

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen – 1 april 2022

Uw privacy is ons vertrekpunt

Transparant

We leggen u duidelijk uit hoe we uw gegevens verzamelen en waarvoor we die gebruiken.

Veilig bij NS

We gebruiken uw gegevens, goed beveiligd, alleen voor onze diensten en delen uw gegevens niet met derden voor hun marketingdoeleinden, behalve als we uw expliciete toestemming hebben.

Keuze en controle

U bepaalt of we uw gegevens voor extra diensten van NS mogen gebruiken. U kunt uw gegevens over deze diensten wijzigen of verwijderen.

Innovatief en open

We blijven bedenken hoe we uw privacy kunnen verbeteren en staan open voor suggesties en vragen.

NS houdt zich altijd aan de van toepassing zijnde wetgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming, de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming, de Wet politiegegevens, de Telecommunicatiewet en de EU Reizigersverordening 1371/2007.

Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?

Wij gebruiken uw gegevens om aan u producten en diensten te leveren om uw reiservaring zo prettig en eenvoudig mogelijk te maken.

Kies hieronder een van de onderwerpen voor meer informatie over de persoonsgegevens die wij gebruiken.

Onderwerpen

Bestellen en betalen <ul style="list-style-type: none">• Reisproducten kopen en intrekken, omboeken of annuleren• Reisproducten opwaarderen en betalen• Claims en restitutie	Trein <ul style="list-style-type: none">• Reisproducten gebruiken• Veiligheid tijdens uw reis• Reizen met een functiebeperking• Calamiteiten• WiFi in de trein• Treinreizen met GPS	Station <ul style="list-style-type: none">• Veiligheid op en rondom het station• Bezetting en gebruik onbetaalde P+R terreinen• Onderhoud van het station• Werken op het station• Producten met passagerechten op het station• Bestellingen bij Julia's	Deur-tot-deur diensten <ul style="list-style-type: none">• OV-fiets• Fietsenstallingen• NS Zonetaxi en Taxi NS-Business Card• Greenwheels en Greenwheels Company Cars• Betaald parkeren P+R in samenwerking met Q-Park
Digitale diensten <ul style="list-style-type: none">• Apps van NS en NS International• Mijn NS, Mijn NS Zakelijk en Mijn NS International• Websites en apps van NS - Cookiebeleid	Contact en service <ul style="list-style-type: none">• Klantcontact en service• Onderhouden klantrelatie• Claims en restitutie• Uw rechten	Meer onderwerpen <ul style="list-style-type: none">• Wettelijke verplichtingen• Fraude- en misbruikbestrijding• Marktonderzoek en wetenschappelijk onderzoek• Rapportages• Buitengewoon opsporingsambtenaren (Boa's) van NS• Open informatiehuishouding• Fotografie• Innovatie	

Vragen en contact

Voor vragen over de bescherming van persoonsgegevens, kunt u terecht op www.ns.nl/privacy of het Expertisecentrum (fg@ns.nl).

Wij hebben een Functionaris voor Gegevensbescherming die goede naleving van de privacy spelregels bewaakt. Hieronder vindt u de contactgegevens van de Functionaris voor Gegevensbescherming:

NS Groep N.V.
mr. A. Nijhoff
Postbus 2812
3500 GV Utrecht
Of stuur een e-mail naar fg@ns.nl

Let op: dit emailadres is alleen bestemd voor contact met de functionaris voor gegevensbescherming. Vragen die bestemd zijn voor de NS klantenservice kunnen worden gesteld via een van de kanalen die genoemd zijn op <https://www.ns.nl/klantenservice>

Eindverantwoordelijkheid

Dit is het privacystatement van de Nederlandse Spoorwegen ("NS" of "wij") – de NS Groep N.V. en de vennootschappen namens wie NS Groep N.V. handelt.¹ Dit privacystatement geeft informatie over de persoonsgegevens die wij verwerken van onze (website) gebruikers, reizigers, klanten en passanten op de NS stations.

Eindverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens binnen NS ('Verantwoordelijke' in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming), is NS Groep N.V., de holdingmaatschappij voor alle NS-bedrijfsonderdelen, waaronder NS Reizigers en NS International.

Contactgegevens:
NS Groep NV
Laan van Puntenburg 100
Postbus 2812
3500 GV Utrecht
Ingeschreven in het Handelsregister (Kamer van Koophandel) onder nummer 30124358.

¹ De lijst met de betreffende vennootschappen is op te vragen via de Functionaris voor Gegevensbescherming

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen – 1 april 2022

Wijzigingen

Dit privacystatement kan van tijd tot tijd wijzigen indien ontwikkelingen daartoe aanleiding geven. Bij grote wijzigingen zullen wij u daarover informeren via bijvoorbeeld de apps van NS, onze nieuwsbrief of via de website. Het meest actuele privacystatement vindt u altijd op www.ns.nl/privacy. In het privacystatement wordt altijd de laatste datum van wijziging aangegeven.

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen – 1 april 2022

Reisproducten kopen en intrekken, omboeken of annuleren

Informatie over het gebruik van uw gegevens bij het aanschaffen van reisproducten zoals de OV-chipkaart, losse of internationale tickets en eenmalige chipkaart.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Afhankelijk van het reisproduct dat u bij ons koopt, verwerken wij persoonsgegevens.

Wanneer u wilt reizen met NS heeft u verschillende opties. U kunt kiezen voor een OV-chipkaart op naam, een naamloze OV-chipkaart, een e-ticket of een wegwerpkkaart.

Als u kiest voor een OV-chipkaart op naam of e-ticket dan hebben wij bepaalde gegevens van u nodig. Deze gegevens verstrekt u zelf aan ons. Het gaat bijvoorbeeld om uw contactgegevens, geboortedatum en bankgegevens.

Ook gebruiken wij een pasfoto van u voor op de OV-chipkaart, zodat wij u kunnen identificeren als u met ons reist. De gegevens voor de OV-chipkaart worden geregistreerd door ons en door Trans Link Systems B.V. voor de uitgifte van de kaart.

In de OV-chipkaart zit een chip-ID. Deze chip bevat een elektronische portemonnee met saldo en een 'OV-module'. De 'OV-module' bestaat uit de laatste 10 reistransacties, de laatste twee opaadtransacties, uw reisproduct(en), eventuele rechten zoals automatisch opladen en uw geboortedatum.

Bent u de houder of boeker van een NS-Business Card van NS Zakelijk? Dan gebruiken wij indien mogelijk uw zakelijke contactgegevens. Het kan voorkomen dat wij deze gegevens verkrijgen van uw werkgever.

Als u een internationaal treinticket koopt dan worden de gegevens geregistreerd door ons en BeNe Rail International (een internationaal samenwerkingsverband tussen de NS en de Belgische Spoorwegen) voor de uitgifte voor dit treinticket.

Voor de aanschaf van een naamloze OV-chipkaart hebben wij geen persoonsgegevens van u nodig. Wanneer u de naamloze OV-chipkaart niet meer wilt gebruiken en het resterende saldo wilt laten terugstorten op uw bankrekening, gebruiken wij de persoonsgegevens die daarvoor nodig zijn, zoals uw contactgegevens en uw bankrekeningnummer. Deze gegevens verstrekt u in dat geval zelf aan ons.

Wij gebruiken geen persoonsgegevens van u voor de aanschaf van een wegwerpkkaart.

Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?

Wij gebruiken uw persoonsgegevens voor het leveren, intrekken of blokkeren van reisproducten, zoals abonnementen, reizen op saldo of krediet, e-tickets en voor het leveren van dragers van reisproducten zoals OV-chipkaarten. Wij controleren tijdens het bestelproces of uw OV-chipkaart waarop u een product wilt bestellen, nog steeds geldig is en of er geen conflicterende producten op de OV-chipkaart staan waarmee u mogelijk niet kunt reizen op het product van NS of mogelijk het product van een andere vervoerder.

Opgave van uw telefoonnummer is verplicht bij aanschaf van een NS Flex abonnement. Het telefoonnummer kan NS gebruiken in het geval een factuur niet of niet tijdig betaald wordt. NS (of een van haar samenwerkingspartners Webhelp Nederland of BOS Incasso) neemt dan mogelijk telefonisch contact met u op. Voor het uitvoeren van de kredietcheck worden uw achternaam, initialen, woonadres, geboortedatum en -land doorgegeven aan Focum. Deze gegevens zijn nodig om u met voldoende zekerheid te kunnen identificeren. Met deze gegevens wordt de database van Focum niet verrijkt, daarvoor heeft NS afspraken gemaakt met Focum.

De grondslag voor de verwerking is: het sluiten en de uitvoering van de overeenkomst

De gegevens die wij gebruiken als u een OV-chipkaart op naam wilt of een internationaal ticket op naam, hebben wij nodig om met u een overeenkomst te sluiten en uit te voeren. Als u deze gegevens niet aan ons verstrekt of wilt verstrekken kunt u geen OV-chipkaart op naam of internationaal ticket aanschaffen. In dat geval kunt u kiezen voor een naamloze OV-chipkaart.

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang

Met sommige producten kunt u op rekening reizen. In dat geval kunt u NS op een later moment terugbetalen. Omdat wij zo min mogelijk financiële risico's willen lopen en het belangrijk vinden dat u geen financiële problemen, zoals schulden, ondervindt door de aanschaf van dit soort producten laten wij voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst een kredietcheck uitvoeren door de organisatie Focum. Dit is een onderdeel van het bestelproces indien u nog geen bekende klant bij NS bent. Voor bestaande klanten bij NS wordt beoordeeld of er bij de door u opgegeven gegevens een betalingsachterstand bestaat waardoor NS u niet kan accepteren als klant voor dit type abonnement.

Het uitvoeren van de kredietcheck of het controleren of u nog openstaande schulden heeft bij NS is noodzakelijk voor NS om te bepalen of wij u dit abonnement kunnen aanbieden. Wanneer u nog geen bekende klant bij NS bent en u de kredietcheck niet laat uitvoeren is het niet mogelijk het abonnement NS Flex bij ons af te nemen. Wanneer de uitkomst van de kredietcheck positief is, kunt u het bestelproces afronden en het door u gewenste reisproduct op rekening afsluiten.

Wanneer de uitkomst van de kredietcheck negatief is, wordt u door middel van een automatisch besluit niet als klant geaccepteerd en kunt u geen reisproduct op rekening aanschaffen. Wel kunt u in dat geval één van de vele andere NS reisproducten kiezen. De beslissing wordt op basis van vooraf bepaalde criteria automatisch uitgevoerd door organisatie Focum. De automatische beslissing wordt genomen op basis van een aantal criteria die wij hebben opgesteld, zoals een eventuele registratie van een schuld bij een incassobureau. Op basis van deze criteria wordt bepaald of er een hoog betalingsrisico bestaat. NS heeft op geen enkele wijze inzicht in de resultaten van de kredietcheck en wij bewaren deze resultaten ook niet.

Focum is verwerkingsverantwoordelijke voor het uitvoeren van de kredietcheck en voert deze uit in opdracht van NS. Bij NS is daarom niet bekend met de reden waarom uw verzoek is afgewezen. Wilt u weten wat de uitslag is van de kredietcheck? Neem dan contact op met Focum door online (<https://www.focum.nl/consumenten/inzageverzoeken/>) een inzageverzoek in te dienen. Indien blijkt dat uw gegevens feitelijk onjuist zijn, heeft u recht op correctie. Daarvoor kunt u via inzage@focum.nl een bezwaar indienen voorzien een zo goed mogelijke onderbouwing van de door u gewenste correctie.

Mocht u vragen hebben over de kredietcheck dan kan de NS klantenservice u van meer informatie voorzien. Indien u op basis van de onderbouwing van het resultaat van de kredietcheck dat u van Focum heeft ontvangen of uw eigen informatie van mening bent dat het besluit om NS te weigeren onjuist is, dan kunt u NS verzoeken om het besluit opnieuw door een medewerker te laten beoordelen. U kunt een verzoek hiertoe indienen bij de NS Klantenservice.

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen – 1 april 2022

Met wie delen wij gegevens?

Wanneer u een gepersonaliseerd reisproduct aanschaft, geven wij deze gegevens door aan Translink. Translink is namelijk verantwoordelijk voor het maken, de uitgifte en werking van OV-chipkaarten 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.

Verder delen wij gegevens met derden als dat noodzakelijk is voor de landelijk goede werking van uw OV-chipkaart. Er kan een beperkte hoeveelheid functionele gegevens worden gedeeld met Translink en andere openbaar vervoer bedrijven.

Als u een internationaal treinticket koopt dan worden de gegevens geregistreerd door ons en BeNe Rail International (een internationaal samenwerkingsverband tussen de NS en de Belgische Spoorwegen) voor het maken, de uitgifte en werking van het ticket.

Ook geven wij uw gegevens door aan de desbetreffende vervoerder zoals Eurostar en Thalys in verband met doen van de boeking. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens, bijvoorbeeld over de beveiliging en het bewaren van gegevens.

Als voor het afsluiten van een product een kredietcheck wordt uitgevoerd, geven wij uw gegevens door aan Focum. Focum is een handelsinformatiebureau. Focum verzamelt gegevens over personen die wij samen met de informatie die u aan ons verstrekt kunnen gebruiken om te voorkomen dat u financiële verplichtingen aangaat die u niet kunt dragen en om onze financiële risico's te verminderen. Focum is in relatie tot de persoonsgegevens die zij van NS ontvangt een verwerker. NS heeft met Focum afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens, bijvoorbeeld over de beveiliging van persoonsgegevens. Focum is in relatie tot haar databank, het kredietinformatiebureau en de automatische toetsingen op basis van de gedragscode van de NVH verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens. Lees op de website van Focum meer over de gegevens die Focum verwerkt (<https://www.focum.nl/over-ons/privacy-statement-focum/>).

Wanneer u niet voldoet aan uw betalingsverplichtingen zullen wij uw contactgegevens delen met BOS Incasso voor het incasseren van de openstaande vordering. Daarnaast delen wij in geval van een iDeal- of creditcardbetaling uw betaalgegevens met derden ten behoeve van de afwikkeling van de transactie en ter bestrijding van fraude.

Tot slot, schakelen wij derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens, bijvoorbeeld over de beveiliging en het bewaren van gegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Klantgegevens, met uitzondering van reistransacties, worden 48 maanden na het laatste klantcontact tussen u en NS verwijderd. Uw NS account vernietigen wij op het moment dat u NS daarom verzoekt zoals beschreven op: <https://www.ns.nl/privacy/rechten-betrokkenen.html>. Het NS account kan namelijk ook gebruikt worden voor andere diensten.

