

Privacyverklaring

Transvision B.V.

Versie 7.0 november 2021

1. Inleiding

Transvision B.V. (hierna Transvision) vindt het van essentieel belang dat de persoonlijke gegevens van haar klanten en relaties met de grootst mogelijke zorgvuldigheid worden verwerkt en beveiligd. Transvision houdt zich in alle gevallen aan de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de EU Reizigersverordening 1371/2007.

Transvision is de intermediair tussen landelijke opdrachtgevers en het lokale vervoersaanbod. Voorbeelden hiervan zijn de samenwerkingen met bijna 300 taxi- en busondernemingen in heel Nederland.

De uitvoering van Valys voor het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport is volledig belegd bij Transvision, waarbij het Openbaar Vervoer (OV) in combinatie met de taxi een onderdeel uitmaakt van de reismogelijkheden. Ook verzorgt Transvision het treinvervangend busvervoer voor de NS in het oostelijk deel van Nederland. Daarnaast voert Transvision vervoer uit in opdracht van onder andere verschillende mobiliteitskaarten, verkeershulpdiensten en zorgverzekeraars.

Let u er bij het gebruik van online diensten op dat uw gebruikersnaam en wachtwoord altijd strikt persoonlijk zijn. Verstrekt u deze niet aan derden (in welke vorm dan ook). Dit kan uw privacy schaden.

Wanneer u zich aanmeldt voor een van onze diensten vragen we u om persoonsgegevens te verstrekken. Deze gegevens worden uitsluitend gebruikt om de dienst uit te kunnen voeren. Wij zullen deze gegevens niet combineren met andere persoonlijke gegevens waarover wij mogelijk beschikken.

1.1 Opbouw privacyverklaring

In de inleiding van dit document is informatie te vinden over Transvision. Transvision is in sommige gevallen als organisatie Verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van uw gegevens. In andere gevallen voert Transvision een verwerking uit voor een opdrachtgever. In dat geval is de opdrachtgever Verwerkingsverantwoordelijke en Transvision Verwerker. In de onderstaande paragrafen beschrijven we welke persoonsgegevens we verwerken en voor welke doelen we dit doen. Ook lichten we toe voor welke diensten we de gegevens verwerken en op basis van welke grondslag we dit mogen doen. Het delen van gegevens met andere partijen is belicht, evenals het verwerken van persoonsgegevens buiten de EU. De beveiliging van persoonsgegevens komt aan bod samen met het behandelen van de bewaartermijnen. Als laatste is een onderdeel toegevoegd over welke rechten u als klant

heeft en de mogelijkheid om een klacht in te dienen of contact op te nemen met Transvision.

1.2 Wat zijn persoonsgegevens?

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die herleidbaar zijn tot een identificeerbare natuurlijke persoon. Voorbeelden hiervan zijn uw naam, adres, telefoonnummer en rekeningnummer.

1.3 Is het noodzakelijk om persoonsgegevens te verstrekken?

Voor de volledige uitvoering van uw reis is het noodzakelijk dat wij beschikken over uw persoonsgegevens. Op deze manier is het mogelijk om bijvoorbeeld aan de taxichauffeur door te geven welke rit uitgevoerd moet worden en kunnen wij declaraties uitvoeren.

Daarnaast moeten wij klanten voor Valys op de hoogte houden van onder andere het Persoonlijk Kilometerbudget. Ook is het mogelijk dat we uw gegevens gebruiken voor een onderzoek naar de tevredenheid. Voor het versturen van de nieuwsbrief mogen wij uw persoonsgegevens, die we hebben gekregen voor het boeken van een rit, niet gebruiken. Dit komt omdat u de persoonsgegevens heeft afgegeven voor een ander doel dan het versturen van een nieuwsbrief. Om het mogelijk te maken u op de hoogte te houden, vragen wij u apart toestemming te geven voor het versturen van de nieuwsbrief. Deze toestemming is vrijwillig.

1.4 Gegevens verzameld bij anderen?

Transvision ontvangt soms uw gegevens van een derde partij. Bijvoorbeeld wanneer wij de ritten boeken voor één van onze opdrachtgevers. Daarnaast kan het zijn dat we persoonsgegevens ontvangen van bijvoorbeeld de zorgverzekering.

1.5 Wie is de verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens?

Transvision is in sommige gevallen de juridische Verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens. Dit is bijvoorbeeld het geval voor de verwerking van persoonsgegevens van onze eigen medewerkers. Daarnaast zijn wij Verwerkingsverantwoordelijke voor onze extra producten en diensten zoals de nieuwsbrief.

