakelijke contacten. Vanzelfsprekend vindt de RET het belangrijk dat er zorgvuldig en vertrouwelijk met persoonsgegevens wordt omgegaan en dat dit in overeenstemming met de privacywetgeving gebeurt. In deze privacyverklaring kan je lezen waarom en op welke wijze de RET de persoonsgegevens van haar reizigers en overige klanten verwerkt en hoe je als betrokkene controle kunt uitoefenen over de verwerking van je persoonsgegevens door de RET.

Heb je na het lezen van deze privacyverklaring nog vragen over je persoonsgegevens dan lees je hieronder hoe je contact kunt opnemen met de RET. We beantwoorden deze vragen graag.

In onze cookieverklaring vind je een beschrijving van alle door de RET gebruikte cookies en andere vergelijkbare volgtechnologieën op onze websites.

Voorop staat dat wij je persoonsgegevens verwerken in overeenstemming met de eisen van de

- Algemene Verordening Gegevensbescherming (“AVG”);
- Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (“UAVG”);
- Wet politiegegevens, Besluit politiegegevens en Besluit politiegegevens buitengewoon opsporingsambtenaren;
- Telecommunicatiewet (Cookiewetgeving).

### Wijziging privacyverklaring

De RET kan deze privacyverklaring van tijd tot tijd aanpassen. Bij grote wijzigingen zal de RET je daarover informeren via bijvoorbeeld onze nieuwsbrief of website. Onder aan de pagina’s van onze privacyverklaring wordt altijd de datum van laatste wijziging vermeld.

### Verwerkingsverantwoordelijke

De verantwoordelijke voor de verwerking van je persoonsgegevens in de zin van de AVG en de Wet politiegegevens is de **RET NV**, gevestigd Laan op Zuid 2, 3071 AA Rotterdam, Nederland, tenzij in deze privacyverklaring anders is aangegeven. De RET NV handelt als eindverantwoordelijke namens RET Bus B.V. en RET Services B.V.

De RET treedt op als verwerkingsverantwoordelijke omdat de RET het “doel en de middelen” van het gebruik van persoonsgegevens vaststelt en dus bepaalt binnen de wettelijke kaders wat er met je persoonsgegevens gebeurt.

### Contactgegevens:

RET NV  
Postbus 112  
3000 AC Rotterdam

RET is als volgt ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel:

RET NV - 24292838, RET Bus BV- 5432284 en RET Services BV - 24316209

### Vragen, klachten en contact

Heb je vragen of klachten over de verwerking van je persoonsgegevens door RET?

Heb je opmerkingen of suggesties over deze privacyverklaring?

Of wil je je rechten uitoefenen (onder meer het recht op inzage, rectificatie of verwijdering)?

Neem dan contact met ons op:

Per e-mail: [privacy@ret.nl](mailto:privacy@ret.nl)

Of per brief:

RET NV  
t.a.v. Functionaris Gegevensbescherming  
Postbus 112  
3000 AC Rotterdam

Meer informatie hierover en wat je eventueel dient mee te sturen lees je bij het onderdeel “*Je privacyrechten*”. Onze Functionaris Gegevensbescherming reageert zo snel mogelijk.

Vind je dat je privacyrechten worden geschonden of dat RET daarmee in strijd handelt? Dan kun je een klacht indienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Meer informatie: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)

### **Waarvoor gebruikt RET je persoonsgegevens?**

RET gebruikt je persoonsgegevens voor verschillende doeleinden. In Hoofdstuk 3 beschrijven wij per situatie of proces waarvoor je persoonsgegevens worden gebruikt, om welke categorieën persoonsgegevens het gaat, op welke grondslag(en) de gegevens worden verwerkt, wat de bewaartermijnen zijn en specifieker aan wie gegevens verstrekt worden.

### **Met wie delen wij je persoonsgegevens?**

De RET verkoopt geen persoonsgegevens aan andere partijen. Soms moet de RET je persoonsgegevens wel verstrekken aan andere partijen. Bijvoorbeeld aan de verzekeringsmaatschappij als er een schadeclaim is ingediend, de Belastingdienst op grond van wet- en regelgeving of in gerechtelijke procedures of procedures voor de Geschillencommissie Openbaar Vervoer ter onderbouwing van ons standpunt. Deze andere partijen zijn zelf verantwoordelijk voor het gebruik en de verwerking van de ontvangen persoonsgegevens. De RET verstrekt niet meer gegevens dan noodzakelijk voor deze derden.

Voor een goede landelijke werking van de OV-chipkaart, de afhandeling van (reis)transacties met je OV-chipkaart en de financiële afwikkeling voor opbrengstverdeling tussen de openbaarvervoerbedrijven (“vervoerders”), deelt de RET je (transactie)gegevens en productgegevens met de uitgever van de OV-chipkaart: Translink Systems B.V. (“Translink”). Meer informatie vind je hierover op [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl). Over de verwerking van je persoonsgegevens in het kader van het OV-chipkaartsysteem kan je bij het onderdeel “*OV-chipkaartsysteem*” nadere informatie vinden. Voor bepaalde processen van het OV-chipkaartsysteem zijn de vervoerders en Translink gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijken.

Daarnaast schakelt de RET andere partijen in voor de uitvoering van diensten. Dit zijn verwerkers van de RET die in opdracht en ten behoeve van de RET persoonsgegevens kunnen verwerken. De RET maakt met deze verwerkers specifieke afspraken over de verwerking van de persoonsgegevens, zoals over de beveiliging en het bewaren van gegevens, de geheimhouding ervan en dat de gegevens alleen gebruikt mogen worden voor het uitvoeren van de specifieke opdracht zoals verkregen van RET. Je persoonsgegevens mogen deze verwerkers niet zelfstandig gebruiken of doorgeven. Het betreffen bijvoorbeeld betaaldienstverleners, incassobureaus, cloud- en hostingspartijen, IT-dienstverleners, enquête- en campagnebureaus of onderzoeks- en adviesbureaus.

De RET is verplicht om mee te werken en persoonsgegevens te verstrekken als opsporingsinstanties, zoals de politie of bijvoorbeeld de FIOD, gegevens vorderen. De RET onderzoekt in dergelijke gevallen de bevoegdheid van de betreffende opsporingsinstantie en zal zich uiteraard ook bij deze wettelijke verplichting houden aan de eisen die door de AVG of Wet politiegegevens zijn vastgesteld. RET kan persoonsgegevens ook zelfstandig verstrekken aan politie of justitie om de rechten en eigendommen van RET te beschermen.

Meer specifieke informatie over verstrekking aan andere partijen lees je per situatie of proces genoemd bij het onderdeel “*Waarvoor gebruikt RET je persoonsgegevens?*”.

### **Waar zijn je persoonsgegevens opgeslagen?**

Je persoonsgegevens worden voor zover mogelijk binnen Nederland of de Europese Economische Ruimte (EER bestaande uit EU + IJsland, Noorwegen en Liechtenstein) opgeslagen en verwerkt. Verwerking van persoonsgegevens in landen buiten de EER is toegestaan voor landen waarvan de Europese Commissie heeft bepaald dat zij een passend beschermingsniveau hebben. Voor andere landen buiten de EER treft de RET passende maatregelen. De RET spreekt dan bijvoorbeeld de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld af, zodat alleen partijen die afdoende bescherming bieden voor je persoonsgegevens worden gecontracteerd. Je kan voor nadere informatie contact opnemen met de Functionaris Gegevensbescherming via [privacy@ret.nl](mailto:privacy@ret.nl).

## Hoe beveiligen wij je persoonsgegevens?

Wij gaan zorgvuldig om met je persoonsgegevens. De RET heeft daarom passende beveiligingsmaatregelen getroffen om je persoonsgegevens te beschermen tegen onopzettelijke of onrechtmatige vernietiging, verlies, wijziging of ongeautoriseerde verstrekking van of toegang tot je persoonsgegevens. Die maatregelen variëren van fysieke maatregelen als een inbraakalarm en toegangscontrole tot diverse organisatorische en technische ICT-beveiligingsmaatregelen. RET evalueert met regelmaat de genomen technische en organisatorische maatregelen, zodat deze passend zijn en blijven. Ook aan onze verwerkers stellen wij contractuele eisen tot het nemen van passende beveiligingsmaatregelen als zij gegevens voor ons verwerken. Verder hebben alleen geautoriseerde medewerkers of derden toegang tot je persoonsgegevens en alleen als dat nodig is voor de uitvoering van hun werkzaamheden en op basis van vastgesteld autorisatiebeleid. Daarnaast hebben ze een geheimhoudingsplicht.

## 2 Privacyrechten

Op grond van de AVG en de Wet politiegegevens heb je rechten met betrekking tot de persoonsgegevens die de RET van jou verwerkt. Het uitoefenen van je privacyrechten kan je via een verzoek indienen bij de RET door een e-mail te sturen naar [privacy@ret.nl](mailto:privacy@ret.nl).

Om te voorkomen dat je persoonsgegevens aan de verkeerde persoon worden verstrekt of verzoeken door anderen dan jijzelf worden ingediend, moet de RET je identiteit vaststellen. Voorzie daarom je verzoek van een kopie van je geldige paspoort of ID-kaart waarop het BSN-nummer en pasfoto onleesbaar zijn gemaakt. Het kopie identiteitsbewijs is alleen om je identiteit te controleren en wordt na controle direct verwijderd.

De RET zal je verzoek beoordelen in overeenstemming met de AVG of de Wet politiegegevens. Binnen 1 maand na ontvangst van je verzoek ontvang je van ons een reactie waarin we je informeren op welke wijze wij aan je verzoek kunnen voldoen. Als wij je verzoek afwijzen ontvang je een bericht met de reden van afwijzing. Als het verzoek complex blijkt of het om een groot aantal verzoeken gaat, kan de RET de termijn van 1 maand verlengen met 2 maanden. Je zal daarvan binnen 1 maand op de hoogte worden gesteld.

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

### Beschrijving privacyrechten

Je hebt de volgende rechten onder de AVG (je rechten op grond van de Wet politiegegevens wijken hiervan af en staan beschreven in het onderdeel "*Uitvoering van activiteiten in het kader van de Wet politiegegevens*"):

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

Je hebt altijd het recht te weten welke persoonsgegevens de RET van je verwerkt en deze in te zien. Je kan daartoe een schriftelijk overzicht van je persoonsgegevens opvragen bij de RET. We zullen je onder meer informeren waarvoor we je persoonsgegevens gebruiken, hoe lang we ze bewaren en aan welke derden de RET je persoonsgegevens verstrekt. Je reishistorie kan je zelf inzien via Mijn OV-chip op [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl).

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

Als je persoonsgegevens die wij gebruiken onjuist of onvolledig zijn, kan je de RET vragen de persoonsgegevens aan te passen of aan te vullen. Voor andere gegevens kan je een verzoek tot rectificatie indienen. Derden aan wie de RET je persoonsgegevens heeft verstrekt zullen door ons van de correctie of aanvulling op de hoogte worden gesteld.

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

Daarnaast heb je het recht te verzoeken je persoonsgegevens uit onze systemen te laten verwijderen. RET is daartoe gehouden, tenzij we bijvoorbeeld op grond van de wet verplicht zijn bepaalde persoonsgegevens gedurende een bepaalde termijn te bewaren en daarom niet mogen verwijderen. Derden aan wie RET je persoonsgegevens heeft verstrekt zullen door ons van de verwijdering op de hoogte worden gesteld.

#### - **Recht op beperking**

In bepaalde gevallen heb je het recht om een beperking van de verwerking van je persoonsgegevens te verzoeken. Het gebruik van je gegevens zal dan tijdelijk tot een bepaald moment worden stopgezet. Derden aan wie RET je persoonsgegevens heeft verstrekt zullen door ons van de beperking op de hoogte worden gesteld.