Indien de uitslag van de Focum kredietcheck negatief is, slaat NS geen gegevens op en worden direct na het beëindigen van de bestelling alle ingevoerde gegevens vernietigd. De persoonsgegevens die Focum van NS ontvangt voor het uitvoeren van de kredietcheck mogen door Focum niet gebruikt worden om haar eigen database te verrijken. Voor meer informatie over de persoonsgegevens waarvoor Focum verantwoordelijk is, verwijzen wij u naar de website van Focum.

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen – 1 april 2022

Reisproducten opwaarderen en betalen

Informatie over het gebruik van uw gegevens bij het opwaarderen en betalen van reisproducten zoals de OV-chipkaart en eenmalige chipkaart.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Als u bij ons een reisproduct zoals een abonnement afneemt of opwaardert hebben wij uw gegevens nodig om de financiële transactie af te handelen zoals uw contact- en kaartgegevens en uw bankgegevens. Deze gegevens hebben wij van u gekregen bij [de koop van het reisproduct](#).

Als u ervoor heeft gekozen om uw OV-chipkaart automatisch te laten opwaarderen via Translink, dan verwerken wij geen bankgegevens.

Bent u de houder of boeker van een NS-Business Card van NS Zakelijk? Dan gebruiken wij indien mogelijk uw zakelijke contactgegevens. Betalingen zullen in geval van de NS-Business Card altijd via de werkgever plaatsvinden.

Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?

Het opwaarderen van producten en het innen van (achterstallige) betalingen voor bijvoorbeeld abonnementen zijn financiële transacties.

De grondslag voor de verwerking is: de uitvoering van de overeenkomst en gerechtvaardigd belang

Het uitvoeren van financiële transacties is een onderdeel van de overeenkomst die wij met u hebben gesloten. Wanneer u deze gegevens niet verstrekt, en wij geen betalingen kunnen innen is het niet mogelijk om met een OV-chipkaart op naam te reizen. Wanneer u deze gegevens niet verstrekt of wilt verstrekken aan NS, is het mogelijk om een naamloze OV-chipkaart te gebruiken.

Daarnaast is het voor ons van commercieel en financieel belang dat wij vorderingen die wij op u hebben kunnen (laten) innen. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer wij aan u een boete opleggen omdat u reist zonder geldig vervoersbewijs. Het belang van NS is in dat geval groter dan de mogelijke inbreuk op uw privacy die het gebruik van gegevens met zich meebrengt. Wij treffen daarnaast waarborgen om uw privacy te beschermen. Zo zorgen wij er bijvoorbeeld voor dat alleen medewerkers toegang hebben tot deze gegevens voor zover dat nodig is voor het uitvoeren van hun functie.

Met wie delen wij gegevens?

Wij kunnen derden, zoals deurwaarders en incassobureaus inschakelen om namens ons vorderingen te innen.

Ook schakelen wij derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens, bijvoorbeeld over de beveiliging en het bewaren van gegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren uw gegevens tot 18 maanden nadat u met ons gereisd hebt.

Claims en restitutie

Informatie over het gebruik van uw gegevens voor het afhandelen van claims en restitutieverzoeken

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Het kan voorkomen dat uw trein vertraging heeft of dat u vergeten bent uit te checken. Wanneer u daar recht op heeft, zullen wij teveel betaalde kosten terugstorten. Hiervoor is het nodig dat wij gegevens van u gebruiken die u aan ons heeft gegeven [toen u het product bij ons aanschafte](#) of die wij van u hebben ontvangen bij het indienen van de claim. Dit zijn bijvoorbeeld uw contactgegevens, OV-chipkaartnummer, bankgegevens en reisgegevens.

Bent u de houder of boeker van een NS-Business Card van NS Zakelijk? Dan gebruiken wij indien mogelijk uw zakelijke contactgegevens. Betalingen als u bent vergeten uit te checken zullen aan de werkgever plaatsvinden. Geld terug bij vertraging wordt op uw eigen rekeningnummer gestort.

Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?

Wij werken continu aan het verbeteren van onze dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat uw trein vertraagd is of onverhoopt is uitgevallen of dat u bent vergeten uit te checken. In dat geval komt u mogelijk in aanmerking voor geld terug bij vertraging of een andere vorm van restitutie.

Ook kan er onverhoopt een verstoring in de verwerking van de betaling optreden, waardoor u bijvoorbeeld niet verder kunt reizen.

De grondslag voor de verwerking is: de uitvoering van de overeenkomst

Als u vertraging heeft gehad of bent vergeten uit te checken, kunt een verzoek indienen voor, [geld terug bij vertraging NS International](#) of [geld terug bij vergeten uit te checken](#). Wij gebruiken in dat geval uw contactgegevens en reisgegevens om te bepalen of u in aanmerking komt voor restitutie. Daarnaast gebruiken wij uw bankgegevens om de vergoeding uit te keren. U kunt hiervoor ook contact opnemen met NS Klantenservice. Bent u houder van een NS-Business Card van NS Zakelijk? Dan worden betalingen als u vergeten bent uit te checken verwerkt op de factuur van de werkgever.

In het geval van betalingsstoringen streven wij ernaar u automatisch te compenseren als u door deze verstoring teveel heeft betaald. U hoeft dan niet zelf met de NS Klantenservice contact op te nemen, maar wij zetten uw teveel betaalde saldo voor u klaar of herstellen dit op uw eerstvolgende factuur. U kunt uw tegoed bij reizen op saldo bij een NS-kaartautomaat of een ophaalpunt ophalen. Op www.ns.nl kunt zien of er sprake is van automatische restitutie. Om dit mogelijk te maken zal NS, uitsluitend voor dit specifieke doel, uw gedetailleerde reisgegevens verwerken. Indien u geen prijs stelt op de verwerking van uw gedetailleerde reisgegevens voor dit doel, dan kunt u dit kenbaar maken bij NS Klantenservice.

Met wie delen wij gegevens?

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren uw persoonsgegevens tot 18 maanden na beëindiging van de overeenkomst.

Trein en station

Reisproducten gebruiken

Veiligheid tijdens uw reis

Reizen met een functiebeperking

Calamiteiten

WiFi in de trein

Treinreizen met GPS

Veiligheid op en rondom het station

Bezetting en gebruik onbetaalde P+R terreinen

Onderhoud van het station

Werken op het station

Producten met passagerechten op het station

Bestellingen bij Julia's

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen – 1 april 2022

Reisproducten gebruiken

Informatie over het gebruik van uw gegevens wanneer u reist met een reisproduct van NS.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Wanneer u met ons reist met een OV-chipkaart op naam of een los of internationaal ticket is het nodig dat wij een aantal van uw gegevens gebruiken om de reis mogelijk te maken. Hierbij valt te denken aan uw kaartgegevens, bankgegevens en reisgegevens. Deze gegevens heeft u aan ons verstrekt tijdens [de aanschaf van het product](#).

Bent u de houder of boeker van een NS-Business Card van NS Zakelijk? Dan gebruiken wij indien mogelijk uw zakelijke contactgegevens. Deze gegevens hebben van u of van uw werkgever gekregen.

Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?

Wij gebruiken uw persoonsgegevens om het vervoer met gebruik van een OV-chipkaart op mogelijk te maken. Daarnaast gebruiken we de gegevens om het gebruik van onze kaartautomaten en check-in/uit paaltjes mogelijk te maken. Tot slot gebruiken we de gegevens om uw vervoersbewijs door de conducteur te laten controleren.

Met het internationale ticket kunt u het poortje passeren. Het internationale ticket wordt ook gebruikt om uw vervoersbewijs te controleren in de trein.

De grondslag voor de verwerking is: de uitvoering van de overeenkomst

Wij verwerken alleen de gegevens die u aan ons verstrekt om een reisproduct op naam te gebruiken en voor zover deze noodzakelijk zijn om met u een reizigersovereenkomst te sluiten en deze uit te voeren door reizen met NS mogelijk te maken ([zie voor meer informatie](#)). Wanneer u geen persoonsgegevens aan ons wilt verstrekken kunt u reizen met een niet gepersonaliseerd reisproduct.

In de chip van een naamloze OV-chipkaart zit geen persoonlijke informatie zoals uw naam of huisadres maar bijvoorbeeld wel uw reisvoorkeuren, bijvoorbeeld voorkeurstations of voorkeurtrajecten. Deze voorkeuren worden door ons niet bijgehouden op detailniveau. Wij weten bijvoorbeeld niet op welk tijdstip u gereisd heeft.

Verenigbaar gebruik: periodieke prijsbepaling NS-Business Collectief

We kunnen periodiek het daadwerkelijke reisgedrag van gebruikers van een NS-Business Card analyseren. Dit doen we alleen wanneer de kaart is of zal worden verstrekt door uw werkgever binnen de voorwaarden van NS-Business Collectief. Dit doen we om de werkgever periodiek het meest passende tarief aan te kunnen bieden met extra voordelen voor u als gebruiker van de NS-Business Card, zoals vrij reizen voor woon-werk, zakelijk en privé. De gegevens welke we hiervoor gebruiken zijn niet meer te herleiden naar een individuele gebruiker.

Verenigbaar gebruik: wetenschappelijk onderzoek en statistische doeleinden.

Tot slot kan het voorkomen dat wij wetenschappelijk onderzoek of onderzoek voor statistische doeleinden (laten) uitvoeren. Voor dit onderzoek kan het verwerken van persoonsgegevens aan de orde en soms zelfs noodzakelijk zijn. U kunt hierbij bijvoorbeeld denken aan geaggregeerde gegevens zoals aantal in- en uitstappers op een station. Wij zullen in dat geval passende waarborgen treffen zoals pseudonimiseren, rekening houden met het kader waarin de gegevens zijn verzameld en enkel publiceren wanneer uitgesloten kan worden dat eventuele verdere verwerking geen gevolgen heeft voor betrokkenen.

In geval van wetenschappelijk onderzoek of statistische doeleinden delen wij gegevens met wetenschappelijke organisaties zoals universiteiten of organisaties met een publiek karakter zoals gemeenten, het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat of ProRail. Voor deze organisaties zijn de gegevens niet meer herleidbaar naar een individuele persoon. Deze organisaties gebruiken de gegevens om hun taken en verantwoordelijkheden in de stationsomgeving beter uit te kunnen voeren en om de voorzieningen af te stemmen op de behoeften van de reiziger.

Daarnaast publiceren wij gegevens die niet meer te herleiden zijn naar een individuele persoon zodat dit gebruikt kan worden voor wetenschappelijke of statistische doeleinden.

Met wie delen wij gegevens?

Wanneer u met een OV-chipkaart reist, geven wij deze gegevens door aan Translink. Translink is verantwoordelijk voor de uitgifte en werking van OV-chipkaarten en het afhandelen van de (reis)transacties die u met de OV-chipkaart doet.

Verder delen wij gegevens met derden als dat noodzakelijk is voor de landelijk goede werking van uw OV-chipkaart. Er kan een beperkte hoeveelheid functionele gegevens worden gedeeld met Translink andere openbaar vervoer bedrijven. Meer informatie hierover vindt u op www.OV-chipkaart.nl.

Als u een internationaal treinticket koopt dan worden de gegevens geregistreerd door ons en BeNe Rail International (een internationaal samenwerkingsverband tussen de NS en de Belgische Spoorwegen) voor het maken, de uitgifte en werking van het ticket.

Ook geven wij uw gegevens door aan de desbetreffende vervoerder zoals Eurostar en Thalys in verband met het doen van de boeking. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens, bijvoorbeeld over de beveiliging en het bewaren van gegevens.

Daarnaast schakelen wij derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens, bijvoorbeeld over de beveiliging en het bewaren van gegevens.

Bent u de houder van een NS-Business Card van NS Zakelijk? Dan delen wij een aantal gegevens omtrent uw reizen met uw werkgever. Welke gegevens dit zijn, is afhankelijk van het soort abonnement dat uw werkgever heeft afgesloten, bijvoorbeeld een Trein Vrij of een OV Vrij abonnement. Zo worden er in geval van een Trein Vrij abonnement op de factuur aan de werkgever bijvoorbeeld uw reizen met andere vormen van OV (zoals bus, tram en metro) en het daarvoor in rekening gebrachte tarief opgenomen, omdat deze reizen door de werkgever niet zijn afgekocht. Ook is het voor uw werkgever inzichtelijk als u gebruik maakt van een klassewissel of deur-tot-deur diensten (zoals taxi of OV-fiets). Uw werkgever ontvangt deze gegevens om eventuele doorbelasting van kosten aan u mogelijk te maken en/of correcties aan te vragen (bijvoorbeeld indien u bent vergeten uit te checken).

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wanneer u reist met NS bewaren wij uw persoonsgegevens tot 18 maanden na het maken van de reis.

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen – 1 april 2022

Veiligheid tijdens uw reis

Informatie over het gebruik van uw gegevens om de veiligheid tijdens uw reis te waarborgen.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Wij vinden de veiligheid van onze reizigers en medewerkers van groot belang. Daarom maken wij gebruik van camerabewaking. Door middel van de camera's worden beelden vastgelegd en (naderhand) bekeken. In geval van incidenten kunnen wij dan snel handelen en overtredingen en strafbare feiten opsporen en vervolgen.

Om de veiligheid verder te vergroten kunnen reizigers via een WhatsApp- of SMS een melding maken als zij zich onveilig voelen in de trein. Via het WhatsApp- of Sms-bericht legt de reiziger direct contact met de Meldkamer van NS die eventueel assistentie van collega's kan inroepen. Hiervoor gebruiken wij uw telefoonnummer.

Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?

Onveiligheid is een maatschappelijk probleem waarmee wij ook te maken hebben. Reizen met de trein is in principe veilig, maar soms ontstaan er onveilige situaties of kan een situatie als onveilig ervaren worden door het optreden van agressieve zwartrijders, vandalen en rondhangende personen of door te grote drukte rond de toegangspoorten.