In veel gevallen is Transvision op basis van de wet niet verantwoordelijk voor het verwerken van uw persoonsgegevens. In dit geval is Transvision namelijk de Verwerker. Dit betekent dat een andere organisatie, bijvoorbeeld een opdrachtgever van Zittend Ziekenvervoer, degene is die op basis van de wet verantwoordelijk is. Deze opdrachtgever heeft Transvision om ondersteuning gevraagd bij het verlenen van de dienst.

Dit onderscheid is voor u relevant wanneer u contact op wilt nemen of gebruik wil maken van één of meerdere klantrechten. Indien wij de Verwerkingsverantwoordelijke zijn, kunt u contact opnemen met ons. Indien het gaat om een product van één van onze opdrachtgevers in het kader van de Ketendiensten, het Zittend Ziekenvervoer, Zakelijk vervoer, Doelgroepenvervoer of een opdrachtgever voor Transvision Personenvervoer, kunt u contact opnemen met deze specifieke opdrachtgevers.

Indien u twijfelt bij wie u terecht kan, is het altijd mogelijk om dit bij ons na te vragen. Wij zullen u hier in dat geval bij helpen. U kunt contact opnemen met mevrouw K. Sterk via het e-mailadres compliance@transvision.nl of het nummer 010 30 35 600.

1.6 Wie is de Privacy Officer?

Transvision heeft gekozen voor een Compliance- & Privacy Officer om de taken te vervullen in het kader van privacy. Deze functie wordt vervuld door mevrouw K. Sterk. Zij is te bereiken via het e-mailadres compliance@transvision.nl of het nummer 010 30 35 600.

2. Welke persoonsgegevens gebruiken wij voor onze diensten en producten?

Persoonsgegevens kunnen voor het gemak worden onderverdeeld in categorieën. Binnen Transvision worden de volgende categorieën persoonsgegevens gebruikt.

(categorie 1) Naam en contactgegevens:

Dit zijn uw voor- en achternaam, adres, geboortedatum, e-mailadres en telefoonnummers. Ook kunnen dit gegevens zijn van uw contactpersoon.

(categorie 2) Betaalgegevens:

Dit is uw rekeningnummer en de tenaamstelling.

(categorie 3) Identiteitsbewijs en foto:

Dit is de (gedeeltelijke) kopie van het identiteitsbewijs en eventueel de extra pasfoto.

(categorie 4) Unieke nummers en handtekeningen:

Dit zijn uw handtekening, BSN en de nummers die wij aanmaken voor het aanvragen van een pas. Ook kunnen dit pasnummers of cliëntnummers zijn.

(categorie 5) Medische gegevens:

Dit zijn gegevens over bijvoorbeeld een specifieke handicap die een specifiek vervoersmiddel noodzakelijk maakt. Denkt u hierbij aan een rolstoel, hulphond of rollator.

Ook zijn dit voor Valys gegevens die u zelf door kunt geven voor uw reizigersprofiel. Het gaat hierbij om gegevens over bijvoorbeeld uw loopsnelheid of het aantal overstappen dat u kunt maken als u met de trein reist. Als u deze gegevens niet doorgeeft, wordt een gemiddeld reizigersprofiel aangemaakt. Dit kan verder worden gepersonaliseerd op basis van uw reisgegevens. U kunt altijd zelf uw reizigersprofiel inzien en aanpassen.

(categorie 6) Locatiegegevens:

Dit zijn gegevens over uw locatie zoals wanneer uw welke reizen maakt met Transvision.

3. Voor welke doelen gebruiken we uw gegevens?

Wij gebruiken de genoemde persoonsgegevens voor verschillende doelen. Een van onze doelen is het leveren van vervoer waar wij verschillende stappen voor nemen. Denk bijvoorbeeld aan vervoer zoals Valys, de Ketendiensten, Zittend Ziekenvervoer, Zakelijk vervoer, Doelgroepenvervoer of Transvision Personenvervoer. Voor het vervoer kan het zijn dat we u moeten inschrijven in ons systeem. Voor Valys verwerken we uw pasaanvraag. Ook verwerken we gegevens bij het boeken van de ritten en het verlenen van klantenservice.

Voor kwaliteitsdoeleinden worden telefoongesprekken opgenomen. Hierover wordt u geïnformeerd op het moment dat u telefonisch contact met Transvision opneemt. De gesprekken worden voor een periode van 3 maanden bewaard.

Ook kan het voorkomen dat er een juridisch geschil ontstaat waarbij we persoonsgegevens moeten verwerken.

4. Op basis van welke grondslagen gebruiken we uw gegevens?

Transvision verwerkt alleen persoonsgegevens op basis van één van de 6 wettelijke grondslagen. De grondslag is de basis die nodig is om persoonsgegevens te verwerken. Denk bijvoorbeeld aan de grondslag 'overeenkomst' die we gebruiken wanneer u een Valys-pas heeft. Een ander voorbeeld is de grondslag 'toestemming' die we gebruiken voor onze nieuwsbrief.