#### - **Recht van bezwaar**

Je kan tegen de (verdere) verwerking van je persoonsgegevens bezwaar maken, tegen direct marketing of vanwege met je persoonlijke situatie verband houdende redenen. Dit laatste geldt alleen als RET je persoonsgegevens verwerkt op grond van een taak van algemeen belang of op grond van een gerechtvaardigd belang. RET zal dan een belangenafweging dienen te maken tussen je privacybelang en het belang van RET om je persoonsgegevens (verder) te mogen verwerken. Als RET gehoor geeft aan je bezwaar zullen je persoonsgegevens niet meer voor die doeleinden worden verwerkt.

#### - **Recht op dataportabiliteit**

Je kan een verzoek indienen om je persoonsgegevens die bij RET worden gebruikt in een gestructureerd en gebruikelijk digitaal bestand over te dragen aan iemand anders. In dat geval kan RET jou een kopie geven van de persoonsgegevens die wij van jou hebben zodat je die zelf kan overdragen aan iemand anders, of je kan de gegevens door RET laten overdragen aan iemand anders.

#### - **Recht om niet onderworpen te worden aan geautomatiseerde individuele besluitvorming**

Je hebt het recht om niet te worden onderworpen aan een besluit dat enkel op basis van automatisch verwerkte gegevens tot stand komt en dat gevolgen voor jou heeft. Het is dan niet een persoon die het besluit neemt maar de computer. Je mag in die gevallen verzoeken om een nieuw besluit waarbij een persoon je gegevens heeft beoordeeld.

### **Indienen klacht Autoriteit Persoonsgegevens**

Als je van mening bent dat je privacyrechten worden geschonden of dat RET daarmee in strijd handelt, dan heb je het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Nadere informatie vind je op de website

[www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)

## **3 Waarvoor gebruikt RET je persoonsgegevens?**

RET gebruikt je persoonsgegevens voor de hierna genoemde situaties en processen. Per situatie of proces is aangegeven waarvoor de persoonsgegevens worden gebruikt, om welke categorieën persoonsgegevens het gaat, op welke grondslag(en) de gegevens worden verwerkt, wat de bewaartermijnen zijn en specifiek aan wie gegevens verstrekt worden.

### **3.1 Reizen met tram, bus of metro**

#### **a. Reisproducten**

Je kan bij RET reizen met een persoonlijke OV-chipkaart, een naamloze (“anonieme”) OV-chipkaart, een papieren OV-chipkaart (“wegwerpk kaart”) of een Barcode ticket. Afhankelijk van het gekozen reisproduct heb je een van deze kaarten nodig. Als je een naamloze OV-chipkaart aanschaft of een papieren OV-chipkaart koopt verwerkt RET geen persoonsgegevens van je.

#### **Persoonlijke OV-chipkaart**

De persoonlijke OV-chipkaart is een kaart op naam en met pasfoto. Deze heb je nodig voor persoonsgebonden reisproducten zoals een RET-jaarabonnement, reizen op rekening of leeftijds korting. In de productvoorwaarden van de RET kun je lezen welke reisproducten uitsluitend op een persoonlijke OV-chipkaart kunnen worden geladen: <https://www.ret.nl/home/reisproducten/productvoorwaarden.html>.

Een persoonlijke OV-chipkaart vraag je aan bij Translink. Bij de aanvraag deel je je persoonsgegevens met Translink, zodat die je persoonlijke OV-chipkaart voor je kan aanmaken en opsturen. Translink is verantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens hiervoor.

Meer informatie over het gebruik van je persoonsgegevens door Translink: [www.OV-chipkaart.nl/privacy.htm](http://www.OV-chipkaart.nl/privacy.htm)

### **Naamloze OV-chipkaart**

Reisproducten die niet persoonsgebonden zijn kunnen op een naamloze OV-chipkaart worden geplaatst. Een naamloze OV-chipkaart kan je kopen bij een RET kaartautomaat, RET servicepunten, en wederverkopers van RET, of aanvragen bij Translink. Niet persoonsgebonden reisproducten kun je ook aanschaffen bij een RET kaartautomaat, RET Servicepunten en een beperkt aantal producten in de RET webshop (<https://webshop.ret.nl/webwinkel>).

Een papieren OV-chipkaart die je voor beperkte duur of een bepaalde reis kunt gebruiken, kan je kopen bij een RET kaartautomaat, in de bus of tram, RET servicepunten zoals Primera of bij wederverkopers van RET. Op een papieren OV-chipkaart kan je geen reisproducten plaatsen.

### **De Barcode app en Barcode ticket.**

Na de installatie van de Barcode app en het aanmaken van een account kan je mobiele tickets kopen. Betalen kan met IDEAL of creditcard. Het mobiele ticket met barcode van het gekochte reisproduct verschijnt na betaling in de app. Als het mobiele ticket niet meer geldig is dan wordt het niet meer getoond. Zie voor de productvoorwaarden van de Barcode ticket: <https://www.ret.nl/home/reisproducten/productvoorwaarden.html>

### **Waarvoor gebruikt RET je persoonsgegevens?**

Wij gebruiken je persoonsgegevens voor:

- Het afsluiten en uitvoeren van de overeenkomst voor het persoonsgebonden reisproduct met de kaarthouder (die in de meeste gevallen ook contracthouder is). Bijvoorbeeld dat je je aangekochte reisproduct kan ophalen bij een RET kaartautomaat, of voor het innen van facturen (via automatische incasso) voor jaarabonnementen en reizen op rekening producten. Is de contracthouder een ander dan de kaarthouder, dan gebruiken we de persoonsgegevens van de contracthouder ook om het financiële deel van de aanschaf van reisproducten uit te voeren. Dit verwerken we in onze klantenadministratie.
- Het leveren, verlengen, wijzigen, intrekken, opladen, beëindigen of blokkeren (in geval van onrechtmatig gebruik) van je reisproduct of voor het innen van (achterstallige) betalingen van reisproducten.
- Het vastleggen van je aankoophistorie (bijvoorbeeld bij de Barcodeticket in je Barcode account).
- Het uitvoeren van debiteurencontrole voor verkoopondersteuning en het onderhouden van contacten met debiteuren voor aanmaningen.

Een kaart- en contracthouder die geen persoonsgegevens aan ons wil verstrekken, kan geen persoonsgebonden reisproduct kopen.

De klantenadministratie maakt geen deel uit van het OV-chipkaartsysteem (waarin de transactiegegevens worden verwerkt die worden verkregen door in- en uit te checken met de OV-chipkaart) en is daar technisch en fysiek van gescheiden. Voor de bescherming van de privacy van onze reizigers vindt koppeling van deze gegevens alleen in bepaalde gevallen plaats door geautoriseerde medewerkers. Een voorbeeld is als dit nodig is voor klantenservicedoeleinden of als er (een vermoeden van) fraude met een OV-chipkaart is.

Het gebruik van je gegevens voor het opladen van saldo bij een kaartautomaat is nodig om de oplaadtransactie af te wikkelen zodat het saldo op je OV-chipkaart kan worden geladen.

### **Welke persoonsgegevens verwerkt RET?**

RET verwerkt bij een persoonsgebonden reisproduct gegevens over de kaarthouder, namelijk:

- contactgegevens;
- geboortedatum (voor bepaalde reisproducten);
- betaalgegevens;
- debiteurengegevens;
- reisproductgegevens;
- kaartgegevens van je OV-chipkaart.

Deze gegevens verstrek je ons zelf. Is de contracthouder iemand anders dan de kaarthouder, dan worden van de contracthouder ook contactgegevens, debiteurengegevens en betaalgegevens verwerkt.

Voor het reizen op rekening product en RET-jaarabonnements dien je apart eenmalig een digitale incassomachtiging af te geven zodat RET maandelijks het factuurbedrag van je bankrekening kan innen. Hiervoor worden contactgegevens en het IBAN-nummer verwerkt.

Voor het opladen van saldo bij een kaartautomaat verwerkt RET alleen de kaartgegevens van je OV-chipkaart. Het saldo wordt daarmee op de OV-chipkaart geladen zodat je ermee kunt reizen. Kies je voor automatisch opladen van saldo op je OV-chipkaart dan verwerken wij voor het opladen geen persoonsgegevens. Voor het automatisch opladen is Translink verantwoordelijk. Voor meer informatie, zie [www.ov-chipkaart.nl](http://www.ov-chipkaart.nl)

Sluit je werkgever een reisproduct voor je af dan ontvangt RET van je werkgever je zakelijke contactgegevens, personeelsnummer, productgegevens en gegevens van je OV-chipkaart, zodat je het reisproduct kan ophalen bij de kaartautomaat. Daarnaast verwerken wij ook de contact- en bankgegevens van de werkgever die in dat geval de contracthouder is.

### **Grondslag van verwerking**

De grondslag voor de verwerking van je persoonsgegevens voor de aanschaf van een RET-reisproduct of saldo is het sluiten en uitvoering geven aan de overeenkomst met de kaarthouder en – indien van toepassing – de contracthouder.

### **Bewaartermijn**

RET bewaart je persoonsgegevens in verband met de aanschaf van RET-reisproducten 7 jaar op grond van de administratieplicht voor ondernemingen als neergelegd in artikel 2:10 Burgerlijk Wetboek en artikel 52 Algemene Wet inzake Rijksbelasting.

### **Met wie delen we je gegevens?**

Als RET na aanmaningen geen betalingen kan innen voor openstaande facturen voor jaarabonnements en reizen op rekening producten, dan kan RET incassobureaus en deurwaarders inschakelen om de openstaande vordering namens RET te innen.

Verder worden in het kader van de aanschaf van reisproducten en saldo productgegevens door ons gedeeld met Translink, zodat je de gekochte reisproducten of saldo op je OV-chipkaart kan laden. Over de verwerking van je persoonsgegevens in het kader van het OV-chipkaartsysteem kan je verderop in de privacyverklaring onder "*OVchipkaartsysteem*" nadere informatie vinden.

In het geval van de Barcode ticket worden je gegevens gedeeld met de leverancier van de Barcode App. Verderop in de privacyverklaring kun je hierover nadere informatie vinden.

Daarnaast delen wij je persoonsgegevens met verwerkers die in opdracht en ten behoeve van RET persoonsgegevens verwerken. Deze verwerkers zijn cloud- en hostingspartijen, IT-dienstverleners en een verwerker voor de uitvoering van de digitale incassomachtiging.

## **b. Reizen en controle**

Als je reist bij RET check je altijd met je OV-chipkaart en papieren OV-chipkaart in en uit. We kunnen daarmee de reis die je hebt gemaakt afhandelen. Alleen bij een geldige incheck beschik je over een geldig vervoerbewijs. Productvoorwaarden van een reisproduct kunnen andere voorwaarden stellen aan de geldigheid van je vervoerbewijs, zoals bij de Barcode ticket.

### **Waarvoor gebruikt RET je persoonsgegevens?**

RET verwerkt je persoonsgegeven voor:

- Het uitvoeren van de vervoerovereenkomst met jou (onder andere afrekening van de gemaakte rit bij reizen op saldo);



- Het uitvoeren van de productovereenkomst met jou als je een RET-reisproduct op je OV-chipkaart laadt (bijvoorbeeld verlenen van korting als je reist met een product dat daar recht op geeft of om je achteraf een factuur te sturen voor de gemaakte ritten als je reist met een reizen op rekening product).
- Om je vervoerbewijs bij een inspectie door onze controleurs en buitengewoon opsporingsambtenaren (“BOA’s”) op een geldig reisrecht te laten controleren.

Als je reist zonder geldig vervoerbewijs of als je op andere wijze niet houdt aan de geldende vervoersvoorwaarden dan kunnen onze BOA’s je persoonsgegevens verwerken om een proces-verbaal op te stellen en je een boete op te leggen. Deze taken verrichten zij in het kader van de Wet politiegegevens. Meer informatie hierover vind je onder: *“Uitvoering van activiteiten in het kader van de Wet politiegegevens”*

### **Welke persoonsgegevens verwerkt RET?**

Bij het in- en uitchecken op onze haltes en stations of in onze vervoermiddelen ontstaan transactiegegevens die worden uitgelezen met behulp van de chip-ID in je OV-chipkaart. Deze worden verwerkt in het OV-chipkaartsysteem. Meer informatie over de verwerking van je gegevens in het OV-chipkaartsysteem vind je onder *“OV-chipkaartsysteem”*.