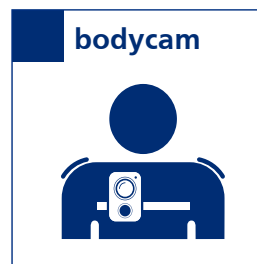
De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang

Een van de maatregelen die wij hiertegen nemen is de inzet van camera-toezicht op stations en in de treinen. Dit blijkt in de praktijk een belangrijk hulpmiddel te zijn bij het voorkomen, de opsporing en vervolging van strafbare feiten en de aanpak van andere overtredingen. Een ander belangrijk doel is het kunnen ondersteunen van een doelgerichte inzet van hulpverleningsdiensten bij calamiteiten of bij een verzoek om hulp. Het gebruik van cameratoezicht kan ook ingezet worden bij (het ondersteunen van) de behandeling van geschillen en het eventueel verhalen van schade aan NS-eigendommen. Daarnaast is het een belangrijk middel voor het tijdig signaleren van te grote drukte en stelt het NS in staat maatregelen te treffen die de veilige, snelle passage van de toegangspoorten bevorderen. Zonder het inzetten van camerabewaking kunnen wij de veiligheid van onze reizigers, medewerkers en eigendommen niet voldoende waarborgen.

Het cameratoezicht is openlijk en wordt door middel van afbeeldingen op stickers aangegeven. NS, maar ook haar reizigers hebben een belang bij het maken van de beelden. Ook aan de voor- en achterkant van sommige treinseries hebben wij camera's geplaatst. Deze camera's helpen ons om incidenten op het spoor sneller af te handelen en kunnen daarnaast gebruikt worden om toekomstige incidenten te voorkomen.



Op alle stations en treinen kunnen beveiligingspersoneel en Veiligheid & Servicemedewerkers rondlopen die zijn uitgerust met een bodycam. Zij dragen de bodycam ter bescherming van uw en hun eigen veiligheid. De opslag van beelden van de bodycams wordt door de medewerker zelf ingeschakeld op het moment dat er mogelijk een onveilige situatie ontstaat.



Zonder het maken van deze beelden is het achteraf niet mogelijk om incidenten te onderzoeken of de veiligheid van onze reizigers en medewerkers te waarborgen. Wij zorgen ervoor dat alle beelden veilig worden opgeslagen en dat toegang tot de beelden beperkt is tot daartoe gemachtigde medewerkers, dragers van de bodycams hebben geen toegang tot de beelden.

Met meldingen over onveiligheid via WhatsApp of sms is NS beter in staat de veiligheid in de trein te vergroten en wordt een mogelijkheid geboden om sociaal onveilige situaties te melden. In elke conversatie heeft u de mogelijkheid om te laten weten wat u van de dienstverlening en de afhandeling vindt door op de in de conversatie opgenomen link te klikken. De antwoorden die u geeft worden door een extern onderzoeksbureau voor analyse doeleinden verwerkt. Dit gebeurt met geanonimiseerde gegevens.

Met wie delen wij gegevens?

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten, bijvoorbeeld in geval van bovengenoemde proef voor incidentafhandeling. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw gegevens in het kader van het opsporen en voorkomen van strafbare feiten doorgeven aan opsporingsinstanties zoals de politie.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Alleen geautoriseerde personen hebben toegang tot het beeldmateriaal. De beelden worden, als er geen incident geweest is, 28 dagen bewaard en vervolgens vernietigd. Indien er sprake is van een incident, worden de beelden bewaard totdat het incident volledig is afgehandeld. Daarnaast kunnen wij beelden die incidenten bevatten proactief/preventief bewaren mits dat noodzakelijk is.

In geval van meldingen van onveiligheid bewaren wij uw telefoonnummer gedurende 14 dagen.

Reizen met een functiebeperking

Informatie over het gebruik van uw gegevens wanneer u hulp nodig heeft bij het reizen vanwege een functiebeperking.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Wanneer u een functiebeperking heeft en wilt reizen met de trein verwerken wij gegevens die wij nodig hebben om de reis mogelijk te maken zoals uw contactgegevens, het gewenste hulpmiddel en indien relevant gegevens over uw beperking.

Wanneer u houder bent van een NS-Business Card van NS Zakelijk, gebruiken wij indien mogelijk uw zakelijke contactgegevens.

Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?

De grondslag voor de verwerking is: het uitvoeren van de overeenkomst of toestemming

Wij willen reizen voor iedereen mogelijk maken. Daarom bieden we aan reizigers met een functiebeperking ondersteuning. Om gebruik te maken van deze dienst verwerken wij reisgegevens van de reiziger, zoals de datum en het tijdstip waarop de reiziger wenst te reizen. Wanneer wij een taxi of rolstoeltaxi voor u boeken wordt uw naam en telefoonnummer doorgegeven aan Transvision.

Met wie delen wij gegevens?

Transvision wijst een taxibedrijf toe en ritnummer. Het taxibedrijf vervoert u vervolgens naar de gewenste bestemming. We treffen waarborgen om te voorkomen dat er een inbreuk op u privacy ontstaat. Zo geven wij alleen gegevens door aan Transvision die zij nodig hebben voor het maken van een reservering. Transvision is vervolgens zelf verantwoordelijk om te voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving. Wij raden u daarom aan om voor meer informatie te kijken op www.transvision.nl/nl/privacy/.

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wanneer u reist met NS bewaren wij uw persoonsgegevens tot 18 maanden na het maken van de reis.

Calamiteiten

Informatie over het gebruik van uw gegevens in geval van calamiteiten.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

In geval van calamiteiten kan het nodig zijn dat wij aan u persoonsgegevens, zoals uw contactgegevens vragen zodat wij u kunnen voorzien van hulp of verblijf tijdens de calamiteit.

Wanneer u houder bent van een NS-Business Card van NS Zakelijk, gebruiken wij indien mogelijk uw zakelijke contactgegevens.

Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?

Wij gebruiken uw gegevens zodat wij ondersteuning kunnen bieden in geval van calamiteiten. Als u als reiziger door toedoen van de NS strandt, zullen wij in specifieke gevallen een taxi of hotel voor u boeken. NS bepaalt in welke gevallen u recht heeft op een taxi of hotel.

De grondslag voor de verwerking is: toestemming

Wanneer wij een taxi voor u boeken wordt uw naam en telefoonnummer doorgegeven aan Transvision. Transvision wijst een taxibedrijf toe en ritnummer. Het taxibedrijf vervoert u vervolgens naar de gewenste bestemming. We treffen waarborgen om te voorkomen dat er een inbreuk op u privacy ontstaat. Zo geven wij alleen gegevens door aan Transvision die zij nodig hebben voor het maken van een reservering. Indien u ergens zult moeten overnachten als gevolg van een calamiteiten, zoals extreme weersomstandigheden, dan geven wij uw (contact)gegevens door aan het desbetreffende hotel.

Met wie delen wij gegevens?

In geval van calamiteiten delen wij gegevens met Transvision en hotels. Deze partijen zijn vervolgens zelf verantwoordelijk om te voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving. Wij raden u daarom aan om voor meer informatie te kijken op www.transvision.nl www.transvision.nl/nl/privacy/ en navraag hierover te doen bij het desbetreffende hotel.

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren uw gegevens zolang als dat nodig is om u van dienst te zijn tijdens en na een calamiteit.

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen – 1 april 2022

WiFi in de trein

Informatie over het gebruik van uw gegevens wanneer u gebruik maakt van WiFi in de trein

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Om WiFi in de trein mogelijk te maken gebruiken wij uw MAC-adres. Het MAC-adres hebben wij nodig om de toegang tot het internet mogelijk te maken. Wij verstrekken aan uw laptop of mobiele apparaat vervolgens een dynamisch IP-adres.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

Wanneer u gebruik wenst te maken van WiFi in de trein, gaan wij met u een gebruiksovereenkomst aan.

De grondslag voor de verwerking is: het sluiten en uitvoeren van de overeenkomst

Wij verwerken de bovenstaande gegevens alleen om de gebruiksovereenkomst uit te kunnen voeren en u toegang te geven tot het WiFi-netwerk. Wanneer u deze gegevens niet verstrekt kan er geen verbinding tot stand komen tussen uw apparaat en het WiFi netwerk.

Met wie delen wij gegevens?

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw gegevens in het kader van het opsporen en voorkomen van strafbare feiten doorgeven aan opsporingsinstanties zoals de politie.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

We bewaren het MAC-adres maximaal 24 uur. Daarna worden de gegevens geanonimiseerd.

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen – 1 april 2022

Treinreizen met GPS

Informatie over het gebruik van jouw persoonsgegevens wanneer je reist met Treinreizen met GPS bij NS.

Verwerking van persoonsgegevens

Om gebruik te kunnen maken van Treinreizen met GPS dien je te beschikken over een OV-chipkaart, een NS Flex-abonnement en dien je de NS Lab-app inclusief treinreizen met GPS te downloaden op je smartphone en de app de vereiste machtigingen te geven (zoals toegang tot locatiegegevens). Om Treinreizen met GPS mogelijk te maken, vindt verwerking van persoonsgegevens plaats.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Wanneer je reist met een OV-chipkaart met een NS Flex-abonnement is het mogelijk om met de NS Lab-app op basis van GPS-gegevens uit je smartphone te reizen in alle treinen in Nederland waar de OV-chipkaart wordt geaccepteerd. Het is dus mogelijk om te reizen zonder in en uit te checken met een OV-chipkaart bij palen of poortjes. Om het treinreizen met GPS mogelijk te maken is het nodig dat wij een aantal van jouw persoonsgegevens gebruiken om de reis mogelijk te maken. Hierbij valt te denken aan je voor- en achternaam, reisgegevens en locatiegegevens.

Wanneer je reist met de NS Lab-app met de optie 'treinreizen met GPS' en je bereikt de geofence van een station (dat is de virtuele afbakening van een bestaande geografische locatie, in dit geval stationsgebieden en spoorlijnen in Nederland), kun je vanaf dat moment toestemming geven voor het verzamelen van voor treinreizen met GPS benodigde gegevens, zoals je locatiegegevens. Je gegevens worden verzameld om de locatie juist en efficiënt te bepalen en naar de backoffice van Translink te versturen, zodat Translink de door jou gemaakte treinreis kan registreren en berekenen.

Het treinreizen met GPS wordt beëindigd zodra vastgesteld kan worden dat je het station anders dan per trein hebt verlaten of nadat jij of de app (automatisch) de treinreis hebt beëindigd. De verwerking van persoonsgegevens houdt ten laatste op 20 minuten nadat de geofence is verlaten.

Het bereiken, passeren of aanwezig zijn binnen de geofence van een station, zonder dat de NS Lab-app met treinreizen met GPS wordt gebruikt of aangezet, maakt dat er geen persoonsgegevens worden verwerkt.

Waarvoor gebruiken wij jouw gegevens?

Wij gebruiken je persoonsgegevens om het vervoer met gebruik van de NS Lab-app met treinreizen met GPS mogelijk te maken. Daarnaast gebruiken we de gegevens om je vervoersbewijs door de hoofdconducteur te kunnen laten controleren.

De grondslag voor de verwerking is: de uitvoering van de overeenkomst

Wij verwerken alleen de gegevens die je aan ons verstrekt om de NS Lab-app met treinreizen met GPS te kunnen gebruiken en voor zover deze noodzakelijk zijn om met jou een treinreizen met GPS-overeenkomst te sluiten en deze uit te voeren door reizen met NS mogelijk te maken. Wanneer je geen persoonsgegevens aan ons wilt verstrekken kun je geen gebruik maken van Treinreizen met GPS. Je kunt altijd reizen met een ander of niet gepersonaliseerd reisproduct.

Met wie delen wij gegevens?

Als je met de NS Lab-app reist en gebruik maakt van treinreizen met GPS, geven wij bepaalde gegevens door aan Translink. Translink is de leverancier van de treinreizen met GPS-service aan NS en een aantal datastromen loopt via de systemen en backoffice van Translink.

Een deel van onze NS Klantenservice is uitbesteed aan een partij die naast in Nederland ook in Suriname is gevestigd. Wij hebben met deze partij passende maatregelen getroffen door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Daarnaast schakelen wij derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens, bijvoorbeeld over de beveiliging en het bewaren van gegevens.

Hoe lang bewaren wij jouw gegevens?

NS bewaart je gegevens niet langer dan noodzakelijk voor het doel waarvoor ze zijn verzameld en nooit langer dan wettelijk is toegestaan. Als je reist met de NS Lab-app met treinreizen met GPS bewaren wij je persoonsgegevens tot 18 maanden na het maken van de reis. De locatiegegevens worden gedurende 4 maanden door Translink bewaard.

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen – 1 april 2022

Veiligheid op en rondom het station

Informatie over het gebruik van uw gegevens die wij gebruiken voor het verhogen van uw veiligheid en het verbeteren van onze dienstverlening op en rondom het station.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Om uw veiligheid op en rondom het station te verhogen en onze dienstverlening te verbeteren, maken wij gebruik van telsensoren die aantallen passanten tellen en lokale loopstromen analyseren. De beelden van deze telsensoren worden niet opgeslagen op de sensor of op enige andere wijze. In het verleden werd naast deze telsensoren ook gebruik gemaakt van WiFi-tracking. Sinds 7 januari 2021 zet NS geen WiFi-tracking meer in.

Daarnaast maken wij gebruik van cameratoezicht op en rondom het station. Door middel van de camera's worden beelden vastgelegd en (naderhand) bekeken. In geval van incidenten kunnen wij dan snel handelen en overtredingen en strafbare feiten opsporen en vervolgen.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

Dagelijks maken meer dan 1,2 miljoen reizigers gebruik van de stations in Nederland. Als knooppunt van voetgangersverkeer en openbaar vervoer is een station een bijzondere locatie; met overstapmogelijkheden tussen trein, stedelijke en regionaal openbaar vervoer, fiets en auto, en steeds meer diverse diensten en voorzieningen.

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang.

NS is continu bezig met het verhogen van de veiligheid en het verbeteren van onze dienstverlening op en rond het station. Daartoe is het essentieel om inzicht te hebben in de loopstromen, looproutes, verblijftijden en wachtgebieden van reizigers en andere gebruikers van het station. In dit kader brengen wij op enkele grote stations de passantenstromen in kaart door middel van telsensoren. Wij zorgen voor een veilige en zorgvuldige verwerking van de gegevens die door de sensoren zijn gegenereerd. Dit gebeurt op zodanige wijze dat de gegevens niet, direct of indirect, naar individuele passanten herleidbaar zijn. Uw privacy is dus gewaarborgd.

De niet naar personen herleidbare gegevens gebruiken wij zowel voor maatschappelijke doelen, zoals veiligheid en crowd control op en rondom het station, als commerciële doelen, zoals het bepalen van de locaties voor bepaalde services en winkels op de stations.

Op de stations Amsterdam Centraal, Amsterdam Zuid, Amsterdam Bijlmer Arena, Utrecht Centraal, Schiphol Airport en 's-Hertogenbosch heeft NS telsensoren in gebruik.