5. Bestaan van geautomatiseerde individuele besluitvorming

Transvision maakt geen gebruik van geautomatiseerde individuele besluitvorming, omdat dit voor onze dienstverlening niet nodig is.

6. Delen we de gegevens met andere partijen?

Transvision deelt persoonsgegevens met organisaties die zijn ingeschakeld bij de uitvoering van de overeenkomst. Denk bijvoorbeeld aan de opdrachtgevers die we hebben of de vervoerders die de ritten uitvoeren.

Transvision zorgt ervoor dat de gegevensuitwisseling met derden binnen de wettelijke kaders valt. Dit houdt onder andere in dat we afspraken maken met de derde partijen om te zorgen dat zij passende organisatorische en technische maatregelen nemen om klanten te kunnen verzekeren dat de privacy gewaarborgd is. Hiervoor sluit Transvision Verwerkersovereenkomsten met deze derde partijen. Wij zullen nooit persoonsgegevens uitwisselen indien dit niet is toegestaan. Wij vinden het belangrijk om hier transparant over te zijn.

Daarnaast maakt Transvision gebruik van een aantal leveranciers, denk bijvoorbeeld aan uw taxichauffeur. Wij zorgen ervoor dat de leveranciers die wij uitkiezen voldoende waarborgen hebben in het kader van privacy. Transvision heeft afspraken gemaakt met deze leveranciers.

Wanneer u een Valys Reispas aanvraagt (een OV-chipkaart waarmee u kunt reizen in het openbaar vervoer en met de taxi) verstrekt Transvision persoonsgegevens aan Trans Link Systems B.V. (hierna: Translink) Het gaat hierbij om uw Valys klantnummer, NAW-gegevens, pasfoto, geboortedatum, geslacht, telefoonnummer en e-mailadres. De verstrekking van persoonsgegevens aan Translink is noodzakelijk voor het vervaardigen van de Valys Reispas in de vorm van een OV-chipkaart en voor het beheren van de OV-chipkaart door Translink. Translink is namelijk verantwoordelijk voor het maken, de uitgifte en werking van de OV-chipkaart en het afhandelen van de transacties die u met de OV-chipkaart doet. Translink is

zelf verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens voor de OV-chipkaart. Voor meer informatie zie: www.ov-chipkaart.nl.

De verstrekking van persoonsgegevens door Transvision aan Translink voor de Valys Reispas vindt plaats op basis van de grondslag uitvoering overeenkomst.

Wanneer u de Valys Reispas aanvraagt gaat u akkoord met de voorwaarden Valys/Transvision en de Algemene Voorwaarden OV-chipkaart.

Soms is Transvision verplicht om op grond van wettelijke verplichtingen persoonsgegevens te verstrekken aan opsporingsinstanties. Dit doen wij alleen indien wij hiertoe specifiek verzocht worden.

7. Worden uw gegevens buiten de EU gebracht?

Transvision heeft als uitgangspunt om persoonsgegevens alleen binnen de EU te verwerken. Aangezien de privacy verordening van toepassing is binnen de EU, kan daarmee in beginsel altijd een passend beschermingsniveau verzekerd worden.

8. Hoe beveiligen we uw gegevens?

Omdat de beveiliging van persoonsgegevens erg belangrijk is, heeft Transvision een Information Security Management System opgesteld dat is gecertificeerd volgens de ISO 27001 en NEN 7510 normen. Zoals onder artikel 7 van deze privacyverklaring is duidelijk gemaakt verwerken we in principe alleen persoonsgegevens binnen de EU. Transvision heeft verschillende maatregelen om ervoor te zorgen dat de persoonsgegevens niet misbruikt kunnen worden of op een andere manier in handen van de verkeerde persoon terecht komen. Naast technische maatregelen worden ook organisatorische maatregelen getroffen. Een voorbeeld van deze maatregelen is het trainen van onze medewerkers op het gebied van privacy bewustzijn. Wij zorgen ervoor dat, indien we uw persoonsgegevens aan andere organisaties zoals de verwerkers doorsturen, deze organisaties dezelfde maatstaven aanhouden. Hiervoor worden Verwerkersovereenkomsten gesloten.

9. Hoe lang bewaren we uw gegevens?

De persoonsgegevens die van u verwerken bewaren we zolang dit noodzakelijk is voor het product of dienst. Soms is hiervoor een wettelijke bewaartermijn voorgeschreven, zoals de administratie voor de Belastingdienst. Indien er geen wettelijke bewaartermijn is, hanteren wij een zelf gedefinieerde bewaartermijn. Wij zorgen ervoor dat we persoonsgegevens niet langer bewaren dan dat nodig is.