Bij het controleren van je vervoerbewijs kan de BOA je reishistorie, geboortedatum, kaart- en reisproductgegevens inzien. Voor het opstellen van een proces-verbaal en het opleggen van een boete verwerkt de BOA onder meer je contactgegevens. Meer informatie over verwerking van de gegevens door BOA’s vind je onder *“Uitvoering van activiteiten in het kader van de Wet politiegegevens”*.

### **Grondslag van verwerking**

De grondslag voor de verwerking van je persoonsgegevens in het kader van reizen bij RET is om uitvoering te geven aan de met jou gesloten overeenkomst, te weten de vervoersovereenkomst en als je een RET-reisproduct hebt, ook de productovereenkomst.

### **Bewaartermijn**

Transactiegegevens ontstaan door in- en uitchecken bij RET worden tot 18 maanden na de door jou gemaakte reis bewaard in het OV-chipkaartsysteem.

### **Met wie delen wij de gegevens?**

Voor de controle en juistheid van de (reis)transacties met je OV-chipkaart, de financiële afwikkeling van de gemaakte reis bij RET en eventuele opbrengstverdeling tussen vervoerders als ook de goede landelijke werking van de OVchipkaart, ontvangt Translink de transactiegegevens die bij in- en uitchecken ontstaan.

## **c. OV-chipkaartsysteem**

### **Wie zijn de verwerkingsverantwoordelijken?**

RET, de andere vervoerders en Translink Systems B.V. (“Translink”) zijn gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijken voor de verwerking van persoonsgegevens ten aanzien van kernprocessen binnen het OV-chipkaartsysteem.

Deze kernprocessen zijn de aanschaf van de OV-chipkaart, de aanschaf van saldo, de aanschaf van een product, reizen en service. Hiervoor heeft RET een gezamenlijke verantwoordelijkheid met de andere openbaar vervoerders en Translink (tezamen “wij”, “we” of “ons”). De onderlinge rolverdeling, verantwoordelijkheden en afspraken ten aanzien van deze vijf kernprocessen staat, vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst. Het belang van de betrokkene staat centraal en dat wordt als uitgangspunt genomen voor de samenwerkingsovereenkomst.

Hier (link) kun je in meer detail vinden om welke kernprocessen het gaat en welke persoonsgegevens worden verwerkt voor welke doeleinden.

Proces	Doel	Verantwoordelijke	Persoonsgegevens
<b>Aanschaf ov-chipkaart</b>			
Anonieme ov-chipkaart	De gegevens worden gebruikt voor de verkoop en distributie van de ov-chipkaart.	Vervoerder in de rol van Kaartdistributeur	Kaartnummer Chipnummer
	De gegevens worden gebruikt om de anonieme ov-chipkaart te produceren en uit te geven, alsmede voor het valideren van de transactie.	Translink in de rol van Kaartuitgever en Kaartproducent	
Persoonlijke ov-chipkaart	De gegevens worden gebruikt voor de verkoop en distributie van de ov-chipkaart.	Translink in de rol van Kaartuitgever en Kaartproducent	Naam Adres Telefoonnummer E-mailadres Geboortedatum Geslacht Pasfoto Kaartnummer Chipnummer
	De gegevens worden gebruikt om de persoonlijke ov-chipkaart te produceren en uit te geven		
<b>Aanschaf Saldo</b>			
Saldo opladen	De gegevens worden gebruikt voor de verkoop en distributie van het saldo.	Vervoerder in de rol van Load Agent	Kaartnummer Chipnummer Transactiegegevens E-mailadres
	De gegevens worden gebruikt om het saldo op de ov-chipkaart te plaatsen en te beheren en om de transactie te valideren.	Translink in de rol van Clearing Operator	Kaartnummers Chipnummer Transactiegegevens
Automatisch opladen	De gegevens worden gebruikt om automatisch het vastgestelde tegoed op de ov-chipkaart te laden wanneer het ingestelde drempelbedrag is bereikt en om de transactie te valideren	Translink in de rol van Clearing Operator	Naam Adres Machtiging Kaartnummer Chipnummer Transactiegegevens Bankrekening Telefoonnummer E-mailadres
<b>Aanschaf Product</b>			
Kortlopend zonder contractgegevens	De gegevens worden gebruikt om het gebruik van het afgenomen product mogelijk te maken en de klantrelatie met de betrokkene te beheren.	Vervoerder in de rol van Productverkoper	Kaartnummer Productnaam/nummer
	Validatie van de transactie	Translink in de rol van Clearing Operator	Chipnummer Productnaam/nummer

Met contractgegevens	De gegevens worden gebruikt om het gebruik van het afgenomen product mogelijk te maken en de klantrelatie met de betrokkene te beheren.	Vervoerder in de rol van Productverkoper	Naam Adres Telefoonnummer E-mailadres Geboortedatum Chipnummer Kaartnummer Naam/nummer product en/of propositie
	Specifieke processen: ABT: Voor Account Based Ticketing (ABT) wordt bij een verkoop door de Productverkoper een registratie gedaan in de Propositie Administratie. Hiervoor heeft de productverkoper de keuze om dat op basis van het Chipnummer of op basis van het Kaartnummer (Engraved-ID) te doen. Voor ABT wordt een product geregistreerd (product 550 voor Trein en/of 551 voor Bus, Tram en Metro) en daarnaast een propositie in de Propositie Administratie. De geboortedatum is binnen ABT nodig om leeftijdskortings toe te kunnen passen.	Translink in de rol van Clearing Operator	
	Validatie van de transactie		

Reizen			
In- en uitchecken	Verwerken van reistransacties	Vervoerder in de rol van Dienstverlener	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chipnummer</li> <li>• Transactiegegevens</li> </ul>
	Validatie van de reistransactie en Afrekenen van gemaakte reis met vervoerders.	Translink in de rol van Clearing Operator	
(De)Blokkeren	Verzoek blokkeren product + bevestiging	Vervoerder in de rol van Productverkoper	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chipnummer</li> <li>• Transactiegegevens</li> <li>• Productnaam/nummer</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Blokkeren van ov-chipkaart, product en/of saldo op basis van de voorwaarden</li> <li>• Blokkeren van ov-chipkaart, product en/of saldo op verzoek van betrokkene</li> <li>• Validatie van transacties</li> </ul>	Translink in de rol van Clearing Operator	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chipnummer</li> <li>• Transactiegegevens</li> <li>• Productnaam/nummer</li> </ul>
Inspectie	Controle van reisrecht tijdens gebruik van openbaar vervoer Voor ABT heeft de inspecterende Dienstverlener de mogelijkheid om bij het raadplegen van de Propositie Administratie via de Inspectie Service	Vervoerder in de rol van Dienstverlener	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chipnummer</li> <li>• Kaartnummer</li> <li>• Transactiegegevens</li> </ul>

	het chipnummer of het kaartnummer te gebruiken.		
Service			
Klantenservice	Verlenen van klantenservice op het ov-chipkaartsysteem via de Klant contact centers van Translink en de vervoerders en via <a href="http://www.mijn.ov-chipkaart.nl">www.mijn.ov-chipkaart.nl</a> Voor ABT wordt een product geregistreerd (product 550 voor Trein en/of 551 voor Bus, Tram en Metro) en daarnaast een propositie in de Propositie Administratie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Translink in de rol van Kaartuitgever</li> <li>• Vervoerder in de rol van Dienstverlener en Verkoper</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Naam</li> <li>• Geslacht</li> <li>• Geboortedatum</li> <li>• Adres</li> <li>• Telefoonnummer</li> <li>• E-mailadres</li> <li>• Bankrekening</li> <li>• Kaartnummer<sup>1</sup></li> <li>• Rit/reisgegevens</li> <li>• Nummer/naam product en/of propositie</li> </ul>
Vervangen persoonlijke ov-chipkaart	Reconstructie en distributie van de persoonlijke ov-chipkaart	Translink in de rol van Kaartuitgever en Kaartproducent	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Naam</li> <li>• Pasfoto</li> <li>• Geslacht</li> <li>• Geboortedatum</li> <li>• Adres</li> <li>• Telefoonnummer</li> <li>• E-mailadres</li> <li>• Kaartnummer</li> <li>• Chipnummer</li> </ul>
Beëindigen ov-chipkaart	Beëindigen van ov-chipkaart wegens verlopen van de kaart of op verzoek van betrokkene	Translink in de rol van Kaartuitgever en Clearing Operator	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaartnummer</li> <li>• Chipnummer</li> </ul>
Beëindigen product	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controle van de uitoefening van reisrechten</li> <li>• Restitutie bij beëindiging van product op verzoek van betrokkene</li> </ul>	Vervoerder in de rol van Productverkoper	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaartnummers</li> <li>• Chipnummer</li> <li>• Productnaam/nummer</li> <li>• Naam</li> <li>• Bankrekening</li> </ul>
Saldo restitutie	Restitutie van saldo op ov-chipkaart op verzoek van betrokkene of bij verlopen van de ov-chipkaart	Translink in de rol van Kaartuitgever en Clearing Operator	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Naam</li> <li>• Geboortedatum</li> <li>• Adres</li> <li>• Telefoonnummer</li> <li>• E-mailadres</li> <li>• Bankrekening</li> <li>• Kaartnummers</li> <li>• Chipnummer</li> <li>• Transactiegegevens</li> </ul>
Uitcheck gemist	Terugvragen van geld van een gemiste check-uit	Vervoerder in de rol van Dienstverlener en Productverkoper	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kaartnummer</li> <li>• Transactiegegevens</li> </ul>

	<p>Bij Reizen op Saldo wordt saldo teruggegeven aan de reiziger.</p> <p>Specifieke processen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ABT: bij ABT verloopt de correctie via de factuur van de Productverkoper aan de klant.</li> </ul>		
--	--	--	--

### Waarvoor gebruiken wij jouw persoonsgegevens?

Het verwerken van je persoonsgegevens is noodzakelijk om:

- Een overeenkomst met je aan te gaan en daaraan uitvoering te geven. Zodat je een OV-chipkaart, saldo of een product kan aanschaffen, kan reizen met het openbaar vervoer en we je service kunnen verlenen.
- Om de kernprocessen zo efficiënt en effectief mogelijk te laten verlopen. Daarbij kan je denken aan de aanschaf van een product en het afhandelen van vragen hierover door de klantenservice, maar ook het blokkeren van een persoonlijke OV-chipkaart als deze gestolen is.
- Zonder de verwerking van je gegevens voor de kernprocessen is het niet mogelijk gebruik te maken van het OVchipkaartsysteem, tenzij je reist met een papieren OV-chipkaart en verder geen gebruik maakt van de service van de vervoerders.

### Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Om uitvoering te geven aan de kernprocessen verwerken wij:

- Contactgegevens;
- Geboortedatum;
- Pasfoto;
- Bankgegevens;
- OV-chipkaartgegevens;
- (Reis)transactiegegevens;
- Productgegevens.

Niet voor alle kernprocessen zijn alle genoemde persoonsgegevens altijd nodig. Per kernproces is bepaald welke gegevens uit bovenstaande opsomming noodzakelijk zijn om te verwerken voor een effectief en efficiënt werkend OVchipkaartsysteem en wie die gegevens nodig heeft. Zo zal bijvoorbeeld een pasfoto voor een persoonlijke OV-chipkaart die bij Translink wordt aangevraagd niet gedeeld worden met de vervoerders.

### Grondslag van de verwerking

De grondslag voor de verwerking van je persoonsgegevens vanuit het OV-chipkaartsysteem is het sluiten van en uitvoering geven aan de overeenkomst met jou.

### Hoe lang bewaren wij je gegevens?

Wij bewaren transactiegegevens tot 18 maanden na de door jou gemaakte reis. Transactiegegevens ontstaan als je met je OV-chipkaart in- en uitcheckt en worden uitgelezen met behulp van de chip-ID in je OV-chipkaart. Deze gegevens worden gebruikt om je reistransacties af te handelen.

De overige persoonsgegevens die wij verkrijgen vanuit het OV-chipkaartsysteem worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor het doel waarvoor zij zijn verkregen.