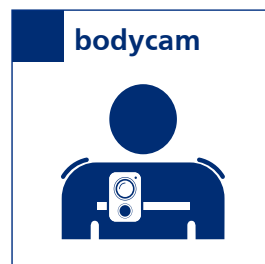
Het cameratoezicht vindt ook plaats op en rondom het station en in de winkels van NS. Let op: niet alle winkels en vastgoedobjecten op de stations worden geëxploiteerd door NS. Onder wiens verantwoordelijkheid het cameratoezicht in de winkel plaatsvindt, wordt kenbaar gemaakt bij de ingang van de winkel zelf.

Cameratoezicht blijkt in de praktijk een belangrijk hulpmiddel te zijn bij het voorkomen, de opsporing en vervolging van strafbare feiten en de aanpak van andere overtredingen. Een ander belangrijk doel is het kunnen ondersteunen van een doelgerichte inzet van hulpverleningsdiensten bij calamiteiten of bij een verzoek om hulp. Het gebruik van cameratoezicht kan ook ingezet worden bij (het ondersteunen van) de behandeling van geschillen en het eventueel verhalen van schade aan NS-eigendommen. Daarnaast is het een belangrijk middel voor het tijdig signaleren van te grote drukte en stelt het NS in staat maatregelen te treffen die de veilige, snelle passage van de toegangspoorten bevorderen. Zonder het inzetten van camerabewaking kunnen wij de veiligheid van onze reizigers, medewerkers en eigendommen niet voldoende waarborgen.



Het cameratoezicht is openlijk en wordt door middel van afbeeldingen op stickers aangegeven. NS, maar ook haar reizigers hebben een belang bij het maken van de beelden. Ook aan de voor- en achterkant van sommige treinseries hebben wij camera's geplaatst. Deze camera's helpen ons om incidenten op het spoor sneller af te handelen en kunnen daarnaast gebruikt worden om toekomstige incidenten te voorkomen.

Op alle stations en treinen kunnen beveiligingspersoneel en Veiligheid & Servicemedewerkers rondlopen die zijn uitgerust met een bodycam. Zij dragen de bodycam ter bescherming van uw en hun eigen veiligheid. De opslag van beelden van de bodycams wordt door de medewerker zelf ingeschakeld op het moment dat er mogelijk een onveilige situatie ontstaat.



Zonder het maken van deze beelden is het achteraf niet mogelijk om incidenten te onderzoeken of de veiligheid van onze reizigers en medewerkers te waarborgen. Wij zorgen ervoor dat alle beelden veilig worden opgeslagen en dat toegang tot de beelden beperkt is tot daartoe gemachtigde medewerkers, dragers van de bodycams hebben geen toegang tot de beelden.

Met wie delen wij gegevens?

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

De beelden van de telsensoren worden niet opgeslagen op de sensor of enige andere wijze.

Alleen geautoriseerde personen hebben toegang tot beeldmateriaal van camera's. De beelden worden, als er geen incident geweest is, 28 dagen bewaard en vervolgens vernietigd. Indien er sprake is van een incident, worden de beelden bewaard totdat het incident volledig is afgehandeld. Daarnaast kunnen wij beelden die incidenten bevatten proactief/preventief bewaren mits dat noodzakelijk is.

Bezetting en gebruik onbetaalde P+R terreinen

Informatie over het gebruik van uw gegevens die wij gebruiken voor het verbeteren van onze dienstverlening op onbetaalde P+R terreinen.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Om u adequaat te kunnen informeren over de actuele beschikbaarheid van vrije parkeerplaatsen op onbetaalde P+R terreinen en zorg te dragen voor voldoende parkeerplaatsen op deze terreinen maken wij gebruik van zogeheten telcamera's. Dit zijn camera's die kentekens herkennen en zijn geplaatst bij de oprit en uitrit van de onbetaalde P+R terreinen. Om te voorkomen dat wij uw kenteken vastleggen, wordt uw kenteken direct op de camera versleuteld naar een zogeheten hash-code. Hiermee wordt het kenteken omgezet naar een willekeurige cijferreeks. Deze cijferreeks wordt alleen in het systeem opgeslagen voor de tijd dat uw auto zich op het onbetaalde P+R terrein bevindt. Zodra uw auto het onbetaalde P+R terrein verlaat, wordt ook de cijferreeks uit het systeem verwijderd.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

Dagelijks maken meer dan 1,2 miljoen reizigers gebruik van de stations in Nederland. Als knooppunt van voetgangersverkeer en openbaar vervoer is een station een bijzondere locatie; met overstapmogelijkheden tussen trein, stedelijke en regionaal openbaar vervoer, fiets en auto, en steeds meer diverse diensten en voorzieningen.

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang

Wij verbeteren onze dienstverlening op en rond stations continu. De autobereikbaarheid van het station is daar een onderdeel van. Via het aanbieden van P+R voorzieningen faciliteren wij de autobereikbaarheid van stations. De focus daarbij ligt onder andere op het drempelloos gebruik van onbetaalde P+R terreinen.

Om u adequaat te kunnen informeren over de actuele beschikbaarheid van vrije parkeerplaatsen op onbetaalde P+R terreinen en zorg te dragen voor voldoende parkeerplaatsen op deze terreinen is het essentieel voor ons om inzicht te hebben in de beschikbaarheid van vrije parkeerplaatsen en het gebruik van onbetaalde P+R terreinen. In dat kader brengen wij de bezetting en het gebruik van een aantal onbetaalde P+R terreinen in kaart door middel van telcamera's met kentekenherkenning.

Wij zorgen voor een veilige en zorgvuldige verwerking van de gegevens die door de telcamera's worden gegenereerd. Dit gebeurt op een zodanige wijze dat de gegevens niet, direct of indirect, naar individuele gebruikers van de onbetaalde P+R terreinen herleidbaar zijn. Uw privacy is hiermee zoveel als mogelijk gewaarborgd.

Op P+R terreinen waar telcamera's in gebruik zijn, is een pictogram aangebracht. Op dit pictogram wordt ook verwezen naar de website van NS met het bijbehorende privacystatement.



Met wie delen wij gegevens?

Wij schakelen met een derde partij voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derde is een verwerker van ons en verwerkt de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partij hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens. Uw persoonsgegevens worden niet doorgegeven buiten de Europese Economische Ruimte.

De informatie over de bezetting en het aantal vrije parkeerplaatsen op een specifieke onbetaalde P+R terrein, welke geen persoonsgegevens bevat, wordt doorgegeven aan het open parkeerdatabank platform van de RDW. Vanuit dit open parkeerdatabank platform worden andere systemen, zoals de NS Reisplanner, gevuld. Deze systemen kunnen u vervolgens informeren over de beschikbaarheid van vrije parkeerplaatsen op de specifieke onbetaalde P+R terreinen.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

De versleutelde kentekeninformatie, zijnde de cijferreeks, wordt opgeslagen voor de tijd dat uw auto zich op de onbetaalde P+R terrein bevindt. Zodra uw auto het onbetaalde P+R terrein verlaat, wordt deze als zodanig uit het systeem verwijderd.

Onderhoud van het station

Informatie over de eventuele verwerking van gegevens tijdens onderhoudsinspecties van het stationsgebouw.

Welke gegevens verzamelen wij?

Om uw verblijf op het station zo aangenaam mogelijk te maken is het van belang om het stationsgebouw goed te onderhouden. Om dit veilig en accuraat te kunnen doen, maken we bij sommige onderhoudsinspecties gebruik van drones en scanners. Deze apparaten maken opnames van de binnen- en buitenkant van de stationsgebouwen.

Om te voorkomen dat u tijdens dronevluchten en het maken van scans in beeld wordt gebracht, plaatsen wij waarschuwingsborden en zetten wij het gebied waar we inspecteren, waar mogelijk, af met afzetlint. U mag tijdens het maken van de scans of tijdens de dronevlucht niet binnen dit afgezette gebied komen.

Het kan dat u, ondanks onze voorzorgsmaatregelen, herkenbaar in beeld komt bij het maken van deze opnames. Bijvoorbeeld omdat u het afgezette gebied betreedt.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang.

Onderhoudsinspecties aan de stationsgebouwen zijn noodzakelijk. Door de inzet van drones en scanners worden deze inspecties mogelijk op niet voor personen toegankelijke plaatsen. Daarnaast maakt de inzet van drones en scanners de inspecties eenvoudiger en veiliger voor het personeel.

In principe willen we geen persoonsgegevens verzamelen. Ze zijn immers niet noodzakelijk voor de onderhoudsinspecties. We doen er alles aan om te voorkomen dat u herkenbaar in beeld komt en wij beelden van u verwerken.

Mocht u onverhoopt toch in beeld komen, dan stopt de dronepiloot tijdens de vlucht of tijdens het scannen, zodra hij u opmerkt, met het maken van opnames en zal hij de opnames waar u op staat ter plekke wissen. Mocht het gebeuren dat we u niet hebben gezien tijdens het filmen, dan worden de filmbeelden waarop u staat achteraf verwijderd. Indien een bepaalde opname van het station absoluut noodzakelijk is vanwege de waarde voor de inspectie, dan dragen wij er zorg voor dat u niet langer herkenbaar in beeld bent door bijvoorbeeld door een blur techniek toe te passen. De beelden die we opslaan zijn daarmee geschoond van uw persoonsgegevens.

Met wie delen wij gegevens?

We delen de filmbeelden, die geen personen bevatten, met onze leveranciers, zoals aannemers en installateurs, om het onderhoud van de stations goed en efficiënt uit te kunnen voeren. De beelden van publiek toegankelijke ruimten kunnen ook voor communicatieve doeleinden ingezet worden. Echter, ook deze beelden zullen geen herkenbare personen meer bevatten.

Hoe lang bewaren wij de gegevens?

De beelden, die geen tot personen herleidbare beelden bevatten, worden voor onbepaalde tijd bewaard ten behoeve van onderhoudswerkzaamheden.

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen – 1 april 2022

Werken op het station

Informatie over het gebruik van uw gegevens wanneer u op de website werkenophetstation.nl uw gegevens invult in het contactformulier of als u werkzaamheden aanvraagt via de website.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Wanneer u op de website werkenophetstation.nl het formulier om werkzaamheden aan te vragen of het contactformulier invult, vragen wij u persoonsgegevens op te geven die noodzakelijk zijn om uw aanvraag af te handelen

en/of contact met u op te nemen. De gegevens die worden gevraagd zijn uw contactgegevens (voor- en achternaam, (zakelijk) e-mailadres en (zakelijk) telefoonnummer). In geval van een aanvraag voor het verrichten van werkzaamheden op het station vragen wij u daarnaast uw bedrijfsgegevens, zoals KVK-nummer, BTW-nummer, bedrijfsnaam en adresgegevens, in te vullen.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

De grondslag voor de verwerking is: het sluiten en de uitvoering van een overeenkomst en toestemming

De grondslag voor het verwerken van uw (zakelijke) contactgegevens en de bedrijfsgegevens is het sluiten en de uitvoering van een overeenkomst. Voor NS, waaronder maar niet beperkt tot de betreffende stationsmanager, is het van groot belang om te weten wie op een bepaald station werkzaamheden uitvoert. Bijvoorbeeld om ongeoorloofde aanpassingen aan stations te voorkomen. Daarnaast moet NS contact kunnen opnemen met een leverancier indien er achteraf gebreken in de uitgevoerde werkzaamheden worden geconstateerd. Een ander doel voor deze gegevens is dat ongeveer vier keer per jaar per leverancier een gesprek plaatsvindt over de reeds verrichtte en nog te verrichten werkzaamheden. Voor dit overleg is het voor NS onder andere van belang om te weten welke leverancier welke werkzaamheden heeft verricht in de voorafgaande maanden.

De grondslag voor het verwerken van uw (zakelijke) contactgegevens die u invult op het contactformulier op de website is uw toestemming. Via dit formulier kunt u informatie opvragen of uw vragen stellen aan NS. De op door u op dit formulier ingevulde gegevens verwerken wij op basis van uw toestemming.

Met wie delen wij gegevens?

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten, waaronder maar niet beperkt tot de bouwer van de website. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wanneer u uw gegevens via website aan ons doorgeeft, bewaren wij deze gegevens gedurende maximaal 6 maanden. We kunnen de gegevens gedurende deze periode gebruiken om contact met u op te nemen in geval van geconstateerde gebreken in de door u uitgevoerde werkzaamheden. Daarnaast worden de gegevens over de uitgevoerde werkzaamheden gebruikt om ongeveer vier keer per jaar met u de uitgevoerde en nog uit te voeren werkzaamheden te bespreken.

Uw rechten

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), geeft u een aantal rechten om uw persoonsgegevens ook zelf beter te beschermen en te beheren. Meer informatie hierover vindt je onder 'rechten van betrokkenen' op ns.nl/privacy. Ook kun je hier terecht voor meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens door NS.

Producten met passagerechten op het station

Informatie over het gebruik van uw gegevens bij passageproducten.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Op steeds meer stations worden poortjes in gebruik genomen. NS faciliteert voor verschillende doelgroepen passageproducten voor toegang tot de stations. Dat gebeurt zonder onderscheid tussen aanvragers en enkel de noodzakelijke persoonsgegevens worden verwerkt. De mogelijk producten betreffen de Interwijkpassen, de Keycards, Toegangspassen en Service- en toegangspassen.

Voor het aanvragen van het NS passageproduct verwerken wij contact- en adresgegevens die u aan ons verstrekt.

Bij het passeren van een poort wordt daarnaast het nummer van het passageproduct verwerkt.

Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?

De grondslag voor de verwerking is: het sluiten en de uitvoering van de overeenkomst

Wij gebruiken uw persoonsgegevens om uw gekozen passageproduct aan te maken en te verzenden naar het door u opgegeven adres en daarnaast ten behoeve van serviceverlening zoals communicatie over (her)uitgifte, verlies of diefstal.

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang

In de chip van de passageproducten is geen persoonlijke informatie opgenomen zoals uw naam of huisadres. Bij het passeren van een poort wordt het nummer van het passageproduct verwerkt. Voor het opstellen van

anonieme rapportages en uitvoeren van statistisch onderzoek gebruiken wij deze passagetransacties bijvoorbeeld. Deze informatie wordt niet bijgehouden op persoonsniveau. Daar waar het vermoeden bestaat dat een passageproduct niet in overeenstemming met de gebruiksvoorwaarden wordt gebruikt behoudt NS zich het recht voor de transacties van deze passageproducten te analyseren. Alleen in dat geval wordt een koppeling gelegd tussen de door u verstrekte contactgegevens en de passages.

