

Privacyverklaring Vervoersorganisatie Regio Arnhem Nijmegen

Detail versie 3.1

Oktober 2024

De organisatie

Vervoersorganisatie Regio Arnhem Nijmegen, gevestigd aan Eusebiusbuitensingel 53 te Arnhem, is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens zoals weergegeven in deze privacyverklaring.

Contactgegevens:

<https://www.vervoersorganisatie.nl/>

Eusebiusbuitensingel 53

6828 HZ Arnhem

Math van den Beucken is de Functionaris Gegevensbescherming van Vervoersorganisatie Regio Arnhem Nijmegen. Hij is te bereiken via info@vervoersorganisatie.nl

Persoonsgegevens die wij verwerken

Vervoersorganisatie Regio Arnhem Nijmegen verwerkt uw persoonsgegevens doordat u gebruik maakt van een dienst die valt onder het vervoerscontract dat wij beheren. Hieronder vindt u een overzicht van de persoonsgegevens die wij verwerken:

- Voor- en achternaam
- Geslacht
- Geboortedatum
- Adresgegevens
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- Locatiegegevens

Bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens die wij verwerken

Vervoersorganisatie Regio Arnhem Nijmegen verwerkt de volgende bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens van u:

- FVB (functionele beperkingen vervoer)

Onze website en/of dienst heeft niet de intentie gegevens te verzamelen over websitebezoekers die jonger zijn dan 16 jaar. Tenzij ze toestemming hebben van ouders of voogd. We kunnen echter niet controleren of een bezoeker ouder dan 16 is. Wij raden ouders dan ook aan betrokken te zijn bij de online activiteiten van hun kinderen, om zo te voorkomen dat er gegevens over kinderen verzameld worden zonder ouderlijke toestemming. Als u er van overtuigd bent dat wij zonder die toestemming persoonlijke gegevens hebben verzameld over een minderjarige, neem dan contact met ons op via info@vervoersorganisatie.nl, dan verwijderen wij deze informatie.

Met welk doel en op basis van welke grondslag wij persoonsgegevens verwerken

Vervoersorganisatie Regio Arnhem Nijmegen verwerkt uw persoonsgegevens voor de volgende doelen:

- Het afhandelen van uw betalingen en verrekeningen met vervoerders, callcenter en gemeenten
- Het analyseren van het gebruik van onze dienstverlening en het informeren van gemeenten
- Verzenden van onze nieuwsbrief
- U te kunnen bellen of e-mailen indien dit nodig is om onze dienstverlening uit te kunnen voeren
- U te informeren over wijzigingen van onze diensten
- Om onze dienstverlening aan u mogelijk te maken
- Vervoersorganisatie Regio Arnhem Nijmegen verwerkt ook persoonsgegevens als wij hiertoe wettelijk verplicht zijn

Automatisering

Vervoersorganisatie Regio Arnhem Nijmegen maakt geen gebruik van geautomatiseerde besluitvorming. Wel gebruikt zij de volgende computerprogramma's of -systemen:

- SmartWheels: Toegang tot persoonsgegevens met betrekking tot NAW-gegevens, indicaties zoals die door de gemeenten worden verstrekt en uw reisgedrag.
- Microsoft Excel: Ritten gemaakt door reizigers met voertuigen van AVAN. Worden gebruikt om de kosten te berekenen van het vervoer, de afrekening richting gemeenten, klachten te herleiden en de rechtmatigheid van gebruik vervoer.
- Microsoft Outlook: Uitwisselen van (beveiligde) bestanden die persoonsgegevens bevatten richting gemeenten.
- Smile: Klachtenbeheer applicatie die klantgegevens bevat die door de indiener zijn toegevoegd (en toestemming voor is gegeven)

Hoe lang we persoonsgegevens bewaren

Vervoersorganisatie Arnhem Regio Nijmegen bewaart uw persoonsgegevens niet langer dan strikt nodig is om de doelen te realiseren waarvoor uw gegevens worden verzameld. Uw gegevens worden bewaard op beveiligde servers. De volgende documenten worden bewaard die persoonsgegevens bevatten:

- Maandelijks export met gerealiseerde/geannuleerde of losgemelde ritten. Deze export wordt gebruikt ter verantwoording van de factuur en afrekening van de kosten richting gemeenten. Daarnaast worden de persoonsgegevens gebruikt indien er klachten zijn vanuit de reiziger of vragen zijn over het vervoer van een reiziger (door gemeenten). Deze exports blijven maximaal 3 kalenderjaren bewaard.
- Maandelijks exports van telefoonnummers gebruikt voor het reserveren van ritten, het indienen van klachten en/of bellen met klantenservice. Deze exports blijven maximaal één kalenderjaar bewaard.
- Van u ontvangen en aan u verstuurd documenten met betrekking tot klachten en klachtafhandeling. Deze documenten blijven maximaal twee kalenderjaren bewaard.

Bij alle overige gegevens hanteert Vervoersorganisatie Arnhem Regio Nijmegen de wettelijke bewaartermijn van 10 jaar.

Delen van persoonsgegevens met derden

Vervoersorganisatie Regio Arnhem Nijmegen verkoopt uw gegevens niet aan derden en verstrekt deze uitsluitend indien dit nodig is voor de uitvoering van onze overeenkomst met u of om te voldoen aan een wettelijke verplichting. Met bedrijven die uw gegevens verwerken in onze opdracht, maken wij goede en zorgvuldige afspraken over de verwerking van persoonsgegevens. Vervoersorganisatie Arnhem Nijmegen blijft verantwoordelijk voor deze verwerkingen.

Cookies, of vergelijkbare technieken, die wij gebruiken

De website van Vervoersorganisatie Regio Arnhem Nijmegen gebruikt geen cookies of vergelijkbare technieken.

Gegevens inzien, aanpassen of verwijderen

U heeft het recht om uw persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen. Daarnaast heeft u het recht om uw eventuele toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken of bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens door Vervoersorganisatie Regio Arnhem Nijmegen en heeft u het recht op gegevensoverdraagbaarheid. Dat betekent dat u bij ons een verzoek kunt indienen om de persoonsgegevens die wij van u beschikken in een computerbestand naar u of een andere, door u genoemde organisatie, te sturen. U kunt een verzoek tot inzage, correctie, verwijdering, gegevensoverdraging van uw persoonsgegevens of verzoek tot intrekking van uw toestemming of bezwaar op de verwerking van uw persoonsgegevens sturen naar info@vervoersorganisatie.nl

Om er zeker van te zijn dat het verzoek tot inzage door u is gedaan, vragen wij u een kopie van uw identiteitsbewijs met het verzoek mee te sturen. Maak in deze kopie uw pasfoto, MRZ (machine readable zone, de strook met nummers onderaan het paspoort), paspoortnummer en Burgerservicenummer (BSN) zwart. Dit ter bescherming van uw privacy. We reageren zo snel mogelijk, maar binnen vier weken, op uw verzoek. Vervoersorganisatie Regio Arnhem Nijmegen wil u er tevens op wijzen dat u de mogelijkheid heeft om een klacht in te dienen bij de nationale toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. Dat kan via de volgende link: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>

Hoe wij persoonsgegevens beveiligen

Vervoersorganisatie Arnhem Nijmegen neemt de bescherming van uw gegevens serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Als u de indruk heeft dat uw gegevens niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact op via info@vervoersorganisatie.nl.