### Met wie delen wij je gegevens?

De vervoerders en Translink schakelen in bepaalde gevallen derden in voor de verwerking van persoonsgegevens voor de kernprocessen, bijvoorbeeld voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons.

De vervoerders en Translink hebben voor het verlenen van klantenservice ('callcenter') een bedrijf ingeschakeld met een vestiging buiten de Europese Economische Ruimte, namelijk in Suriname.

Daarnaast hebben de vervoerders en Translink ondersteuning voor systeemproblemen bij de verwerking van de reistransacties vanuit een bedrijf buiten de Europese Economische Ruimte, gevestigd in Hong Kong.

Voor beide situaties hebben de vervoerders en Translink passende waarborgen getroffen om je gegevens goed te beschermen door het opnemen van de standaard contractbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld. Voor nadere informatie hierover of raadpleging van deze standaardbepalingen kan je contact opnemen met één van de vervoerders of Translink.

Op grond van wet- en regelgeving zijn wij verplicht om mee te werken en persoonsgegevens te verstrekken als (opsporings)instanties zoals politie en justitie gegevens vorderen. Wij onderzoeken in dergelijke gevallen de bevoegdheid van de betreffende instantie en verstrekken de gevraagde gegevens alleen als de vordering voldoet aan de regels en de wet. Daarnaast kunnen wij informatie verstrekken aan politie en justitie als het gaat om vermiste personen.

### **Contactpunt voor vragen of uitoefening van je privacyrechten**

Als je vragen hebt over de verwerking van je persoonsgegevens volgens de kernprocessen van het OV-chipkaartsysteem of als je een verzoek wilt indienen om je privacyrechten uit te oefenen, kan je daarvoor terecht bij de bestaande contactpunten bij de vervoerders en Translink. Voor het stellen van vragen of gebruik maken van je privacyrechten bij RET kan je contact opnemen op de wijze als beschreven in het onderdeel "*Vragen, klachten en contact*".

### **d. Accounts en apps**

Met een persoonlijk account bij de RET kan je snel en makkelijk je eigen gegevens beheren (zoals het wijzigen van naam, adres of bankgegevens), RET reisproducten aanschaffen, beheren en wijzigen (bijvoorbeeld het (tussentijds) stopzetten van je reisproduct), je reishistorie inzien bij sommige producten, je persoonlijke instellingen en voorkeuren zelf bijhouden (bijvoorbeeld aan- of afmelden voor de RET nieuwsbrief en serviceberichten of marktonderzoek), of contactformulieren invullen (bijvoorbeeld voor een vraag of klacht). RET biedt een aantal verschillende accounts aan, zoals MijnRET, RET Barcode en STOPenGO account.

Bij registratie in de Barcode app maak je eerst een algemeen account aan bij de aanbieder van het mobiele ticketing platform, het bedrijf ByteToken Ltd. (Edinburgh) op basis van hun gebruikersvoorwaarden en privacystatement. RET heeft als productverkoper en vervoerder mede toegang tot je RET accountgegevens en aankoopgeschiedenis binnen de app. RET en ByteToken Ltd. hebben hiervoor een gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijkheid die is vastgelegd in een onderlinge regeling. Voor de overige verwerkingen rondom je gebruikersaccount, zoals de afhandeling van je betalingen, is ByteToken Ltd. enig verwerkingsverantwoordelijke.

### **Waarvoor gebruikt RET je persoonsgegevens?**

RET gebruikt je gegevens om je persoonlijke account te beheren en wijzigingen die je aanbrengt in je account door te voeren in haar systemen zodat je persoonsgegevens altijd juist en compleet zijn.

### **Welke persoonsgegevens verwerkt RET?**

Je kan vrijwillig een of meerdere gebruikersaccounts aanmaken via MijnRET op [ret.nl](https://ret.nl) of de [RET Real Time app](#), via de [Barcode app](#) en via de [STOPenGO app](#). Hiervoor registreer je jezelf eenmalig met minimaal je e-mailadres en een wachtwoord. Daarnaast kan je ervoor kiezen om ook je contactgegevens, geboortedatum, OV-chipkaartnummer, productgegevens, financiële gegevens, favoriete lijnnummer(s), locatiegegevens of persoonlijke instellingen en voorkeuren met ons te delen.

Verder kunnen we de volgende persoonsgegevens van App gebruikers registreren om te analyseren hoe de App wordt gebruikt en hoe deze verbeterd kan worden: Soort apparaat (laptop, smartphone of tablet), model/type apparaat, Type besturingssysteem, IP-adres, Locatie (Land, provincie, plaats).

## Grondslag van verwerking

De grondslag voor de verwerking van je persoonsgegevens in je persoonlijke account is toestemming. Je kan zelf besluiten je te registreren en een gebruikersaccount aan te maken. Bij het aanmaken van je account – en eventueel ook later – kan je bovendien zelf aangeven welke gegevens je wil registreren en waar je je voor wilt aanmelden.

## Bewaartermijn

Na beëindiging van je laatste reisproduct dat gekoppeld is aan je MijnRET-account of laatste aankoop van saldo via je account, blijft je MijnRET-account actief als er sprake is van opt-in in de database. Is er geen opt-in dan worden de gegevens die in het MijnRET account zitten geanonimiseerd, zodat de RET de geanonimiseerde data kan meenemen in analyses maar de data niet meer te herleiden is naar een persoon.

Als je je RET account in de Barcode app opzegt of bij het einde van de RET Barcode App, zal de RET je aankoopshistorie ten behoeve van de financiële administratie en klantenservice maximaal 13 maanden bewaren. Je algemene account bij ByteToken Ltd. blijft bestaan totdat je dat ook opzegt conform de gebruikersvoorwaarden van ByteToken Ltd.

Jouw persoonsgegevens worden door de RET bewaard zolang jouw STOPenGO account bestaat. Na het beëindigen van het STOPenGO account worden jouw gegevens nog gedurende maximaal een jaar bewaard ten behoeve van het verlenen van klantenservice. Ritgegevens worden in geanonimiseerde vorm bewaard zolang RET deze nodig heeft voor zichzelf

## Met wie delen wij de gegevens?

Wij delen je persoonsgegevens met verwerkers die in opdracht en ten behoeve van RET persoonsgegevens verwerken. Deze verwerkers zijn cloud- en hostingspartijen en IT-dienstverleners.

In het geval van je StopenGo account delen wij je gegevens met verwerker RMC B.V. die de registratie van je reserveringen voor ons beheert en het vervoer voor ons uitvoert.

Bij je Barcode account delen wij je RET-accountgegevens en aankoopshistorie gezamenlijk met ByteToken Ltd.

## e. Klantenservice

Je kan gebruik maken van onze klantenservice en RET Service & Tickets loketten voor vragen, opmerkingen, klachten of claims ten aanzien van onze reisproducten of dienstverlening en het opgeven/navragen van gevonden of vermiste bezittingen.

### Waarvoor gebruikt RET je persoonsgegevens?

Als je met de klantenservice contact opneemt zal in de meeste gevallen gevraagd worden om persoonsgegevens te verstrekken die noodzakelijk zijn om je te helpen en je goed van dienst te kunnen zijn. Denk daarbij bijvoorbeeld aan het afhandelen van klachten, incidenten, vragen, gevonden voorwerpen, reisinformatie, het beoordelen en uitkeren van restitutieverzoeken bij vertraging of het corrigeren van mislukte oplaadtransacties.

Bij vragen, klachten of verzoeken die over een persoonlijke OV-chipkaart gaan kan RET Service & Tickets vragen je te legitimeren en kan de klantenservice verificatievragen stellen. Dit is om na te gaan of je daadwerkelijk de kaarthouder of contracthouder bent zodat persoonsgegevens niet in verkeerde handen komen.

Daarnaast worden telefoongesprekken met onze klantenservice opgenomen voor trainingsdoeleinden voor onze klantenservicemedewerkers en het evalueren van de effectiviteit en kwaliteit van onze klantenservice, zodat we onze dienstverlening verder kunnen verbeteren.

### Welke persoonsgegevens verwerkt RET?

Als je rechtstreeks contact opneemt met onze klantenservice of op een andere manier contact met ons opneemt (bijvoorbeeld via social media, chatbot of het invullen van online formulieren voor bijvoorbeeld restitutieverzoeken), zullen wij je persoonsgegevens verwerken die noodzakelijk zijn om service te verlenen. Afhankelijk van je vraag, klacht



of claim verwerken wij de gegevens ter afhandeling daarvan. Dit kunnen zijn je contactgegevens, klacht-, vraag- of claimgegevens, werkgevergegevens (voor reisproducten via de werkgever), facebook- en twitteraccounts, restitutiegegevens, geboortedatum, reisgegevens, bankgegevens, productgegevens of OV-chipkaartgegevens. Sommige gegevens verstrek je ons zelf. Andere gegevens hebben wij al in onze systemen, zoals klantdata die we zo actueel mogelijk houden door samenvoeging uit verschillende systemen. Met je toestemming kunnen wij ook je reisgegevens met je OV-chipkaart raadplegen om je service te verlenen. Daarnaast worden telefoongesprekken opgenomen als je telefonisch contact met onze klantenservice opneemt. Bij opname van gesprekken word je altijd vooraf geïnformeerd. Je kan ook anoniem contact met onze klantenservice opnemen waarbij onze klantenservice je vraag of klacht zonder registratie van persoonsgegevens zal afhandelen. Dit kan alleen als je geen terugkoppeling van ons op je vraag, opmerking of klacht wilt ontvangen. Wil je dat wel, dan is het noodzakelijk je persoonsgegevens te verwerken. Een claim kan je niet anoniem indienen. Voor de afhandeling daarvan is altijd verwerking van persoonsgegevens noodzakelijk.

### **Grondslag van verwerking**

Voor het afhandelen van vragen, claims en restitutieverzoeken die verband houden met je reisproduct of onze vervoersvoorwaarden is de grondslag uitvoering van de overeenkomst.

Voor overige vragen, opmerkingen, klachten of claims die bij onze klantenservice binnenkomen en worden afgehandeld is de grondslag voor de verwerking gerechtvaardigd belang. RET heeft een bedrijfsbelang bij een goed werkende klantenservice om haar dienstverlening aan haar reizigers te kunnen verbeteren of aanpassen. Dat is ook in het belang van de reiziger die graag geholpen wil worden. Het belang van RET is in dat geval groter dan de mogelijke inbreuk op je privacy die de verwerking met zich meebrengt. Bovendien treffen wij waarborgen om je privacy te beschermen, bijvoorbeeld door alleen gegevens te verwerken die noodzakelijk zijn voor de afhandeling en alleen medewerkers toegang te geven tot deze gegevens voor zover dat nodig is voor de uitoefening van hun functie.

Voor het afhandelen van een klacht, vraag of opmerking kan het nodig zijn je reisgegevens die je met je OV-chipkaart hebt gemaakt te raadplegen. Klantenservice vraagt om inzicht te krijgen in je reisgegevens om je OV-chipkaartnummer in combinatie met de einddatum van je kaart. Hiermee geef je toestemming voor het inzien van je reisgegevens. Wil je deze gegevens niet verstrekken dan zal het in sommige gevallen niet mogelijk zijn je klacht, vraag of opmerking in behandeling te nemen. Heeft je klacht, vraag of opmerking betrekking op een ander openbaarvervoerbedrijf, dan zal onze klantenservice je verwijzen naar deze vervoerder en nemen wij deze klacht, vraag of opmerking niet in behandeling.

Voor het gebruiken van de opgenomen telefoongesprekken is de grondslag gerechtvaardigd belang. RET heeft een gerechtvaardigd belang om de effectiviteit en kwaliteit van de klantenservice te onderzoeken en haar klantenservicemedewerkers goed te trainen om de dienstverlening naar de klant te kunnen verbeteren of aanpassen. Dat is ook in het belang van de reiziger die uiteindelijk beter geholpen kan worden. Het belang van RET is in dat geval groter dan de mogelijke inbreuk op je privacy die de verwerking met zich meebrengt. Bovendien word je vooraf geïnformeerd dat gesprekken worden opgenomen en kan je zelf beslissen wat je wel of niet met ons deelt.