Met wie delen wij gegevens?

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren uw contactgegevens tot 24 maanden na uw aanvraag. Wij bewaren uw transactiegegevens 18 maanden.

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen – 1 april 2022

Bestellingen bij Julia's

Informatie over het gebruik van uw gegevens wanneer u via [Thuisbezorgd.nl](#) of [Foodsy](#) een bestelling plaatst bij het restaurant Julia's op één van de stations.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Wanneer u via [Thuisbezorgd.nl](#) of [Foodsy](#) een bestelling plaatst bij Julia's, vragen [Thuisbezorgd.nl](#) en [Foodsy](#) u een aantal persoonsgegevens op te geven. Voor de verwerking van deze persoonsgegevens zijn zowel [Thuisbezorgd.nl](#) als [Foodsy](#) verwerkingsverantwoordelijke op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Zij informeren u via hun privacy statement over de verwerking van uw persoonsgegevens. [Thuisbezorgd.nl](#) en [Foodsy](#) geven echter ook een beperkt aantal persoonsgegevens door aan Julia's om uw bestelling te kunnen afhandelen. De gegevens die Julia's voor dit doel ontvangt zijn uw (account)naam en contactgegevens.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang.

De grondslag voor het verwerken van uw (account)naam en contactgegevens is het gerechtvaardigd belang. Julia's heeft deze gegevens nodig om uw bestelling te kunnen afhandelen. [Thuisbezorgd.nl](#) en [Foodsy](#) geven jouw bestelling, inclusief jouw (account)naam en contactgegevens, door aan Julia's. Julia's gaat vervolgens voor jou aan de slag om jouw bestelling af te handelen. Echter, het kan onverhoopt voorkomen dat door jou bestelde producten niet voorradig zijn. In een dergelijk geval nemen wij contact met jou op om met jou te overleggen of jij jouw bestelling zou willen wijzigen. Hiermee voorkomen we niet alleen lange wachtrijen, maar ook teleurstellingen.

Met wie delen wij gegevens?

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wanneer wij uw gegevens van [Thuisbezorgd.nl](#) of [Foodsy](#) ontvangen, bewaren wij deze gegevens tot maximaal 24 uur nadat de bestelling is geplaatst. We kunnen de gegevens gedurende deze periode gebruiken om contact met u op te nemen inzake uw bestelling en om de bestelling aan het einde van de dag af te handelen in ons systeem.

Uw rechten

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), geeft u een aantal rechten om uw persoonsgegevens ook zelf beter te beschermen en te beheren. Meer informatie hierover vindt je onder 'rechten van betrokkenen' op [ns.nl/privacy](#). Ook kun je hier terecht voor meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens door NS.

Deur-tot-deur diensten

OV-fiets

Fietsenstallingen

NS Zonetaxi en Taxi NS-Business Card

Greenwheels en Greenwheels Company Cars

Betaald parkeren P+R in samenwerking met Q-Park

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen – 1 april 2022

OV-fiets

Informatie over het gebruik van uw gegevens als u een OV-fiets wilt gebruiken of als u gebruik maakt van de OV-fiets app.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Wanneer u gebruik wilt maken van een OV-fiets gebruiken wij onder andere de gegevens zoals die vermeld staan op uw OV-chipkaart en transactiegegevens. Deze gegevens heeft u aan ons verstrekt bij [de aanschaf van het OV-fiets abonnement](#).

Bent u de houder of boeker van een NS-Business Card van NS Zakelijk? Dan gebruiken wij indien mogelijk uw zakelijke contactgegevens.

Indien u zich wilt aanmelden voor de OV-fiets app dient u het nummer dat op uw OV-chipkaart staat en het nummer van de op dat moment gehuurde of de laatst gehuurde fiets in te voeren. Daarnaast kan de app gebruik maken van uw locatiegegevens (indien u hiervoor expliciet toestemming heeft gegeven bij het downloaden van de app of op een later moment).

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

De grondslag voor de verwerking is: het uitvoeren van de overeenkomst

Om gebruik te maken van OV-fiets heeft u een abonnement nodig. Dat kunt u online afsluiten. Wij gebruiken voor dit abonnement uw contactgegevens en uw kaartnummer. Het abonnement kunt u aan elke persoonlijke OV-chipkaart koppelen.

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang

Het is in uw belang en dat van ons dat wij onze diensten kunnen verbeteren. Als u een OV-fiets huurt, verwerkt NS uw transactiegegevens in geaggregeerde vorm voor marketingdoeleinden. Het gaat bijvoorbeeld om de meest gebruikte locatie voor verhuring, verhuur in de ochtend- of avondspits of de netto opbrengst per maand. Mocht u er geen prijs op stellen dat NS uw transactiegegevens voor dit doel verwerkt, dan kunt u zich afmelden door [hier](#) te klikken.

De grondslag voor de verwerking is: toestemming

Om gebruik te kunnen maken van de OV-fiets app vragen wij uw toestemming voor het eenmalig gebruik van het nummer dat op uw OV-chipkaart staat en het nummer van de op dat moment gehuurde of de laatst gehuurde fiets. Deze gegevens gebruiken wij om u te kunnen identificeren. Daarnaast wordt bij installatie van de app uw toestemming gevraagd voor het gebruik van uw locatiegegevens. Uw locatiegegevens kunnen onder andere worden gebruikt om de beschikbare fietsen op uw locatie of de locatie van uw gehuurde fiets te tonen. De gegeven toestemming kunt u op een later moment altijd weer intrekken via uw instellingen op uw telefoon. Indien u geen toestemming geeft voor het gebruik van locatiegegevens of deze op een later moment weer intrekt, kunt u de OV-fiets app gewoon (blijven) gebruiken en kunt u desgewenst uw locatie handmatig invoeren.

Met wie delen wij gegevens?

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren uw persoonsgegevens tot 18 maanden na gebruikmaking van de OV-fiets.

Indien u gebruik maakt van de OV-fiets app worden de gegevens waarmee u zich aanmeldt eenmalig gebruikt om u te identificeren. Deze gegevens worden daarna verwijderd en zijn niet langer inzichtelijk voor NS. In de app kunt u het nummer van uw OV-chipkaart zelf nog wel inzien (zodat u kunt controleren welke kaart u in de OV-fiets app heeft gekoppeld). Uw locatiegegevens zijn niet inzichtelijk voor NS.

Fietsenstallingen

Informatie over het gebruik van uw gegevens als u een fiets wilt stallen in een fietsenstalling bij het station.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Wanneer u gebruik wilt maken van een fietsenstalling bij het station, door middel van een Jaarabonnement, 'Stallen op Rekening' of als dagstaller, gebruiken wij onder andere de gegevens zoals die vermeld staan op uw OV-chipkaart en transactiegegevens. In geval van een Jaarabonnement of 'Stallen op Rekening' heeft u deze gegevens aan ons verstrekt bij [de aanschaf van het abonnement](#). Als dagstaller verstrekt u deze gegevens op het moment dat u in- en/of uitcheckt en/of de kosten voor het stallen van uw fiets afrekent.

Bent u de houder of boeker van een NS-Business Card van NS Zakelijk? Dan gebruiken wij indien mogelijk uw zakelijke contactgegevens.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

De grondslag voor de verwerking is: het uitvoeren van de overeenkomst

Om gebruik te maken van een fietsenstalling via een Jaarabonnement of met 'Stallen op Rekening' heeft u een abonnement nodig. Dat kunt u online afsluiten. Wij gebruiken voor dit abonnement uw contactgegevens en uw kaartnummer. Het abonnement kunt u aan elke persoonlijke OV-chipkaart koppelen.

Als u uw fiets als dagstaller parkeert gaat u met ons een overeenkomst aan. Wij gebruiken de gegevens die zijn vermeld op uw OV-chipkaart en de transactiegegevens voor de uitvoering van deze overeenkomst.

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang

Het is in uw belang en dat van ons dat wij onze diensten kunnen verbeteren. Als u bij een fietsstalling uw fiets stalt, verwerkt NS uw transactiegegevens in geaggregeerde vorm voor marketingdoeleinden. Het gaat bijvoorbeeld om de meest gebruikte locatie voor stalling, stalling in de ochtend- of avondspits of de netto opbrengst per maand. Mocht u er geen prijs op stellen dat NS uw transactiegegevens voor dit doel verwerkt, dan kunt u zich afmelden door [hier](#) te klikken.

Met wie delen wij gegevens?

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren uw persoonsgegevens tot 18 maanden na gebruikmaking van de fietsenstalling.

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen – 1 april 2022

NS Zonetaxi en Taxi NS-Business Card

Informatie over het gebruik van uw gegevens om gebruik te maken van de NS Zonetaxi en taxi NS-Business Card.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Voor het boeken van de NS Zonetaxi en Taxi NS-Business Card verwerken wij contactgegevens, uw kaartnummer en de adresgegevens waar u van of naartoe reist.

Bent u de houder of boeker bent van een NS-Business Card van NS Zakelijk? Dan gebruiken wij indien mogelijk uw zakelijke contactgegevens.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

Om van uw treinreis een comfortabele deur-tot-deur-reis te maken bieden wij de NS Zonetaxi en Taxi NS-Business Card. U kunt de taxidiensten eenvoudig online, telefonisch of via de NS App boeken. Om van deze dienst gebruik te maken dient u in het bezit te zijn van een gepersonaliseerde privé- of zakelijke OV-chipkaart.

De grondslag voor de verwerking is: het uitvoeren van de overeenkomst

Wij gebruiken deze gegevens als onderdeel van de overeenkomst die wij met u sluiten voor het boeken van een taxi. Wanneer u deze gegevens niet aan ons verstrekt, is het niet mogelijk een NS Zonetaxi of Taxi NS-Business Card te reserveren.

Met wie delen wij gegevens?

Wanneer u via Mijn NS, Mijn NS Zakelijk of de NS app een taxi reserveert dan geven wij uw naam en telefoonnummer door aan Transvision. Transvision wijst een taxibedrijf toe en ritnummer. Het taxibedrijf vervoert u vervolgens naar de

gewenste bestemming. We treffen waarborgen om te voorkomen dat er een inbreuk op uw privacy ontstaat. Zo geven wij alleen gegevens door aan Transvision die zij nodig hebben voor het maken van een reservering. Transvision is vervolgens zelf verantwoordelijk om te voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving. Wij raden u daarom aan om voor meer informatie te kijken op www.transvision.nl/nl/privacy.

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren uw persoonsgegevens tot 18 maanden na gebruikmaking van de NS Zonetaxi of Taxi NS-Business Card.

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen – 1 april 2022

Greenwheels en Greenwheels Company Cars

Informatie over het gebruik van uw gegevens als u een Greenwheels auto wilt gebruiken. Deze dienst is alleen beschikbaar via de NS-Business Card.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Wanneer u gebruik wilt maken van een Greenwheels auto gebruiken wij onder andere de gegevens zoals die vermeld staan op uw NS-Business Card en transactiegegevens. Wij gebruiken indien mogelijk uw zakelijke contactgegevens.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

De grondslag voor de verwerking is: het uitvoeren van de overeenkomst

Om gebruik te maken van Greenwheels heeft u een toestemming van uw werkgever nodig en dient u deze dienst 'aan' te zetten via Mijn NS Zakelijk. Wij gebruiken voor dit abonnement uw contactgegevens en uw kaartnummer. Het abonnement is gekoppeld aan uw NS-Business Card.

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang

Het is in uw belang en dat van ons dat wij onze diensten kunnen verbeteren. Als u bij NS een Greenwheels auto huurt, dan verwerkt NS daarom uw transactiegegevens in geaggregeerde vorm voor facturatie- en marketingdoeleinden. Het gaat bijvoorbeeld om de ritgegevens of gebruikte locatie voor verhuring. Mocht u er geen prijs op stellen dat NS uw transactiegegevens voor dit doel verwerkt, dan kunt u zich afmelden voor deze dienst via Mijn NS Zakelijk.

Met wie delen wij gegevens?

We delen gegevens met Greenwheels. Hierbij gaat het om uw NS Business Card gegevens en uw (zakelijke) contactgegevens. Greenwheels is vervolgens zelf verantwoordelijk om te voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving. Wij raden u daarom aan om voor meer informatie te kijken op www.greenwheels.com/nl/.

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren uw persoonsgegevens tot 18 maanden na gebruikmaking van een Greenwheels auto.

Bestellen en betalen

Trein en station

Deur-tot-deur diensten

Digitale diensten

Contact en service

Meer onderwerpen

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen – 1 april 2022

Betaald parkeren P+R in samenwerking met Q-Park

Informatie over het gebruik van uw gegevens als u gebruik maakt van betaald parkeren P+R in samenwerking met Q-Park

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Om het parkeren te vereenvoudigen en te versnellen gebruiken wij een parkeersysteem met kentekenerkenning. Dit betekent dat u in- en uitrijdt op basis van uw kenteken. Om te voorkomen dat wij uw kenteken onnodig vastleggen, wordt uw kenteken versleuteld naar een zogeheten hash-code. Hiermee wordt het kenteken omgezet naar een willekeurige cijferreeks. Het voorgaande geldt voor alle klanten die gebruik maken van de betaalde P+R terreinen.

Voor klanten die vooraf- of achteraf betalen vanwege een afgesloten abonnement (bijvoorbeeld een NS Businesscard of Q-Park abonnement) geldt dat naam, adres, bankrekeningnummer, e-mailadres en indien opgegeven het telefoonnummer alsmede het kaartnummer van de kaart of pas wordt verwerkt. In dat geval is de kaartverstrekker verantwoordelijk voor uw persoonsgegevens.

Voor klanten zonder abonnement die betalen bij de terminal op het P+R-terrein geldt dat de pin- of creditcardtransactiegegevens voor NS niet zichtbaar zijn.

Tot slot zijn de P+R terreinen voorzien van camera's waardoor er camerabeelden worden verwerkt. Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

Wanneer u op een P+R terrein parkeert is het noodzakelijk dat wij van u gegevens hebben om de parkeertransactie af te rekenen of in rekening te brengen.