10. Welke rechten heeft u op basis van de verwerking van persoonsgegevens?

Transvision vindt het belangrijk dat de klant de rechten op basis van de wet goed kan uitoefenen. Daarom is het heel makkelijk om via onder andere de website contact op te nemen met ons. Onder het kopje 'contact' kunt u het webformulier invullen zodat wij u verder kunnen helpen. Ook kunt u hiervoor contact opnemen met onze Compliance- en Privacy Officer mevrouw K. Sterk via het e-mailadres compliance@transvision.nl of het nummer 010 30 35 600.

U kunt gebruik maken van de volgende rechten:

- Het recht van inzage: u heeft het recht om inzage te krijgen in welke persoonsgegevens wij van u verwerken;

- Het recht van correctie: indien de persoonsgegevens die wij van u verwerken niet juist zijn, heeft u het recht om deze aan te laten passen;
- Het recht van verwijdering: indien wij uw persoonsgegevens niet meer nodig hebben voor het doel waarvoor we ze hebben gekregen, heeft u het recht ons te vragen deze te verwijderen. Hier zijn een aantal uitzonderingen op, zoals onze plicht om bepaalde gegevens te bewaren voor onder andere de belastingdienst;
- Het recht van beperking: gedurende de periode dat we bezig zijn om te bepalen of uw gegevens gerectificeerd moeten worden, het bepalen van de onrechtmatigheid van gegevensverwerking, het bepalen of gegevens verwijderd moeten worden of u bezwaar hebt ingediend tegen de verwerking, heeft u het recht om de beperking van de verwerking aan te vragen;
- Het recht van dataportabiliteit: op uw verzoek moeten wij alle persoonsgegevens die wij van u hebben, overdragen naar u of een andere organisatie naar uw keuze. U kunt alleen van dit recht gebruik maken indien de gegevens worden verwerkt op grond van toestemming of overeenkomst;
- Het recht van bezwaar: indien wij gegevens verwerken op grond van gerechtvaardigd belang of algemeen belang, is het mogelijk bezwaar te maken waarna een belangenafweging zal volgen. In het geval van direct marketing heeft u altijd het recht van bezwaar.

Zoals onder 1.5 van deze verklaring ook is genoemd, kunt u bij Transvision terecht voor het uitoefenen van uw rechten indien Transvision de Verwerkingsverantwoordelijke is. Heeft u een vraag of wilt u een recht uitoefenen wanneer het gaat om een product van één van onze opdrachtgevers, dan kunt u contact opnemen met deze specifieke opdrachtgevers.

Indien u twijfelt bij wie u terecht kan, is het altijd mogelijk om dit bij ons te vragen. Wij zullen u in dat geval hierbij helpen. Dit kan met mevrouw K. Sterk via het e-mailadres compliance@transvision.nl of het nummer 010 30 35 600.

11. Cookiebeleid

Transvision maakt geen gebruik van cookies waarvoor toestemming vereist is. De website maakt gebruik van functionele cookies om de website te optimaliseren. Deze type cookies maken een dusdanig beperkte inbreuk op de privacy, dat de privacywetgeving niet van toepassing is.

Daarnaast maakt de website gebruik van Google Analytics-cookies. Transvision heeft deze cookies privacy vriendelijk ingesteld volgens de handleiding van de Autoriteit Persoonsgegevens. Dit betekent dat Transvision:

- Een verwerkersovereenkomst met Google heeft gesloten;
- Het laatste octet van het IP-adres heeft gemaskeerd;
- De optie 'gegevens delen' heeft uitgezet, en;
- Geen gebruik maakt van andere Google-diensten in combinatie met de Google Analytics-cookies.

De handleiding van de Autoriteit Persoonsgegevens is hier te vinden:

https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/sites/default/files/atoms/files/handleiding_privacyvriendelijk_instellen_google_analytics_2.pdf

12. Klacht indienen bij de bevoegde autoriteit: Autoriteit Persoonsgegevens

Transvision vindt het belangrijk om tevreden klanten te hebben. Ook al doen wij er alles aan om dit na te streven, kan het voorkomen dat u als klant niet tevreden bent. Het is mogelijk om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, indien het gaat om de bescherming van persoonsgegevens. Dit kan via: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>.

13. Wijziging van de privacyverklaring

Aangezien we onze dienstverlening en website steeds willen verbeteren kan het zijn dat de privacyverklaring af en toe wordt aangepast. Wij publiceren de aangepaste versies op de website en geven een tijdsstempel mee.

14. Hoe kunt u contact met ons opnemen?

Mocht u nog vragen hebben, een klacht hebben of een opmerking hebben, dan kunt u contact opnemen met onze Compliance & Privacy Officer mevrouw K. Sterk via het e-mailadres compliance@transvision.nl of het nummer 010 30 35 600.