## **Bewaartermijn**

We bewaren je persoonsgegevens die we gebruiken voor klantenservice doeleinden tot 18 maanden nadat de vraag, opmerking, klacht of claim is afgehandeld. Opgenomen gesprekken voor trainingsdoeleinden, evaluatie van de effectiviteit en kwaliteit van de klantenservice bewaren we tot 3 maanden na opname.

## **Met wie delen wij de gegevens?**

Als je gereisd hebt bij RET kunnen je reisgegevens geraadpleegd worden door de klantenservice van andere vervoerders om jou service te verlenen. Andersom kan RET klantenservice ook je reisgegevens bij andere vervoerders raadplegen. Raadpleging gebeurt via een online-portaal dat alleen voor vervoerders toegankelijk is. De toegang wordt mogelijk gemaakt door Translink die hiervoor met de vervoerders gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijke is. Zonder je toestemming zullen de reisgegevens (bij RET of een andere vervoerder) niet geraadpleegd worden. Vervoerders en Translink hebben hierover afspraken gemaakt zodat zorgvuldig met je reisgegevens wordt omgegaan.

Daarnaast delen wij je persoonsgegevens met verwerkers die in opdracht en ten behoeve van RET persoonsgegevens verwerken. Deze verwerkers zijn cloud- en hostingspartijen en IT-dienstverleners.

Afhankelijk van de inhoud van de vraag, opmerking, klacht of claim kan het soms nodig zijn deze door te zetten naar een interne afdeling van de RET, een verwerker of onze verzekeringsmaatschappij voor nadere informatie of verdere afhandeling, bijvoorbeeld in verband met een claim of incident. De verzekeringsmaatschappij is zelf verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van je persoonsgegevens.

## **f. Marketing, nieuws- en reisinformatie**

### **Waarvoor gebruikt RET je persoonsgegevens?**

#### **Marketingdoeleinden**

RET kan je persoonsgegevens gebruiken om:

- De relatie met jou in stand te houden en te onderhouden, bijvoorbeeld door (promotionele) marketingacties, campagnes en loyaliteitsprogramma's.
- Bestaande klanten die een reisproduct bij ons hebben gekocht te benaderen met aanbiedingen over soortgelijke reisproducten van RET.

Bij deelname aan onze acties, campagnes en loyaliteitsprogramma's dan worden de persoonsgegevens die je verstrekt gebruikt om deze acties, campagnes en loyaliteitsprogramma's te beheren en uit te voeren. Je vindt altijd nadere informatie over het gebruik van je persoonsgegevens voor de betreffende actie, campagne en loyaliteitsprogramma in een toelichting bij die actie of campagne of loyaliteitsprogramma. RET kan om toestemming vragen om je een eenmalige enquête op te sturen voor de evaluatie van de actie, campagne of loyaliteitsprogramma.

Wil je als bestaande klant onze marketingberichten over soortgelijke reisproducten niet meer ontvangen, dan kan je je hiervoor afmelden door onderaan het marketingbericht op "Afmelden" te klikken, of snel en makkelijk op elk gewenst moment in je MijnRET-account je hiervoor af te melden door je instellingen aan te passen.

#### **RET-nieuwsbrief**

Via aanmelding voor de RET-nieuwsbrief kan je geïnformeerd worden over het reizen bij RET, wijzigingen in de dienstregeling of nieuws over RET. Als je je daarvoor hebt aangemeld ontvang je deze reisinformatie en nieuwsberichten per e-mail in de RET-nieuwsbrief.

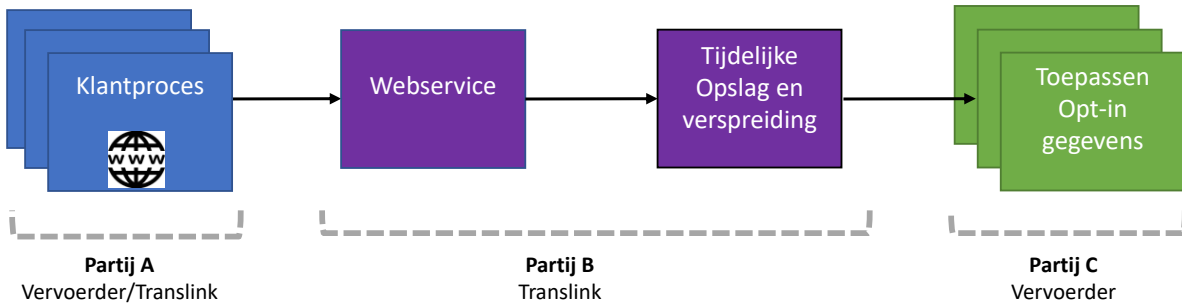
Wil je de RET-nieuwsbrief niet meer ontvangen, dan kan je je hiervoor afmelden door onderaan de nieuwsbrief op "Afmelden" te klikken.

#### **Serviceberichten van andere vervoerders**

"Klant OPT-IN" is een initiatief van de samenwerkende vervoerders in het Openbaar Vervoer in Nederland en heeft tot doel de persoonlijke service aan reizigers te verbeteren. Zo kun je bij aanschaf van een RET-reisproduct of deelname aan een campagne opgeven dat je serviceberichten van andere vervoerders wil ontvangen. Nadat je hebt ingestemd

met de verstrekking van je e-mailadres is het ontvangende OV-bedrijf verantwoordelijk voor een correcte verwerking van je gegevens. De verstrekking van je e-mailadres vindt plaats door tussenkomst van Translink. Hiervoor is met Translink verwerkersovereenkomst gesloten. Je e-mailadres wordt uitsluitend en alleen verwerkt om voor jou relevante serviceberichten aan te bieden.

Wil je geen serviceberichten meer ontvangen van die vervoerder, dan kan je gebruik maken van de afmeldmogelijkheid in het servicebericht van de betreffende vervoerder.



### Welke persoonsgegevens verwerkt RET?

Voor acties, campagnes of loyaliteitsprogramma's kan je je persoonsgegevens opgeven die gevraagd worden en nodig zijn voor het uitvoeren en beheer van de betreffende actie, campagne of loyaliteitsprogramma. Dat zijn meestal je contactgegevens. Als je deelneemt aan de evaluatie van een actie of campagne of loyaliteitsprogramma dan worden ook je antwoorden op de enquête verwerkt. Voor het benaderen van onze bestaande klanten voor soortgelijke reisproducten gebruiken we je e-mailadres dat we van je hebben ontvangen bij de aankoop van een reisproduct. Voor het ontvangen van onze nieuwsbrieven of reisinformatie vragen we je om je e-mailadres op te geven. Deze kan je via je MijnRET-account opgeven waarna je per e-mailberichten ontvangt.

Wil je ook serviceberichten ontvangen van andere vervoerders, dan kan je je daarvoor aanmelden en stuurt RET je emailadres naar de vervoerder(s) van je voorkeur op.

### Grondslag van verwerking

De grondslag voor de verwerking van je persoonsgegevens is toestemming. Je kan jezelf aanmelden voor deelname aan (promotionele) acties, campagnes en loyaliteitsprogramma's en je naar keuze opgeven voor het ontvangen van enquêtes hierover. Daarnaast kan je jezelf opgeven voor het ontvangen van de RET-nieuwsbrief of serviceberichten van andere vervoerders. Op eenvoudige wijze kan je je toestemming ook weer intrekken door je af te melden.

Voor het benaderen van onze bestaande klanten met aanbiedingen voor soortgelijke reisproducten is de grondslag voor de verwerking gerechtvaardigd belang. Wij hebben belang bij direct marketing om een blijvende relatie te onderhouden met onze bestaande klanten en ze aanbiedingen te doen voor nieuwe of andere reisproducten die voor onze klanten van toepassing kunnen zijn. Daarbij is de inbreuk op de privacy van onze klanten beperkt en kunnen onze klanten te allen tijde zich afmelden voor ontvangst van dergelijke marketingberichten via de afmeldlink in elk bericht.

### Bewaartermijn

Voor het ontvangen van de RET-nieuwsbrief bewaart RET je hiervoor benodigde gegevens. Heb je je hiervoor afgemeld dan worden de gegevens voor dit doel niet meer gebruikt.

Voor deelname aan acties en campagnes en loyaliteitsprogramma's worden je hiervoor opgegeven persoonsgegevens bewaard voor zolang dat nodig is om uitvoering te geven aan de actie of campagne. Nadere informatie hierover vind je in een toelichting bij de betreffende actie, campagne of loyaliteitsprogramma. Neem je deel aan de evaluatie van acties, campagnes of loyaliteitsprogramma's, dan worden je antwoorden op de enquête 12 maanden bewaard waarna ze worden geanonimiseerd.

### **Met wie delen wij de gegevens?**

Als je bij RET hebt opgegeven dat je serviceberichten van andere vervoerders wil ontvangen zal RET je e-mailadres met de betreffende vervoerder(s) delen. Dit gaat via Translink die als verwerker optreedt. Vervoerders en Translink hebben hiervoor afspraken gemaakt, onder meer over het gebruik van de gegevens, de beveiliging en het bewaren ervan.

De enquêtes voor evaluatie van acties, campagnes of loyaliteitsprogramma's worden in opdracht van RET door een derde verwerkt en geanalyseerd. Daarnaast delen wij in bepaalde gevallen je persoonsgegevens met verwerkers die in opdracht en ten behoeve van RET persoonsgegevens verwerken. Deze verwerkers zijn marketingbureaus, cloud- en hostingspartijen en IT-dienstverleners.

## **g. RET WIFI-NETWERK**

Bij de RET kun je gebruikmaken van het RET Wifi-netwerk in de voertuigen en bepaalde stations.

### **Waarvoor gebruikt RET je persoonsgegevens?**

RET gebruikt je persoonsgegevens om je toegang te verlenen tot het RET Wifi-netwerk.

### **Welke persoonsgegevens worden er verwerkt?**

Jouw mobiele apparaat herkent automatisch het RET WiFi-netwerk. Om de toegang tot het RET WiFi-netwerk mogelijk te maken, gebruiken wij het MAC-adres van je mobiele apparaat. Dat is een uniek kenmerk van jouw apparaat dat nodig is een dynamisch IP-adres aan te koppelen waarmee toegang tot internet kan worden verkregen.

### **Grondslag van verwerking**

De grondslag voor de verwerking van je persoonsgegevens is toestemming. Je kan kiezen of je gebruik wilt maken van het RET WiFi-netwerk door RET WIFI op je mobiele apparaat aan te klikken. Daarmee geef je ook toestemming om je MAC-adres te gebruiken. Zonder MAC-adres kan er geen verbinding tot stand komen tussen je apparaat en het RET WiFi-netwerk. Als je geen gebruik meer wilt maken van het RET WiFi-netwerk dan verbreek je eenvoudigweg de WiFi verbinding.

### **Bewaartermijn**

RET bewaart je gegevens maximaal 24 uur, zodat je gedurende de gehele dag van het RET WiFi-netwerk gebruik kunt maken elke keer wanneer je met de RET reist.

### **Met wie delen wij de gegevens?**

Wij delen je persoonsgegevens met verwerkers die in opdracht en ten behoeve van RET persoonsgegevens verwerken. Deze verwerkers zijn IT-dienstverleners.

Daarnaast moeten we je gegevens binnen de wettelijke kaders ook ter beschikking stellen aan (opsporings-)instanties als zij deze vorderen op basis van een wettelijke bevoegdheid.

## **3.2 Cameratoezicht**

We vinden het belangrijk dat je veilig bent en je veilig voelt in onze voer- en vaartuigen, op onze stations en haltes en in onze voertuigen en op onze terreinen. RET waarborgt die veiligheid via menselijk toezicht (zoals Buitengewoon Opsporingsambtenaren - "BOA's"). Daarnaast gebruiken we ook cameratoezicht. In al onze trams, bussen, metro's en de FastFerry hangen camera's (soms met geluidsopname). Daarnaast hangen op de metrostations, een aantal haltes en bij de aanlandingen van de FastFerry camera's, net als bij gebouwen en terreinen van RET. Er hangen alleen camera's waar dat met stickers en/of bordjes is aangegeven. Onze BOA's zijn uitgerust met bodycams.