De grondslag voor de verwerking is: het uitvoeren van de overeenkomst

Het kenteken, eventueel financiële gegevens en contactgegevens zijn noodzakelijk voor het uitvoeren van de overeenkomst. Zonder deze gegevens kunnen wij geen parkeergelden innen of met u in contact te treden over een factuur of parkeertransactie in het geval u een abonnement hebt afgesloten. De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang

Als u via de NS-Business Card gebruikmaakt van P+R, dan verwerkt NS uw transactiegegevens in geaggregeerde vorm voor facturatie- en marketingdoel-einden. Het gaat bijvoorbeeld om de ritgegevens, in- en uitcheckmoment en locatie. Mocht u er geen prijs op stellen dat NS uw transactiegegevens voor dit doel verwerkt, dan kunt u zich afmelden voor deze dienst via Mijn NS Zakelijk.

Op P+R terreinen zijn camera's geplaatst, zoals zogenaamde overzichtscamera's. Middels deze overzichtscamera's wordt de veiligheid en eventueel operationele processen op afstand gewaarborgd.

Dat wij camera's gebruiken wordt aan u kenbaar gemaakt middels pictogrammen of borden. De volgende pictogrammen kunt u aantreffen:



Met wie delen wij gegevens?

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

De werkzaamheden in de centrale meldkamer en het cameratoezicht worden uitgevoerd door Q-Park. SKIDATA is verantwoordelijk voor het in stand houden van het Parkeer Management Systeem. Uw gegevens worden derhalve ook gedeeld met Q-Park, en als u een abonnement bij Q-Park heeft is Q-Park verantwoordelijk voor uw gegevens. Wij raden u daarom aan om voor meer informatie over deze verwerking te kijken op de website van Q-Park <https://www.q-park.nl/nl-nl/privacy-statement/>.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Financiële en contactgegevens bewaren wij tot 18 maanden na beëindiging van de overeenkomst.

Camerabeelden bewaren wij maximaal 4 weken zodat wij in geval van incidenten de beelden kunnen beoordelen.

Digitale diensten

Apps van NS en NS International

Mijn NS, Mijn NS Zakelijk en Mijn NS International

Websites en apps van NS - Cookiebeleid

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen – 1 april 2022

Apps van NS en NS International

Informatie over het gebruik van uw gegevens wanneer u gebruik maakt van één van de apps van NS: NS App, NS International App, NS Perronwijzer App en de NS Lab-app.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Bij gebruik van onze apps gebruiken wij in elk geval de schermresolutie van uw device, het operating system, uw IP-adres, de zoekgeschiedenis van stations en sleutels waarmee we het device kunnen identificeren. Daarnaast kunt u ervoor kiezen om locatiegegevens, ingevoerde kortingen, diverse notificaties en pushberichten en de camera in te schakelen.

U kunt onze apps koppelen aan uw Mijn NS, Mijn NS Zakelijk en/of Mijn NS International account. Wanneer u hiervoor kiest gebruiken wij in de app uw contactgegevens, reishistorie, kaartgegevens, e-ticket, en bijbehorende transactiegegevens en reissaldo.

U kunt u de NS App en NS Lab App koppelen aan uw OV-chipkaart. In dat geval wordt uw laatste check in / check uit gebruikt voor het begeleiden van uw reis.

U kunt ons via de NS App ook feedback sturen ("En? Hoe is je reis?"). Bij het sturen van feedback kunt ervoor kiezen om uw check-in/check-uit gegevens en locatiegegevens met ons te delen.

Bij het melden van een probleem en/of bug in de NS International App kunt u uw emailadres en eventueel ook extra technische gegevens meesturen. De technische gegevens betreft het Mijn NS International account, uw gebruikershandelingen in de app (van de laatste 30 minuten), informatie over de in de NS International App opgeslagen boekingen (zonder uw naam en/of e-mailadres) en uw operating system en sleutels waarmee we het device kunnen identificeren.

Wanneer u houder bent van een NS Businesskaart NS-Business Card van NS Zakelijk, gebruiken wij indien mogelijk uw zakelijke contactgegevens.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

De grondslag voor de verwerking is: toestemming

Als u toestemming geeft voor het gebruik van uw persoonsgegevens in de NS App, de NS Lab-app of de NS International app, gebruiken wij deze gegevens in die app waarin u toestemming heeft gegeven. Met deze apps kunnen we u reisadvies geven, versturen we pushberichten over vertragingen en wijzigingen in uw geplande reis, kunt u contact opnemen met de NS Klantenservice of het Expertisecentrum, sturen we als u reist met NS International een elektronisch vervoersbewijs en verstrekken wij stationsinformatie.

Daarnaast kunt u door middel van de NS App uw reissaldo, reishistorie en transactieoverzicht inzien of feedback geven aan NS. In de NS App kunt u toestemming geven voor het delen van uw locatie bij de door u gegeven feedback en kunt u toestemming geven om uw check-in/check-uit gegevens te delen wanneer de app actief is op uw telefoon. In dat laatste geval versturen wij u pushberichten met een uitnodiging voor het geven van feedback op een geschikt moment tijdens of na uw reis. In de NS App kunt u ook toestemming geven voor het koppelen van uw feedback aan de passages van de poortjes op station met uw e-ticket. Wij kunnen dan vaststellen op welke treinrit uw feedback betrekking heeft, zodat we deze zo gericht mogelijk kunnen adresseren. Tot slot kunt u in de NS app toestemming geven voor het gebruik van uw GPS-locatie en/of wifisignaal om te bepalen of u in de trein zit. Om dat te kunnen doen, wordt de GPS-locatie en de snelheid van uw toestel vergeleken met de GPS-locatie en snelheid van de trein. Voor wifi geldt dat de NS app doorgeeft welke wifi-router in de buurt is van uw telefoon. NS kan daarmee niet achterhalen wie u bent, maar slechts bepalen dat er een persoon met de NS app in de trein zit. Locatie- of apparaat gegevens worden namelijk niet

opgeslagen en het is voor NS ook niet mogelijk om de gebruiker van de NS app te identificeren. Wij gebruiken deze informatie om u te verwelkomen in de trein, actuele reisinformatie te geven en om de actuele drukte in de trein te bepalen. De wifi-detectie functionaliteit werkt alleen op Android telefoons.

Daarnaast kunt u de applicatie toegang geven tot de camera en de fotogalerij van uw mobiele telefoon of apparaat. Gebruik van de camera kan en wordt enkel aangeboden bij de functionaliteit 'automatisch uw OV-chipkaarten scannen', wanneer u een avatar wilt uploaden in Mijn NS en/of een foto wil toevoegen van uw favoriete locatie. Foto's worden alleen in de app opgeslagen en enkel gebruikt voor die toepassing, met uitzondering van de foto's die geüpload zijn in de Mijn NS-omgeving. Bij het automatisch scannen van OV-chipkaarten detecteren we alleen de tekst op de kaart, er worden geen foto's opgeslagen in de app of geüpload naar de server.

Met de NS Lab app testen we nieuwe functionaliteit die we willen onderbrengen in de andere apps. U kunt op ieder gewenst moment Mijn NS, Mijn NS Zakelijk of Mijn NS International account loskoppelen van de app of uw OV chipkaart gegevens verwijderen uit de Lab app. U trekt daarmee uw toestemming in voor het gebruik van uw gegevens voor de desbetreffende app.

Als u in de NS Perronwijzer App toestemming geeft voor het gebruik van uw locatiegegevens, dan gebruikt de app uw locatie alleen om het dichtstbijzijnde station te bepalen zodat wij u eenvoudiger een passend reisadvies kunnen geven. U kunt uw toestemming op elk moment weer intrekken in de NS Perronwijzer App. Bij gebruik van de NS Perronwijzer App dient u dan zelf het station te selecteren.

Als u in de NS International App bij het melden van een probleem en/of bug toestemming geeft voor het gebruik van uw email en eventueel ook (indirect herleidbare) technische gegevens, dan gebruikt de NS de gegevens uitsluitend om uw probleem op te lossen. U kunt uw toestemming op elk moment weer intrekken in de NS International App. Na het moment dat u uw toestemming heeft ingetrokken zal NS uw gegevens niet meer gebruiken voor het door u gemelde probleem en/of bug.

De grondslag voor de verwerking is: gerechtvaardigd belang

De NS Apps maken gebruik van verschillende tracking SDK's (software development kits) zoals Google Analytics, Instabug, Firebase en Firebase Crashlytics. Een SDK is een onderdeel van de broncode van de app. De SDK wordt ingezet om het gebruik van de app te analyseren. Wij analyseren bijvoorbeeld de tijdsduur van de bezoeken, frequentie van gebruik van de app, de volgorde van de bezochte pagina's, OS versies, taalinstellingen en tijdzones om de app te optimaliseren en om technische fouten op te lossen. Deze informatie heeft tot doel om de apps te optimaliseren en eventuele problemen te analyseren. Met behulp van de verzamelde informatie kunnen we onze apps gebruikersvriendelijker inrichten. Voor het verzamelen van deze informatie wordt gebruik gemaakt van Google Analytics SDK, Google Analytics Firebase SDK en Firebase Crashlytics. Door het toepassen van IP-adres anonimiseren zijn de verzamelde gegevens niet te herleiden naar individuele gebruikers.

Bij het plannen van een reis in de NS Reisplanner maken we gebruik van de locatiegegevens van het door u ingevoerde vertrek- en eindpunt. In de app of uw internetbrowser kunt u toestemming geven voor het delen van uw locatie. In dat geval kan uw vertrek- en/of eindpunt worden bepaald aan de hand van uw locatie. We bewaren de aan een reisadvies gerelateerde locatiegegevens 3 weken, zodat we de kwaliteit van de reisadviezen kunnen blijven verbeteren. De locatiegegevens worden gescheiden van andere identificerende gegevens bewaard.

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen – 1 april 2022

De NS International app maakt gebruik van de informatie over uw boekingen om u bij een verstoring en/of vertraging advies te kunnen geven. Dit kan een alternatief reisadvies zijn of de mogelijkheid tot het annuleren of verzetten van uw reis. De app stuurt bij een verstoring alleen een pushbericht wanneer u hiervoor akkoord via het mobiele besturingssysteem heeft gegeven. De berichten kunnen op elk moment in de app worden uitgeschakeld.

Met wie delen wij gegevens?

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wanneer u geen gebruik meer wenst te maken van een app van NS kunt u de app loskoppelen van uw account, uw account opheffen of de app en alle daarin opgeslagen gegevens verwijderen. Wij zullen uw gegevens dan niet langer meer gebruiken voor het gebruik van de app. Wij bewaren uw IP-adres 30 dagen voor de beveiliging van onze apps. Deze informatie gebruiken wij onder meer om aanvallen te voorkomen en om grote aantallen verzoeken afkomstig van een bepaald IP-adres te blokkeren. Om de apps goed te laten functioneren en fouten te kunnen traceren maken wij gebruik van zogenaamde server-side logging. Dat wil zeggen dat wij activiteit op de servers loggen en deze logs 30 dagen bewaren. In de logging kunnen persoonsgegevens zijn opgenomen, bijvoorbeeld bij het kopen van een e-ticket.

De configuratie instellingen van de app zoals type OS en ingestelde taal worden op uw device bewaard, zodat een consistente gebruikerservaring aangeboden kan worden. De configuratie instellingen van de apps worden lokaal opgeslagen op uw device totdat de app wordt verwijderd. Gestuurde push berichten via de NS-app of NS Lab-app blijven 30 dagen bewaard en worden daarna automatisch verwijderd. Om de apps goed te laten functioneren en fouten te kunnen traceren worden de pushberichten 30 dagen bewaard.

In de feedback functie van de NS App worden uw gegevens en voorkeuren automatisch na anderhalf jaar na de laatste gegeven feedback verwijderd. Uw feedback bewaren we 6 maanden om te kunnen voorspellen in hoeverre we voldoen aan de prestatie-indicatoren waarover we aan lenW rapporteren. De feedbackgegevens zijn na de termijn van 6 maanden nog één jaar als back-up beschikbaar. Daarna wordt de feedback voor zover mogelijk niet herleidbaar gemaakt, echter kan het voorkomen dat u in het vrije tekst veld herleidbare informatie invult welke er niet kan worden uitgefilterd. We gaan hier eenduidig mee om en beschouwen alle feedback op dat moment nog steeds als (indirect) herleidbare persoonsgegevens. We bewaren de gegevens in deze vorm 5 jaar en alleen voor statistische doeleinden, waaronder het analyseren van historische trends.

We bewaren uw email en technische gegevens om een probleem en/of bug in de NS International App maximaal 30 dagen. De gegevens worden uiteraard eerder verwijderd wanneer uw melding is afgehandeld of wanneer u uw toestemming intrekt.

NS slaat uw locatiegegevens of het feit dat u in een bepaalde trein zit niet op in een vorm die naar u herleidbaar is.

Bestellen en betalen

Trein en station

Deur-tot-deur diensten

Digitale diensten

Contact en service

Meer onderwerpen

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen – 1 april 2022

Mijn NS, Mijn NS Zakelijk en Mijn NS International

Informatie over het gebruik van uw gegevens voor toegang tot Mijn NS, Mijn NS Zakelijk en Mijn NS International

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

In Mijn NS, Mijn NS Zakelijk of Mijn NS International gebruiken wij uw contactgegevens, uw kaartnummer, reishistorie, abonnementsvorm, transacties, kaartnummer en IP-adres.

Wanneer u houder bent van een NS-Business Card van NS Zakelijk, gebruiken wij indien mogelijk uw zakelijke contactgegevens.

Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?

Via Mijn NS, Mijn NS Zakelijk en Mijn NS International kunt u eenvoudig uw persoonsgegevens wijzigen, reisgegevens inzien, adreswijziging doorvoeren, zich abonneren op de NS-nieuwsbrief of uw abonnement wijzigen. U dient zich voor deze dienst eenmalig te registreren.

De grondslag voor de verwerking is: toestemming

Registratie is geheel vrijwillig. Omdat wij uw persoonsgegevens als naam, adres, woonplaats en e-mailadres kennen, omdat u (mogelijk) een contract heeft met NS, maakt NS – voor zover u nog geen NS account heeft – een Mijn NS account aan met uw e-mailadres, waarbij u een uitnodiging per e-mail ontvangt om het betreffende account te activeren. NS doet dit om het voor u makkelijker te maken om uw eigen gegevens te beheren. Indien u de link in de uitnodiging niet accepteert, wordt het Mijn NS account niet geactiveerd.

LET OP: uw gebruikersnaam en wachtwoord zijn altijd strikt persoonlijk. Verstrek u deze niet aan derden (in welke vorm dan ook). Dit kan uw privacy schaden. Wanneer u geen gebruik meer wenst te maken van Mijn NS, Mijn NS Zakelijk of Mijn NS International kunt u uw account opheffen. Wij zullen uw gegevens dan niet langer meer gebruiken voor Mijn NS, Mijn NS Zakelijk of Mijn NS International. Het opheffen van een account betekent niet het beëindigen of intrekken van een reisproduct.