### **Sfeerfoto's**

Verder stelt RET sfeerfoto's ter beschikking van stations, haltes en voer- en vaartuigen van RET. Zowel RET als andere partijen kunnen die foto's gebruiken in (niet-commerciële) digitale publicaties en printpublicaties. Op deze sfeerfoto's kunnen reizigers voorkomen (bijvoorbeeld lopend door een station of wachtend bij een halte).

### **Film- en fotoverzoeken van externe partijen**

Daarnaast geeft RET soms expliciet toestemming aan externe partijen voor film- en foto-opnames. Denk aan de NOS die van RET toestemming krijgt om voor een nieuwsitem opnames te maken op een metrostation. De externe partij moet zich, ook met de toestemming, binnen de regels voor de journalistieke vrijheden, houden aan de privacyregels voor reizigers van RET. Deze externe partijen zijn zelf verwerkingsverantwoordelijk voor het gebruik van de opnamen.

### **Waarvoor gebruikt de RET je persoonsgegevens?**

Het doel van cameratoezicht bij de RET is de verhoging van de veiligheid van personen en de bescherming van eigendommen van de RET. Cameratoezicht wordt op verschillende manieren door de RET ingezet:

- Preventie: incidenten voorkomen
- Interventie: live toezicht en handhaving
- Reactie: onderzoek en opsporing

Het doel omvat onder andere het gebruik van cameratoezicht voor:

- Beschermen van personen tegen criminaliteit, overlast en ongevallen;
- Beveiliging van stations, gebouwen, garages, terreinen, emplacementen, 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 Risk & Veiligheid na incidenten;
- Schadeverhaal;
- Behandeling van geschillen.

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. Tenslotte zorgen camera's bij de metrobestuurder ervoor dat hij of zij kan zien wanneer de metro veilig kan vertrekken.

### **Welke persoonsgegevens worden er verwerkt?**

Camera's leggen beelden vast waarop personen te zien zijn (en in de voer- en vaartuigen soms ook 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, voor de voer- en vaartuigen) en bewaard als zich een incident heeft voorgedaan.

Alleen medewerkers die hiervoor door de RET-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.

### **Grondslag van verwerking**

De grondslag op basis waarvan RET 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.

### **Bewaartermijn**

Camerabeelden in de voer- en vaartuigen van RET bewaren wij -als er geen incident is geweest- 2 of 3 dagen, afhankelijk van het type systeem.

Camerabeelden van stations, haltes, gebouwen en terreinen van RET bewaren wij -als er geen incident is geweest- 7 dagen.

Camerabeelden voor de uitvoering van de politietaak (denk aan beelden waarop een incident of een gepleegd misdrijf te zien is) bewaren wij om over te dragen aan de politie voor gebruik in een strafrechtelijke procedure.

Heeft de politie de beelden gevorderd? Dan vernietigt RET de beelden nadat een kopie van de beelden aan de politie is verstrekt. Verstrekken we op eigen initiatief beelden aan de politie voor bewijsvoering in een aangifte voor een strafzaak? Dan bewaren wij de beelden tot er een onherroepelijk vonnis in deze strafzaak is uitgesproken.

Bij gebruik van beelden voor onderzoek naar veiligheid bewaren wij de beelden totdat het onderzoek definitief is afgesloten en in ieder geval binnen een jaar na afsluiting.

Bij gebruik van beelden voor civiele zaken (zoals schadeclaims) bewaren wij de beelden nog 5 jaar na het afsluiten van het dossier. Bij zaken rondom letselschade bewaren we de beelden 7 jaar na het afsluiten van het dossier. Beelden voor ongevalsonderzoek of opleidingsdoeleinden bewaren wij 5 jaar.

### **Met wie deelt RET de persoonsgegevens?**

Is er een incident waarvan RET aangifte wil 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.

Alle personen die in beeld zijn gekomen – in de AVG heten dat de ‘betrokkenen’ – hebben recht op inzage in hun persoonsgegevens. De RET is verplicht een kopie van die persoonsgegevens te verstrekken aan de betrokkene, tenzij een zwaarwegend belang zich daartegen verzet. Die afweging maakt de RET en de betrokkene die het verzoek indiende wordt hierover actief geïnformeerd.

Daarnaast kunnen specifieke leveranciers van RET camerabeelden bekijken, zoals een bedrijf dat de camera's in opdracht van RET onderhoudt, cloud- en hostingspartijen en IT-dienstverleners. Dat zijn verwerkers van RET.

## **3.3 Schade, onderzoek en verhaal**

RET 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 RET of anderen of letselschade bij personen.

### **Waarvoor gebruikt de RET je persoonsgegevens?**

RET 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?**

Camerabeelden in de voer- en vaartuigen van RET bewaren wij -als er geen incident is geweest- 2 of 3 dagen, afhankelijk van het type systeem.

Camerabeelden van stations, haltes, gebouwen en terreinen van RET bewaren wij -als er geen incident is geweest- 7 dagen.

Contactgegevens van eisers, getuigen, deskundigen, belangenbehartigers, schadebehandelaars, advocaten en andere betrokkenen. Daarnaast kunnen er ov-chipkaartgegevens 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 in het kader van schade-behandeling en – voorkoming is het gerechtvaardigd belang.

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. RET 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 betrokken 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.

### **Bewaartermijn**

Bij gebruik van persoonsgegevens voor civiele schadezaken bewaren wij de persoonsgegevens nog 5 jaar na het afsluiten van het dossier. Bij zaken rondom letselschade bewaren we de beelden 7 jaar na het afsluiten van het dossier. Beelden voor ongevalsonderzoek bewaren wij 5 jaar. Een uitzondering vormen de persoonsgegevens die worden bewaard in het kader van gevaarlijke stoffen, zoals asbest, hiervoor gelden wettelijke bewaartermijnen.

### **Met wie deelt RET de persoonsgegevens?**

RET deelt de persoonsgegevens in een schadedossier alleen 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.

## **3.4 Rapportages en onderzoek**

### **a. Klantenonderzoek**

#### **Waarvoor gebruikt RET je persoonsgegevens?**

Wij gebruiken klantenonderzoek (o.a. RET Klantpanel) voor onderzoek naar de tevredenheid van reizigers over onze dienstverlening, producten, haltes en stations. De mening van onze klanten staat hierbij centraal. De resultaten uit deze onderzoeken worden geanalyseerd. Wij kunnen deze gebruiken om onze dienstverlening en reizigerservaring verder te verbeteren. Je kan je hier vrijwillig voor aanmelden en altijd ook weer voor afmelden.

#### **Welke persoonsgegevens verwerkt RET?**

Voor het uitvoeren van klantenonderzoek gebruikt RET de door jou opgegeven gegevens voor deelname. Dat zijn:

- Contactgegevens (om je de vragenlijst toe te sturen en de resultaten van het klantenonderzoek met je te delen).
- Reisfrequentie
- Reisproductgegevens

- Vervoermiddelen die je gebruikt
- Reismotief
- Leeftijd
- Opleiding
- Werksituatie/arbeidsstatus
- En soms fysieke beperking (in verband met toegankelijkheid van ons openbaar vervoer).

De antwoorden op de ingevulde vragenlijsten worden namens RET door een onderzoeksbureau verwerkt tot abstracte (geaggregeerde) gegevens die RET vervolgens weer ontvangt. De resultaten zijn dus voor RET niet tot personen te herleiden.

### **Grondslag van verwerking**

De grondslag voor de verwerking van persoonsgegevens voor klantenonderzoek is toestemming.

Door je in te schrijven voor deelname aan het klantenonderzoek geef je ons toestemming. Je kunt altijd op elk moment je toestemming voor deelname intrekken. Klik daarvoor op "Afmelden" onderaan de e-mail die je van ons ontvangt voor het klantenonderzoek.

### **Bewaartermijn**

Wij bewaren je persoonsgegevens zolang je ingeschreven bent als deelnemer aan klantenonderzoeken. Als je je afmeldt voor deelname worden je persoonsgegevens verwijderd.

### **Met wie delen wij de gegevens?**

Voor de verwerking van de antwoorden op de vragenlijsten gebruiken we een onderzoeksbureau. Dit onderzoeksbureau is een verwerker van RET. Het bureau verwerkt in opdracht van RET de resultaten tot abstracte (geaggregeerde) niet tot personen herleidbare gegevens die vervolgens aan ons worden verstrekt.

## **b. Rapportages, wetenschappelijk onderzoek en statistische doeleinden**

### **Waarvoor gebruikt RET je persoonsgegevens?**

RET heeft het recht op uitvoering van het openbaar vervoer in de Concessie Rotterdam Den Haag. Wij moeten ons houden aan de concessievoorwaarden. Daarover leggen wij verantwoording af aan de opdrachtgever van de concessie, de Metropoolregio Rotterdam Den Haag. Dat doen we via rapportages.

Ook overlegt RET rapportages die de Metropoolregio Rotterdam Den Haag als vervoersautoriteit nodig heeft voor uitvoering van zijn taken en verantwoordelijkheden. Denk aan de ontwikkeling van vervoerplannen en voor het opstellen van ov-beleid binnen de vervoerregio Rotterdam Den Haag en voor vervoer buiten de concessiegrens.

Verder stellen wij interne managementrapportages op en voeren marktanalyses uit, bijvoorbeeld voor de ontwikkeling van producten en diensten en voor het beter afstemmen van het openbaar vervoer en de inzet van onze medewerkers (bijvoorbeeld Buitengewoon Opsporingsambtenaren) op het gebruik door reizigers en voor onze algemene bedrijfsstrategie. Hierdoor kunnen wij onze dienstverlening, efficiëntie en kwaliteit verbeteren en nieuwe producten en diensten ontwikkelen, zodat we je nog beter van dienst zijn.

Ook voert RET statistisch onderzoek uit, bijvoorbeeld naar bezetting en gebruik van de vervoersmiddelen. Daarmee kunnen we betere operationele keuzes maken. Daarnaast kan RET gegevens (laten) gebruiken voor wetenschappelijk onderzoek, bijvoorbeeld om de effecten van de Hoekslijn te (laten) onderzoeken.

De overheid, wetenschaps- en kennisinstellingen kunnen ons verzoeken om statistische informatie die zij nodig hebben voor het opstellen van beleid voor openbaar vervoer of het maken van vervoersmodellen.



### **Welke persoonsgegevens verwerkt RET?**

RET kan je persoonsgegevens (voornamelijk reistransactiegegevens, maar bijvoorbeeld ook gegevens over zwartrijders) gebruiken voor rapportages, wetenschappelijk onderzoek en statistische doeleinden ten behoeve van RET zelf of voor externe partijen die zich bezighouden met onderwerpen in verband met openbaar vervoer.

Voordat we je gegevens hiervoor gebruiken, treffen we passende waarborgen. Zo worden je persoonsgegevens eerst gepseudonimiseerd. Daarbij worden de identificerende kenmerken in de gegevens versleuteld. Hierdoor zijn de gegevens niet zonder aanvullende informatie tot een persoon te herleiden.

Daarna worden de gepseudonimiseerde gegevens samengevoegd tot aantallen via aggregatie (bijvoorbeeld aantallen reizigers op een halte of aantallen overstappers op de Hoekselijn). Pas daarna worden de gegevens gebruikt voor rapportages, wetenschappelijk onderzoek of statistische doeleinden.

De inhoud van rapportages bevat dus geen herleidbare persoonsgegevens. Ook bij de uitvoering van statistisch en wetenschappelijk onderzoek of analyses worden geen herleidbare persoonsgegevens gebruikt.

### **Grondslag van verwerking**

RET heeft een gerechtvaardigd belang voor het opstellen van (management)rapportages en analyses. Daarmee kunnen we onze verplichtingen richting onze opdrachtgever nakomen en aantonen dat we voldoen aan de concessievoorwaarden. Bovendien hebben we belang bij goed onderbouwde operationele keuzes; we willen ons reizigersvervoer, onze producten en diensten aanbieden waar ze wat aan hebben. We pseudonimiseren en aggregeren gegevens. Zo worden er geen persoonsgegevens in de rapportages opgenomen of gebruikt bij onderzoek of analyse. Hierdoor borgen we de privacy van onze reizigers zoveel mogelijk.