Met wie delen wij gegevens?

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wanneer u geen gebruik meer wenst te maken van Mijn NS, Mijn NS Zakelijk en Mijn NS International kunt u uw account opheffen. Wij zullen uw gegevens dan niet langer meer gebruiken voor Mijn NS, Mijn NS Zakelijk of Mijn

NS International. Gegevens die aan u beschikbaar worden gesteld via het account gebruiken wij mogelijk nog wel voor andere doeleinden, bijvoorbeeld om reizen met ons mogelijk te maken.

WiFi in de trein

Informatie over het gebruik van uw gegevens wanneer u gebruik maakt van WiFi in de trein.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Om WiFi in de trein mogelijk te maken gebruiken wij uw MAC-adres. Het MAC-adres hebben wij nodig om de toegang tot het internet mogelijk te maken. Wij verstrekken aan uw laptop of mobiele apparaat vervolgens een dynamisch IP-adres.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

Wanneer u gebruik wenst te maken van WiFi in de trein, gaan wij met u een gebruiksovereenkomst aan.

De grondslag voor de verwerking is: het sluiten en uitvoeren van de overeenkomst.

Wij verwerken de bovenstaande gegevens alleen om de gebruiksovereenkomst uit te kunnen voeren en u toegang te geven tot het wifi-netwerk. Wanneer u deze gegevens niet verstrekt kan er geen verbinding tot stand komen tussen uw apparaat en het WiFi netwerk.

Met wie delen wij gegevens?

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw gegevens in het kader van het opsporen en voorkomen van strafbare feiten doorgeven aan opsporingsinstanties zoals de politie.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

We bewaren het MAC-adres maximaal 24 uur. Daarna worden de gegevens geanonimiseerd.

Bestellen en betalen

Trein en station

Deur-tot-deur diensten

Digitale diensten

Contact en service

Meer onderwerpen

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen – 1 april 2022

Websites en apps van NS - Cookiebeleid

Meer informatie over het gebruik van cookies kunt u op deze [site](#) vinden.

Bestellen en betalen

Trein en station

Deur-tot-deur diensten

Digitale diensten

Contact en service

Meer onderwerpen

Contact en service

Klantcontact en service

Onderhouden klantrelatie

Claims en restitutie

Uw rechten

Wettelijke verplichtingen

Klantcontact en service

Informatie over het gebruik van uw gegevens wanneer u met ons contact heeft.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Om uw vragen te kunnen beantwoorden of u ergens mee te helpen is het soms noodzakelijk dat wij uw gegevens gebruiken. Deze gegevens verstrekt u aan ons. Het gaat bijvoorbeeld om uw contactgegevens en uw kaartnummer. In sommige gevallen, zoals bij hulp op afstand, is het tevens nodig dat wij weten op welke locatie de kaartautomaat zich bevindt. Voor het afhandelen van klachten of verzoek, bijvoorbeeld restitutie, kan het nodig zijn dat wij uw [bankgegevens gebruiken](#). Voor het aanvragen van een duplicaat of een nieuwe gepersonaliseerde OV-chipkaart hebben wij van u mogelijk een pasfoto nodig, die wij op de [OV-chipkaart laten plaatsen](#).

Wij maken gebruik van een chatbot als middel om met u te kunnen communiceren. Eenvoudige vragen, als vragen over de dienstregeling, een reisproduct of een e-ticket, lenen zich voor een reactie via de chatbot. Complexe, persoonlijke vragen worden doorverwezen naar een medewerker van NS, waarbij de chatbot al wel behulpzaam kan zijn, bijvoorbeeld door de benodigde NAW-gegevens al op te vragen. Wij kunnen de gepseudonimiseerde persoonsgegevens uit deze chatbot gebruiken voor analyse doeleinden en ook om de kwaliteit van de chatbot te verbeteren.

Tevens maken wij gebruik van outbound bellen (uitgaand telefoonverkeer), waarbij wij een intermediair inschakelen, die u kan bellen in het kader van telemarketing, mits u geen gebruik heeft gemaakt van het recht van verzet. De Code voor Telemarketing 2021 (Code voor Telemarketing 2021 (CTM) - Stichting Reclame Code) wordt hierbij nageleefd.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

Wij gebruiken uw gegevens voor klantcontact en service, waaronder het behandelen van vragen, klachten, meldingen en geschillen en zorgdragen in geval van gevonden en verloren voorwerpen.

Wanneer u bij de OV service balie op het station een vraag stelt of een klacht indient of wanneer u telefonisch, per e-mail, via sociale media, chat of per post contact opneemt met de NS klantenservice, kunnen wij uw contactgegevens vragen voor het afhandelen van uw vraag of klacht en u eventueel later benaderen met aanvullende informatie. We gebruiken deze persoonsgegevens alleen voor dit doel en uw persoonsgegevens zijn alleen toegankelijk voor degenen binnen NS die zich bezig houden met de afhandeling van uw vraag of klacht.

Wij kunnen telefoon- of online gesprekken die u voert met NS Klantenservice alsmede de schriftelijke correspondentie met ons opslaan en gebruiken om onze dienstverlening te verbeteren. Wij gebruiken de gesprekken niet voor andere doeleinden en zorgen ervoor dat gesprekken alleen toegankelijk zijn voor degenen binnen NS die door middel van het gesprek opgeleid worden. Indien er sprake is van een bommelding kan het gesprek worden

overgedragen voor nader onderzoek. Ten behoeve van het verbeteren van onze dienstverlening kunnen wij u benaderen voor klanttevredenheidsonderzoeken, bijvoorbeeld nadat wij met u telefonisch contact hebben gehad. Hiervoor kunnen we ook gebruik maken van marktonderzoeksbureaus die onder onze verantwoordelijkheid werken. Klanttevredenheidsonderzoeken vinden plaats om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren. Wij kunnen u ook benaderen om te onderzoeken of u tevreden bent over onze producten.

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang

Het verwerken van deze gegevens is in het commerciële belang van NS: het geeft ons de mogelijkheid om onze dienstverlening zo goed mogelijk aan u te leveren en wanneer dat nodig is te verbeteren of om incidenten op te lossen. Wij treffen alle nodige maatregelen, zoals beveiligingsmaatregelen, om een inbreuk op uw privacy te voorkomen of te beperken.

De grondslag voor de verwerking is: toestemming

Indien u daarvoor toestemming heeft gegeven kunnen andere vervoerders uw reisgegevens inzien om aan u service te verlenen.

Met wie delen wij gegevens?

Indien u daarvoor toestemming heeft gegeven kunnen andere vervoerders uw reisgegevens inzien om aan u service te verlenen. Indien u daarvoor toestemming heeft gegeven delen wij uw gegevens met de relevante vervoerder(s). Met de vervoerders hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking en beveiliging van gegevens.

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Een deel van onze NS Klantenservice is uitbesteed aan een partij die naast in Nederland ook in Suriname is gevestigd. Wij hebben met deze partij passende maatregelen getroffen door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren vragen, klachten en uw contactgegevens niet langer dan 18 maanden na het afhandelen van de uw verzoek of klacht, tenzij de aard van de vraag of klacht ons noodzaakt om deze langer te bewaren.

Opgenomen telefoongesprekken bewaren wij maximaal 59 dagen. Opgenomen chatgesprekken bewaren wij maximaal 18 maanden.

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen – 1 april 2022

Onderhouden klantrelatie

Informatie over het gebruik van uw gegevens om onze relatie met u te onderhouden

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Om de relatie met u te kunnen onderhouden en u bijvoorbeeld (gepersonaliseerde) aanbiedingen te kunnen doen gebruiken wij bijvoorbeeld uw contactgegevens, transactiegegevens, uw reisgedrag, eventuele contacthistorie met NS, klantprofielen (analyse of u bijvoorbeeld mogelijk binnen korte termijn uw abonnement zal beëindigen), open-/klikgedrag e-mails en website (alleen onder de in het [Cookiebeleid](#) vermelde voorwaarden) en afgeleide voorkeuren (zoals vrijetijdsbesteding indien u dat heeft aangegeven). De door u aan NS verstrekte persoonsgegevens zijn gekoppeld aan u als klant van NS en dus niet aan een door u bij NS afgenomen product of dienst.

Bent u houder of boeker van een NS-Business Card van NS Zakelijk? Dan gebruiken wij indien mogelijk uw zakelijke contactgegevens.

Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?

Wij gebruiken uw gegevens om de relatie met u tot stand te brengen en in stand te houden, onder andere door middel van marketingacties, de NS Spoordeelwinkel, NS Extra en het toezenden van nieuwsbrieven per post en per e-mail.

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang

E-mailmarketing en marketing via de post

Wij willen de relatie die wij met u hebben graag onderhouden. Als wij dat doen voor marketing die ziet op de reizigersgroei en reizigersspreiding hebben wij een (commercieel) belang om bepaalde afgeleide reisgegevens te gebruiken. Deze reisgegevens noemen wij maandtellers. Maandtellers zijn reisgegevens bestaande uit reisfrequentie, tijdsduur die verstreken is na de laatste reis, binnen/ buiten spits reizen, voorkeurstrajecten, voorkeursstations, OV-fiets, stallen op rekening en reisopbrengst. Deze gegevens gebruiken wij voor analyses om zo trends te kunnen ontdekken en onze producten daarop aan te passen. Door deze gegevens te koppelen aan individuele reisgegevens bereiken wij betere bedrijfsresultaten en een hogere klanttevredenheid. Voor analyses maken wij zoveel mogelijk gebruik van geaggregeerde of gepseudonimiseerde gegevens. De gebruikte gegevens vertellen ons alleen iets over uw reisgedrag. Wij kunnen u niet 'volgen' met gebruik van deze gegevens. Als u geen prijs stelt op informatie en aanbiedingen die zijn afgeleid van het gebruik van uw OV-chipkaart, klik dan [hier](#) om u af te melden.

Wij leven de wettelijke spelregels voor e-mailreclame nauwgezet na. Wij zenden u geen reclame of aanbiedingen zonder toestemming als u nog nooit uw e-mailadres heeft opgegeven voor onze online services. Als u dat wel eens hebt gedaan, hoeven wij géén toestemming meer te vragen, maar moeten wij u eenvoudige afmeldmogelijkheden bieden. NS doet dat in alle gevallen. Als u geen klant van ons bent maar wel berichten wilt ontvangen kunt u zich daarvoor opgeven via de websites van NS.

Als u geen prijs stelt op informatie en aanbiedingen, kunt u zich uitschrijven:

- Voor e-mail: via uw eigen inlog in Mijn NS of Mijn NS Zakelijk of via de afmeldmogelijkheid onderaan het bericht.
- Voor post en telefoon van NS via NS klantenservice
- Voor post en telefoon van NS International via post naar NS International BV, Postbus 2552, 3500 GN Utrecht

Wij doen er alles aan om uw uitschrijving zo snel mogelijk te verwerken. Echter, het verwerken van uw uitschrijving kan enige tijd kosten; in de tussentijd kan het voorkomen dat u alsnog reclame van NS ontvangt.

Functioneel e-mailbeleid

Wij zenden u – zonder toestemming – berichten die geen reclame-karakter hebben, bijvoorbeeld berichtgeving over de aankoop, beheer, wijziging of beëindiging van uw NS-producten of over uw boeking bij NS International, zoals wijzigingen of calamiteiten. Als de situatie het toelaat, kan NS evengoed besluiten om u een afmeldmogelijkheid te bieden.

Wij houden ons aan [de gedragscodes voor persoonlijke reclamede gedragscodes voor persoonlijke reclame](#) van de branchevereniging voor dialoogmarketing (DDMA).

NS Extra

De grondslag voor de verwerking is: het sluiten en uitvoeren van de overeenkomst

Wij bieden NS Extra aan: u ontvangt op basis van een overeenkomst gepersonaliseerde aanbiedingen, service en informatie. Voor gebruikmaking van NS Extra komt een overeenkomst tot stand. Om aan u gepersonaliseerde aanbiedingen te kunnen doen, stellen we profielen op basis van uw persoons- en reisgegevens op. Zonder aan ons deze gegevens te verstrekken, kunt u geen gebruik maken van NS Extra. NS Extra is alleen beschikbaar voor reizigers met een OV-chipkaart op naam. Gebruikers van deze dienst kunnen zich op elk moment afmelden voor NS Extra. Afmelden kan via deze link (<https://www.ns.nl/nsextra/wijzigen?0>).

Serviceberichten vervoerders

De grondslag voor de verwerking is: toestemming

Als u daarvoor toestemming heeft gegeven dan geven wij uw gegevens door aan andere vervoerders zodat zij aan u serviceberichten kunnen sturen.

Met wie delen wij gegevens?

Partners met wie wij samenwerken vragen ons regelmatig of zij u – als klant van NS – een aantrekkelijke aanbieding mogen doen. Denk daarbij aan kortingen op reizen, op theaterbezoek of boeken. Wij geven uw gegevens niet aan deze partijen, en wij verkopen ze ook niet. Maar omdat wij u als onze klant een mooie aanbieding niet willen onthouden, zullen wij deze zelf aan u doorgeven.

Ook geven wij uw gegevens door aan nationale en internationale vervoerders in verband met het verzenden van serviceberichten. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens, bijvoorbeeld over de beveiliging en het bewaren van gegevens.

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten en marketingdiensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Gegevens die wij gebruiken voor analyses bewaren wij maximaal 48 maanden gerekend vanaf het moment van het laatste klantcontact. Gegevens die wij gebruiken voor het doen van gepersonaliseerde aanbiedingen bewaren wij eveneens 48 maanden. Wanneer u een gegeven toestemming intrekt, u afmeldt voor commerciële berichten of bezwaar maakt tegen het gebruik van uw gegevens, zullen wij zo spoedig mogelijk alle gegevens die wij voor het onderhouden van de relatie met u gebruiken verwijderen.

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen – 1 april 2022

Claims en restitutie

Informatie over het gebruik van uw gegevens om onze relatie met u te onderhouden

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Om de relatie met u te kunnen onderhouden en u bijvoorbeeld (gepersonaliseerde) aanbiedingen te kunnen doen gebruiken wij bijvoorbeeld uw contactgegevens, transactiegegevens, uw reisgedrag, eventuele contacthistorie met NS, klantprofielen (analyse of u bijvoorbeeld mogelijk binnen korte termijn uw abonnement zal beëindigen) klikgedrag en afgeleide voorkeuren (zoals vrijetijdsbesteding indien u dat heeft aangegeven).