Het gebruik van persoonsgegevens voor wetenschappelijk onderzoek en statistische doeleinden is een zogenaamde verdere verwerking van persoonsgegevens die volgens de AVG verenigbaar wordt geacht met de doeleinden waarvoor deze gegevens in eerste instantie zijn verkregen. RET mag op de grondslag waarvoor de persoonsgegevens in eerste instantie zijn verkregen, deze verder verwerken.

### **Bewaartermijn**

RET gebruikt alleen persoonsgegevens voor rapportages, wetenschappelijk onderzoek en statistische doeleinden waarvan de bewaartermijnen nog niet zijn verstreken. Na pseudonimisatie en aggregatie van de persoonsgegevens zijn deze gegevens niet meer te herleiden naar een persoon en gelden hier geen bewaartermijnen meer voor.

### **Met wie delen wij de gegevens?**

We gebruiken gegevens na pseudonimisatie en aggregatie voor rapportages, statistische doeleinden of wetenschappelijk onderzoek. Deze gegevens kunnen we delen met wetenschappelijke instellingen, zoals universiteiten, of publiekrechtelijke organisaties zoals onze opdrachtgever MRDH en gemeenten.

De gegevens die deze derden ontvangen, zijn voor hen geen persoonsgegevens meer. Hebben deze derden gegevens nodig voor statistische doeleinden of wetenschappelijk onderzoek die meerdere vervoerders betreffen? Dan kunnen zij een verzoek hiertoe indienen via de gezamenlijke open informatiehuishouding.



Voor het opstellen van rapportages of uitvoeren van onderzoek of analyses kan RET derden inschakelen. Deze derden zijn dan verwerkers van RET. We hebben met hen afspraken gemaakt over de verwerking van de gegevens.

### **c. Open Informatiehuishouding**

#### **Waarvoor gebruiken wij je gegevens?**

RET en de andere vervoerders willen ervoor zorgen dat het openbaar vervoer zo efficiënt en effectief mogelijk is. Daarom hebben de vervoerders 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 externe organisaties die activiteiten ontplooiën met een belang voor (openbaar) vervoer, of die zich inzetten voor de verbetering van de dienstverlening aan reizigers.

Dit inzicht verkrijgen wij door middel van statistisch onderzoek. RET en de andere vervoerders (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 Open Informatiehuishouding. Deze afspraken zijn vastgelegd in een samenwerkingsovereenkomst tussen de vervoerders.

Wij mogen transactiegegevens volgens de privacywetgeving ook gebruiken voor statistisch onderzoek op de gronden die wij in onze privacyverklaring hebben opgesomd.

#### **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 (“Translink”). Je vindt de transactiegegevens in je transactieoverzicht van je OV-chipkaart.

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](mailto:privacy@OV-chipkaart.nl). Bij Translink kun je ook een verzoek indienen om je privacyrechten uit te oefenen.

Als je niet wilt dat wij je transactiegegevens gebruiken voor statistisch onderzoek naar reispatronen, kun je dit aangeven per e-mail. Stuur hiervoor een e-mail naar Translink, via [privacy@OV-chipkaart.nl](mailto:privacy@OV-chipkaart.nl). Vermeld in de e-mail 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 of activiteiten ontplooiën met een belang voor (openbaar) vervoer en verbetering van dienstverlening aan reizigers. De informatieproducten bevatten geen persoonsgegevens en worden uitsluitend beschikbaar gesteld:

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

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.

## **3.5 Werken bij de RET**

Als je solliciteert bij de RET verstrek je je persoonsgegevens aan de RET. Dat kan via de website [werkenbijderet.nl](http://werkenbijderet.nl), maar ook via vacaturewebsites, open sollicitaties of via gespecialiseerde bureaus.

### **Waarvoor gebruikt RET je persoonsgegevens?**

De door jou verstrekte gegevens hebben wij nodig om je sollicitatie in behandeling te nemen. Jouw contactgegevens hebben wij nodig om je te informeren over het verloop van de sollicitatieprocedure, en je CV en motivatie om je geschiktheid voor de functie te beoordelen. Jouw emailadres gebruiken wij om vacatures toe te zenden indien je je heeft opgegeven voor de vacature-alert.

### **Welke gegevens worden verwerkt?**

Om je sollicitatie in behandeling te kunnen nemen, hebben wij gegevens van je nodig. Op het online formulier via [werkenbijret.nl](http://werkenbijret.nl) kunnen de benodigde gegevens worden ingevuld, zoals naam, geboortedatum, adres- en woonplaats, emailadres, telefoonnummer, eventueel LinkedIn profiel. Daarnaast kun je je CV en motivatie uploaden. Daarnaast ontvangen wij deze gegevens via andere websites of gespecialiseerde bureaus. Door middel van opgave van jouw emailadres kun je je opgeven voor de vacature-alert als je dat wilt.

### **Grondslag van verwerking**

De grondslag waarop wij je gegevens in het kader van je sollicitatie verwerken is toestemming, Jij hebt ervoor gekozen om je gegevens te verstrekken aan de RET om in aanmerking te komen voor een vacature. Je kunt je ook terugtrekken waarna de RET je gegevens zal verwijderen tenzij je toestemming hebt gegeven om deze nog langer te bewaren. Als wij je gegevens gebruiken om met je in overleg te gaan voor een arbeidsovereenkomst, is de grondslag van de verwerking het voorbereiden en aangaan van een (arbeids)overeenkomst.

### **Delen van gegevens**

Je sollicitatiegegevens worden intern alleen gedeeld met medewerkers die je gegevens nodig hebben voor beoordeling van je geschiktheid voor de vacature.

Bij de verwerking van je sollicitatiegegevens en de instandhouding van de website [werkenbijret.nl](http://werkenbijret.nl) kan RET gebruikmaken van de diensten van derde partijen, zoals cloud- en hostingpartijen en IT-dienstverleners.

### **Bewaartermijn**

RET zal je gegevens gedurende een periode van maximaal 4 weken bewaren na het einde van de sollicitatieperiode en een jaar indien je een vereiste keuring niet met succes hebt doorstaan. Met je uitdrukkelijke toestemming bewaren wij je gegevens gedurende een jaar na je bevestiging voor sollicitatie doeleinden.

Als daartoe een goede reden is, kan een bewaartermijn worden verlengd, bijvoorbeeld als je een klacht hebt ingediend tegen de wijze van afhandeling van je sollicitatie, maar nooit langer dan 4 weken na afhandeling daarvan. Bij indiensttreding zullen je gegevens uit het sollicitantenbestand worden overgedragen naar je personeelsdossier.

Tot het moment van afmelding bewaren en gebruiken wij je emailadres voor de vacature-alert dienst.

## **6 Overige verwerkingen**

### **a. Voldoen aan wettelijke verplichtingen**

#### **Waarvoor gebruikt RET je persoonsgegevens?**

Soms zijn we wettelijk verplicht om persoonsgegevens te verwerken. Voorbeelden hiervan zijn (niet uitputtend). Bijvoorbeeld:

- De verplichte administratie van de bedrijfsvoering, met onder meer verkoopgegevens van reisproducten.
- Opbrengsten aantonen aan de Belastingdienst waarover belasting verschuldigd is.
- Het jaarlijks verstrekken van gegevens van jaarabonnements aan de Belastingdienst voor de aangifte inkomstenbelasting.
- De accountantscontrole op de jaarrekening.
- Verplichtingen vanuit de Wet personenvervoer 2000 of de AVG, bijvoorbeeld het onderzoeken en afhandelen van datalekken.
- Verplichtingen vanuit de Wet lokaal spoor, voor onderzoek na een incident - ter verbetering van de verkeersveiligheid.

### **Welke persoonsgegevens verwerkt RET?**

RET moet zich houden aan wet- en regelgeving en gebruikt de daarvoor noodzakelijke persoonsgegevens. Denk aan contactgegevens, reisproductgegevens, debiteurengegevens, geboortedatum of reisgegevens.

### **Grondslag van verwerking**

De grondslag voor de verwerking van persoonsgegevens is het voldoen aan een wettelijke verplichting die op RET rust.

### **Bewaartermijn**

Wij bewaren de persoonsgegevens voor zolang dat nodig is om te voldoen of uitvoering te geven aan de wettelijke verplichting. Als een wettelijke bewaartermijn is vastgesteld, dan bewaren wij de persoonsgegevens voor de duur van de wettelijke bewaartermijn, Bijvoorbeeld: 7 jaar als fiscale bewaartermijn volgens artikel 52 van de Algemene Wet inzake Rijksbelasting. En 7 jaar voor de algemene administratieplicht volgens artikel 2:10 Burgerlijk Wetboek.

### **Met wie delen wij de gegevens?**

Op grond van wet- en regelgeving waar RET aan moet voldoen kan het noodzakelijk zijn dat persoonsgegevens gedeeld worden met instanties die daartoe zijn aangewezen in de wet. De Belastingdienst bijvoorbeeld in verband met aangifte inkomstenbelasting door jaarabonementhouders of in het kader van controle en verantwoording. Ook delen wij gegevens met de accountant. Dat doen we voor de accountantscontrole van de jaarrekening. In de verstrekte gegevens kunnen persoonsgegevens voorkomen. Daarnaast is RET verplicht om mee te werken en persoonsgegevens te verstrekken als opsporingsinstanties, zoals de politie of FIOD, gegevens vorderen. Wij onderzoeken dan nauwkeurig de bevoegdheid van de betreffende opsporingsinstantie. RET kan persoonsgegevens ook zelfstandig verstrekken aan politie of justitie. Dat doen we om onze rechten en eigendommen te beschermen.

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

## **b. Fraude, integriteit en oplossen technische storingen**

### **Waarvoor gebruikt RET je persoonsgegevens?**

Om fraude of misbruik op te sporen, te bestrijden en te voorkomen, kan RET persoonsgegevens gebruiken als daar aanleiding toe is. Bijvoorbeeld bij restitutieverzoeken, illegale of ongewenste activiteiten met de OVchipkaart of bij aankopen van reisproducten in de RET-webshop.

Daarnaast kunnen we persoonsgegevens gebruiken voor veiligheidsdoeleinden. Denk aan het opsporen en inschatten van veiligheidsrisico's in het OV-chipkaartsysteem van RET of de RET-webshop, of om technische storingen in onze (OV-chipkaart) systemen en apparatuur of de RET-webshop op te sporen, te onderzoeken en op te lossen.

Ook kunnen we voor monitoring van of onderzoeken naar integriteitsinbreuken (zowel intern als extern) persoonsgegevens van reizigers verwerken.

### **Welke persoonsgegevens verwerkt RET?**

Om fraude, misbruik of integriteitsinbreuken (zowel intern als extern) op te sporen, te monitoren en te voorkomen, kan RET gegevens gebruiken die bij andere processen worden vastgelegd. Denk aan: claim- of restitutiegegevens, contactgegevens, reisgegevens, betaalgegevens, reisproductgegevens, camerabeelden of OV-chipkaart gegevens.

De persoonsgegevens die in dit kader worden verwerkt, zijn afhankelijk van de betreffende omstandigheid of aangelegenheid.

Voor het oplossen van technische storingen kan RET loggegevens en back-up gegevens gebruiken.

### **Grondslag van verwerking**

De grondslag voor de verwerking is gerechtvaardigd belang.

RET heeft een bedrijfsbelang om fraude en misbruik te voorkomen en te verhelpen en te zorgen voor een integere en veilige organisatie voor medewerkers en reizigers.

In het belang van RET en reizigers onderzoeken en verhelpen we technische storingen in onze systemen en apparaten. Zo kunnen reizigers ongestoord gebruik (blijven) maken van ons vervoer en reisproducten. RET verwerkt daarbij alleen persoonsgegevens als daar aanleiding voor of noodzaak toe is. We gebruiken daarbij zo min mogelijk gegevens en waarborgen je privacy.

### **Bewaartermijn**

Gegevens die zijn gebruikt voor integriteitsonderzoeken worden bewaard tot 2 jaar na sluiting van het dossier. In het kader van fraudebestrijding worden bij constatering van fraude de gegevens tot 5 jaar na sluiting van het dossier bewaard. Gegevens voor onderzoek van technische storingen worden na het verhelpen van de storing verwijderd.

### **Met wie delen wij de gegevens?**

Wordt er fraude geconstateerd of is er een sterk vermoeden van fraude of integriteitsinbreuken? Dan kan RET persoonsgegevens verstrekken aan recherchebureaus of opsporingsinstanties, zoals de politie of het Openbaar Ministerie voor verder onderzoek en afhandeling. Of wij verstrekken gegevens aan onze advocaat vanwege een juridische procedure.

## **c. Uitvoering voor Wet politiegegevens**

RET heeft buitengewoon opsporingsambtenaren ("BOA's") in dienst voor de handhaving van de sociale veiligheid in en rondom het openbaar vervoer. De gemeentes binnen ons vervoersgebied hebben ook BOA's in dienst die actief kunnen zijn 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 vervoerbijw. Daarnaast houdt een BOA ook toezicht op de openbare orde, het naleven van wettelijke bepalingen en de RET-reisregels en vervoersvoorwaarden. Bij overtredingen treedt de BOA handhavend op.

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

### **Waarvoor verwerkt RET je persoonsgegevens in het kader van de Wet politiegegevens?**

Wij verwerken persoonsgegevens vanuit de Wet politiegegevens (Wpg) voor verschillende doeleinden. Deze doeleinden staan in artikel 8, 9 en 13 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.
- Onderzoek naar en opsporen van daders van strafbare feiten (waaronder graffiti-incidenten).

#### **Welke persoonsgegevens verwerkt RET?**

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 coulanceverzoek indienen voor een proces-verbaal. Wij verzamelen dan, naast de gegevens die je in je verzoek hebt verstrekt, contactgegevens, geboorteplaats en -datum, kopie OVchipkaart en het proces-verbaalnummer.

Als wij aangifte doen bij de politie verzamelen wij voor zover mogelijk contactgegevens, geboorteplaats en datum, tag en/of sign bij een graffiti-incident en tijd, plaats en soort strafbaar feit. Bij het gebruik van een spuugincident verzamelen wij DNA van de verdachte.

Bij het signaleren van overtreders, het opsporen van daders van strafbare feiten en het verrichten van onderzoek naar gepleegde strafbare feiten, maken wij ook gebruik van camerabeelden.

#### **Grondslag van verwerking**

De grondslag waarop de BOA's van RET je persoonsgegevens voor de Wpg verwerken, is het uitvoeren van een wettelijke verplichting.

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 2015;
- RET-reisregels.

#### **Hoe lang bewaren wij je persoonsgegevens?**

In de Wet politiegegevens (Wpg) staan termijnen voor het bewaren van politiegegevens.

Daarnaast bewaart RET camerabeelden die zijn gemaakt in de voer- en vaartuigen van RET -als er geen incident is geweest- gedurende 2 of 3 dagen, afhankelijk van het systeem.

Camerabeelden van stations, haltes, gebouwen en terreinen van RET bewaren wij -als er geen incident is geweest- gedurende 7 dagen.

Camerabeelden die worden gebruikt voor de uitvoering van de politietaak (denk aan beelden waarop een incident of een gepleegd misdrijf te zien is) bewaren wij om over te dragen aan de politie bij strafrechtelijke procedures.

#### **Met wie delen wij de persoonsgegevens?**

Alleen bevoegde medewerkers krijgen toegang tot de 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 zwaarrijden.

Soms is het nodig dat RET 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 RET aangifte doet.

Daarnaast delen wij soms je persoonsgegevens met verwerkers die in opdracht van en voor RET persoonsgegevens verwerken. Deze verwerkers zijn incassobureaus, cloud- en hostingspartijen en IT dienstverleners.

#### **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 RET onder de Wpg van je verwerkt, te bekijken. Je kan daarvoor een schriftelijk overzicht van je persoonsgegevens aanvragen bij RET door een e-mail te sturen naar [privacy@ret.nl](mailto:privacy@ret.nl).

Als je persoonsgegevens onder de Wpg onjuist of onvolledig zijn kan je RET 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. Meer informatie: "*Je privacyrechten*".

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



## 7 Cookie verklaring

De RET maakt op haar websites en in sommige e-mails gebruik van cookies. In deze cookieverklaring vind je een beschrijving van alle gebruikte cookies en andere vergelijkbare volgtechnologieën. Een cookie is een eenvoudig tekstbestand dat met de webpagina's die worden bezocht wordt meegestuurd. Dit bestand wordt door de browser op je pc, tablet of mobiele telefoon opgeslagen. De website kan die informatie bij een vervolg/later bezoek herkennen, zoals bijvoorbeeld nodig voor het invullen van formulieren, of omdat de website het anders niet goed doet. Je kunt, desgewenst, jouw browser zo instellen dat tijdens een bezoek aan onze website(s) geen cookies worden ontvangen. Waar we het in deze cookieverklaring hebben over cookies bedoelen we daarmee ook mogelijke andere vergelijkbare technologieën zoals javascript, pixeltags en fingerprinting waarbij gegevens worden geplaatst en/of uitgelezen op je apparaat. De werking van deze technologieën is in principe hetzelfde als bij een cookie.

### Wat voor cookies gebruikt de RET

- a. Functionele (noodzakelijke) cookies.  
Wij gebruiken functionele cookies. Deze zijn noodzakelijk voor een goede opmaak van en het navigeren op de website en om de door jou gemaakte keuze te onthouden voor het accepteren of weigeren van cookies. Het zijn onze eigen cookies, die alleen worden uitgelezen door daartoe bevoegde medewerkers. Wij delen de hiermee verzamelde gegevens niet met derden, behoudens een eventuele plicht daartoe. Omdat functionele cookies noodzakelijk zijn voor het gebruik van de website, mogen ze zonder toestemming worden geplaatst.
- b. Gebruik van sessie cookies  
Met behulp van een sessie cookie kunnen wij ook zien welke onderdelen van de website zijn bekeken, en deze zo nodig daardoor aanpassen aan het surfgedrag van onze bezoekers. Deze cookies worden automatisch verwijderd zodra je de webbrowswer afsluit.
- c. Analytische cookies  
Deze leggen vast hoe jij onze website gebruikt om het gebruik van onze website te analyseren en om anonieme gebruikersstatistieken -en rapportages te maken. Deze uitkomsten daarvan gebruiken we om onze marketingactiviteiten te verbeteren, evenals de kwaliteit, effectiviteit en gebruiksvriendelijkheid van onze website.
- d. Google  
We maken gebruik van Google Analytics. Via onze website plaatst Google als de aanbieder van deze dienst analytische cookies. In lijn met de richtlijn van de Autoriteit Persoonsgegevens, hebben wij de Google Analytics cookies 'privacy vriendelijk' ingesteld. Hierdoor wordt jouw zogenaamde IP-adres deels gemaskeerd en is de optie om gegevens te delen uitgeschakeld, waardoor deze cookies geen gevolgen hebben voor jouw privacy. Om die reden kunnen deze cookies zonder toestemming worden geplaatst. Google biedt verder de mogelijkheid om af te melden voor gegevensverzameling in het kader van Google Analytics, door middel van de Google Analytics Opt-out Browser Add-on. Klik [hier](#) om van die optie gebruik te maken en klik [hier](#) voor meer algemene informatie over hoe Google cookies gebruikt en Google's privacy policy. We zijn niet verantwoordelijk voor de privacy- /cookie policy van Google
- e. Tracking (marketing) cookies  
Dit zijn cookies die jouw aankoop- en zoekgedrag op onze websites kunnen volgen en zijn bedoeld voor commerciële doeleinden van RET. Op die manier kunnen wij aan de hand van jouw gedrag gepersonaliseerde aanbiedingen of op maat gemaakte online content tonen. Meestal maken wij hiervoor gebruik van tracking cookies die van derde partijen (reclame technologiebedrijven) afkomstig zijn. Voor plaatsen van deze cookies zijn wij verplicht jou vooraf toestemming te vragen.
- f. Cookies en websites van externe partijen  
Op RET-websites zijn ook links naar andere websites te vinden, die op hun eigen wijze met cookies omgaan. Deze cookieverklaring is niet van toepassing op die websites. RET draagt dan ook geen verantwoordelijkheid voor de manier waarop de externe partijen omgaan met je persoonsgegevens. We raden aan om de privacy verklaringen en cookieverklaringen (welke regelmatig



kunnen wijzigen) van de sociale medianetwerken en websites van externe partijen op hun eigen websites te lezen, voordat je van hun buttons of websites gebruik maakt.

g. Sociale media

Op onze website zijn buttons opgenomen om webpagina's te kunnen promoten ("liken") of delen van de sociale netwerken: Twitter, Facebook, Instagram, YouTube en LinkedIn.

Deze buttons werken door middel van stukjes code die van Twitter, Facebook, Instagram, YouTube en LinkedIn zelf afkomstig zijn. Wij, als RET, hebben daar geen invloed op.

Om je privacy te beschermen maakt RET op haar websites uitsluitend gebruik van zogenaamde "grijze" (niet actieve) sociale media buttons. Pas als je daarop klikt plaatsen de sociale medianetwerken cookies op jouw telefoon, tablet of PC.

Als je wilt weten wat deze sociale netwerken met jouw (persoons) gegevens en cookies doen, dan raden wij jou aan hun privacyverklaring (welke overigens regelmatig kunnen wijzigen) te lezen. Onderstaand een link naar hun privacyverklaring:

- [Twitter \(privacyverklaring\)](#)
- [Facebook \(privacyverklaring\)](#)
- [Instagram \(privacyverklaring\)](#)
- [LinkedIn \(privacyverklaring\)](#)

h. Embedded content

In bijvoorbeeld blogartikelen kan gebruik worden gemaakt van content die op andere sites wordt gehost en op een RET-website wordt ontsloten, zoals bijvoorbeeld YouTube video's en Instagram. Op vergelijkbare wijze als de sociale knoppen maken deze codes vaak gebruik van cookies. Wat zij met de cookies en persoonsgegevens doen kun je vinden in het Privacybeleid van de desbetreffende dienst. Wij hebben hier geen controle op.

Embedded content op de RET-websites zijn van: YouTube en Instagram

i. Externe partijen

Deze cookieverklaring is niet van toepassing op websites van externe partijen waar wij op onze website naar verwijzen of benoemen, zoals bijvoorbeeld voor de [OV-chipkaart](#)

Hoe deze partijen omgegaan met privacy en cookies is te vinden op hun websites.

### **De bewaartermijnen van cookies**

De meeste cookies hebben een houdbaarheidsdatum. Dat betekent dat ze na een bepaalde periode automatisch verlopen en geen gegevens van je websitebezoek meer verwerken.

### **Grondslag voor gebruik van cookies en toestemming**

Voor het plaatsen van functionele, analytische en statistische cookies heeft RET een gerechtvaardigd belang, namelijk om de websites zo goed mogelijk te kunnen laten functioneren, de websites te optimaliseren en gebruiksvriendelijker te maken en om de doeltreffendheid van e-mails te meten en te vergroten

### **Accepteren, weigeren en verwijderen van cookies**

Cookies waarvoor jouw toestemming is vereist, worden alleen op jouw telefoon, tablet of PC geplaatst als jij dit hebt toegestaan door te klikken op de accept button in de cookie banner die bij jouw eerste bezoek aan onze website wordt getoond. De cookies setting is standaard ingesteld op het minimale gebruik van cookies, en wel die cookies waarvoor geen toestemming vooraf is vereist.

### **Zelf instellen:**

Natuurlijk kunnen jouw cookies ook worden beheerd via jouw browserinstellingen. Jij kunt de browser zo instellen dat er geen cookies worden opgeslagen, je elke cookie kunt toestaan of weigeren, of dat alle cookies verwijderd worden bij het afsluiten van jouw browser. Een handig stappenplan voor het beheren van cookies tref je aan op de website van de [Consumentenbond](#)