Bent u houder of boeker van een NS-Business Card van NS Zakelijk? Dan gebruiken wij indien mogelijk uw zakelijke contactgegevens.

Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?

Wij gebruiken uw gegevens om de relatie met u tot stand te brengen en in stand te houden, onder andere door middel van marketingacties, de NS Spoordeelwinkel, NS Extra en het toezenden van nieuwsbrieven per post en per e-mail.

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang

E-mailmarketing en marketing via de post

Wij willen de relatie die wij met u hebben graag onderhouden. Als wij dat doen voor marketing die ziet op de reizigersgroei en reizigersspreiding hebben wij een (commercieel) belang om bepaalde afgeleide reisgegevens te gebruiken. Deze reisgegevens noemen wij maandtellers. Maandtellers zijn reisgegevens bestaande uit reisfrequentie, tijdsduur die verstreken is na de laatste reis, binnen/ buiten spits reizen, voorkeurstrajecten, voorkeursstations, OV-fiets, stallen op rekening en reisopbrengst. Deze gegevens gebruiken wij voor analyses om zo trends te kunnen ontdekken en onze producten daarop aan te passen. Door deze gegevens te koppelen aan individuele reisgegevens bereiken wij betere bedrijfsresultaten en een hogere klanttevredenheid. Voor analyses maken wij zoveel mogelijk gebruik van geaggregeerde of gepseudonimiseerde gegevens. De gebruikte gegevens vertellen ons alleen iets over uw reisgedrag. Wij kunnen u niet 'volgen' met gebruik van deze gegevens. Als u geen prijs stelt op informatie en aanbiedingen die zijn afgeleid van het gebruik van uw OV-chipkaart, klik dan [hier](#) om u af te melden.

Wij leven de wettelijke spelregels voor e-mailreclame nauwgezet na. Wij zenden u geen reclame of aanbiedingen zonder toestemming als u nog nooit uw e-mailadres heeft opgegeven voor onze online services. Als u dat wél eens hebt gedaan, hoeven wij géén toestemming meer te vragen, maar moeten wij u eenvoudige afmeldmogelijkheden bieden. NS doet dat in alle gevallen. Als u geen klant van ons bent maar wel berichten wilt ontvangen kunt u zich daarvoor opgeven via de websites van NS.

Als u geen prijs stelt op informatie en aanbiedingen, kunt u zich uitschrijven:

- Voor e-mail: via uw eigen inlog in Mijn NS of Mijn NS Zakelijk of via de afmeldmogelijkheid onderaan het bericht.
- Voor post en telefoon van NS via NS klantenservice
- Voor post en telefoon van NS International via post naar NS International BV, Postbus 2552, 3500 GN Utrecht

Wij doen er alles aan om uw uitschrijving zo snel mogelijk te verwerken. Echter, het verwerken van uw uitschrijving kan enige tijd kosten; in de tussentijd kan het voorkomen dat u alsnog reclame van NS ontvangt.

Functioneel e-mailbeleid

Wij zenden u – zonder toestemming – berichten die geen reclame-karakter hebben, bijvoorbeeld berichtgeving over de aankoop, beheer, wijziging of beëindiging van uw NS-producten of over uw boeking bij NS International, zoals wijzigingen of calamiteiten. Als de situatie het toelaat, kan NS evengoed besluiten om u een afmeldmogelijkheid te bieden.

Wij houden ons aan [de gedragscodes voor persoonlijke reclamede gedragscodes voor persoonlijke reclame](#) van de branchevereniging voor dialoogmarketing (DDMA).

NS Extra

De grondslag voor de verwerking is: het sluiten en uitvoeren van de overeenkomst

Wij bieden NS Extra aan: u ontvangt op basis van een overeenkomst gepersonaliseerde aanbiedingen, service en informatie. Voor gebruikmaking van NS Extra komt een overeenkomst tot stand. Om aan u gepersonaliseerde aanbiedingen te kunnen doen, stellen we profielen op basis van uw persoons- en reisgegevens op. Zonder aan ons deze gegevens te verstrekken, kunt u geen gebruik maken van NS Extra. NS Extra is alleen beschikbaar voor reizigers met een OV-chipkaart op naam. Gebruikers van deze dienst kunnen zich op elk moment afmelden voor NS Extra. Afmelden kan via deze link (<https://www.ns.nl/nsextra/wijzigen?0>).

Serviceberichten vervoerders

De grondslag voor de verwerking is: toestemming

Als u daarvoor toestemming heeft gegeven dan geven wij uw gegevens door aan andere vervoerders zodat zij aan u serviceberichten kunnen sturen.

Met wie delen wij gegevens?

Partners met wie wij samenwerken vragen ons regelmatig of zij u – als klant van NS – een aantrekkelijke aanbieding mogen doen. Denk daarbij aan kortingen op reizen, op theaterbezoek of boeken. Wij geven uw gegevens niet aan deze partijen, en wij verkopen ze ook niet. Maar omdat wij u als onze klant een mooie aanbieding niet willen onthouden, zullen wij deze zelf aan u doorgeven.

Ook geven wij uw gegevens door aan nationale en internationale vervoerders in verband met het verzenden van serviceberichten. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens, bijvoorbeeld over de beveiliging en het bewaren van gegevens.

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten en marketingdiensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Gegevens die wij gebruiken voor analyses bewaren wij maximaal 48 maanden gerekend vanaf het moment van het laatste klantcontact. Gegevens die wij gebruiken voor het doen van gepersonaliseerde aanbiedingen bewaren wij eveneens 48 maanden. Wanneer u een gegeven toestemming intrekt, u afmeldt voor commerciële berichten of bezwaar maakt tegen het gebruik van uw gegevens, zullen wij zo spoedig mogelijk alle gegevens die wij voor het onderhouden van de relatie met u gebruiken verwijderen.

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen – 1 april 2022

Uw rechten

Informatie over uw rechten

Door de komst van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) gelden er nieuwe regels bij de verwerking van persoonsgegevens. NS gaat veilig en zorgvuldig met de gegevens van reizigers en (voormalig) medewerkers om. De persoonsgegevens die wij gebruiken, zijn en blijven natuurlijk van u. Daarom heeft u ook het recht om de gegevens die wij van u hebben in te zien, aan te passen, te wissen, te beperken of over te dragen aan iemand anders. Dit kan in sommige gevallen via Mijn NS, of via [het aanvraagformulier](#).

Tevens is er mogelijkheid tot het versturen van een e-mail naar fg@ns.nl, waarbij u aangeeft welk onderstaand recht u wenst uit te oefenen. Daarnaast dient u een kopie van uw identiteitsbewijs mee te sturen, die wij nodig hebben ter vaststelling van uw identiteit, waarna het kopie wordt verwijderd.

U heeft het recht om ons het volgende te verzoeken:

Recht op inzage

Wilt u weten welke gegevens we van u verwerken? U kunt altijd een overzicht bij ons opvragen. We vertellen u dan onder andere waarvoor we deze gegevens gebruiken, hoe lang we ze bewaren en wat u kunt doen als uw gegevens niet kloppen. U kunt een deel van uw persoonsgegevens zelf inzien via Mijn NS. Als u nog geen [Mijn NS-account](#) (of [Mijn NS Zakelijk](#)) heeft, kunt u deze direct aanmaken.

Wilt u meer gegevens inzien dan in het Mijn NS account voorhanden zijn, dan kunt u een verzoek tot inzage in uw persoonsgegevens ook indienen met [het aanvraagformulier](#). We moeten natuurlijk zeker weten dat we de persoonsgegevens aan de juiste persoon verstrekken. Stuur u daarom met het ingevulde formulier ook een kopie van uw geldige paspoort of identiteitsbewijs mee? Wij verzoeken u vriendelijk om het BSN en uw pasfoto af te schermen.

Uw gegevens corrigeren of aanvullen (rectificatie)

Kloppen de persoonsgegevens die wij van u gebruiken niet meer of zijn ze niet volledig? U kunt een deel van de gegevens eenvoudig zelf corrigeren via Mijn NS. Als u nog geen [Mijn NS-account](#) (of [Mijn NS Zakelijk](#)) heeft, kunt u deze direct aanmaken. Wilt u gegevens corrigeren die niet in Mijn NS zitten, dan kunt u een verzoek tot rectificatie indienen via [het aanvraagformulier](#).

Uw persoonsgegevens verwijderen (vergetelheid)

U kunt ons onder bepaalde omstandigheden verzoeken om uw gegevens uit onze systemen te verwijderen, door [het aanvraagformulier](#) in te vullen. Dit heeft wel tot gevolg dat we onze diensten en producten niet langer aan u kunnen leveren.

Verzet aantekenen tegen verwerking van uw gegevens

In verschillende situaties kunt u bezwaar maken tegen de (verdere) verwerking van uw gegevens. Bijvoorbeeld op grond van uw persoonlijke omstandigheden. Dit kunt u aangeven in [het aanvraagformulier](#). Na beoordeling laten we u weten of en hoe we aan uw verzoek kunnen voldoen.

Verwerking van uw persoonsgegevens tijdelijk stopzetten (beperking)

Wilt u de verwerking van uw gegevens tijdelijk stil laten zetten? Dat kunt u [het aanvraagformulier](#) invullen.

Uw gegevens overdragen (dataportabiliteit)

Als u dat wilt, kunt u van ons een kopie krijgen van de gegevens die wij van u hebben. Deze gegevens kunt u zelf overdragen of door ons laten overdragen aan derden. U kunt dat via [het aanvraagformulier](#) aanvragen en uw keuze aangeven.

Deze rechten zijn niet absoluut. Wij zullen uw verzoek beoordelen conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Wij zullen u zo spoedig mogelijk, maar in elk geval binnen een maand na ontvangst van uw verzoek, informatie verstrekken over de acties die wij hebben ondernomen naar aanleiding van uw verzoek. Deze termijn kunnen wij met twee maanden verlengen in verband met de complexiteit van uw verzoek of het aantal verzoeken dat wij krijgen. We zullen u in dat geval informeren.

Afmelding analyse reisgegevens voor marketingdoeleinden (opt-out)

Als u geen prijs stelt op informatie en aanbiedingen van NS, die zijn afgeleid van het gebruik van uw OV-chipkaart of van uw klantprofiel, dan kunt u zich daar hieronder voor afmelden. De in te vullen persoonsgegevens heeft NS nodig om u te identificeren en daarmee uw afmelding correct te verwerken.

Wij willen de relatie die wij met u hebben graag onderhouden. Als wij dat doen voor marketing die ziet op de reizigersgroei en reizigersspreiding hebben wij een (commercieel) belang om bepaalde afgeleide reisgegevens te gebruiken. Deze reisgegevens noemen wij maandtellers. Maandtellers zijn reisgegevens bestaande uit reisfrequentie, tijdsduur die verstreken is na de laatste reis, binnen/ buiten spits reizen, voorkeurstrajecten, voorkeursstations, OV-fiets, stallen op rekening en reisopbrengst. Deze gegevens gebruiken wij voor analyses om zo trends te kunnen ontdekken en onze producten daarop aan te passen. Door deze gegevens te koppelen aan individuele reisgegevens bereiken wij betere bedrijfsresultaten en een hogere klanttevredenheid. Voor analyses maken wij zoveel mogelijk gebruik van geaggregeerde of gepseudonimiseerde gegevens. De gebruikte gegevens vertellen ons alleen iets over uw reisgedrag. Wij kunnen u niet 'volgen' met gebruik van deze gegevens. Als u geen prijs stelt op informatie en aanbiedingen die zijn afgeleid van het gebruik van uw OV-chipkaart, klik dan [hier](#) om u af te melden.

Indienen klacht

U heeft op elk moment het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. In de gevallen dat een DDMA-gedragscode van toepassing is, kunt u een klacht indienen bij de DDMA Privacy Autoriteit.

Bestellen en betalen

Trein en station

Deur-tot-deur diensten

Digitale diensten

Contact en service

Meer onderwerpen

Meer onderwerpen

Fraude- en misbruikbestrijding

Marktonderzoek en wetenschappelijk onderzoek

Rapportages

Buitengewoon opsporingsambtenaren (Boa's) van NS

Open informatiehuishouding

Fotografie

Innovatie

Wettelijke verplichtingen

Informatie over het gebruik van uw gegevens om te voldoen aan wettelijke verplichtingen van NS

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

NS moet voldoen aan verschillende wettelijke verplichtingen. Hiervoor kan het noodzakelijk zijn dat wij persoonsgegevens verwerken zoals uw contactgegevens of transactiegegevens.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

De grondslag voor de verwerking is: de uitvoering van een wettelijke verplichting

Wij dienen te voldoen aan wettelijke verplichtingen die op ons rusten. Hier valt te denken aan bijvoorbeeld belastingwetgeving en spoorwegwetgeving.

Ook kan het voorkomen dat opsporingsinstanties, zoals de politie of bijvoorbeeld de FIOD, gegevens vorderen. Wij zijn wettelijk verplicht om aan zulke verzoeken mee te werken. Wij onderzoeken in deze gevallen altijd nauwkeurig de bevoegdheid van de betreffende opsporingsinstantie en zien er op toe dat procedurele privacy waarborgen goed in acht genomen worden.

Tot slot zijn wij wettelijk verplicht een Klokkenuitdrukkingsregeling te hebben. In het kader van deze regeling kunnen wij persoonsgegevens verwerken. Meer informatie over het doen van een melding kunt u [hier](#) vinden.

Met wie delen wij gegevens?

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw gegevens in het kader van het opsporen en voorkomen van strafbare feiten doorgeven aan opsporingsinstanties zoals de politie.

Wij geven uw persoonsgegevens niet door aan (rechts)personen buiten de Europese Economische Ruimte tenzij wij hiertoe wettelijk verplicht zijn.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren deze gegevens zolang als het nodig is om te voldoen aan de wettelijke verplichting. De wettelijke verplichting kan met zich meebrengen dat wij de gegevens gedurende een wettelijke bewaartermijn moeten bewaren. In dat geval bewaren wij de gegevens gedurende die termijn.

Fraude- en misbruikbestrijding

Informatie over het gebruik van uw gegevens om fraude te voorkomen en op te sporen.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Helaas komt het voor dat er fraude of misbruik wordt gepleegd bij bijvoorbeeld de aanvraag van claims en verzoeken tot restitutie of bij het doen van een creditcardbetaling. Om (vermoedens van) fraude en misbruik te op te sporen en voorkomen gebruiken we onder andere uw contactgegevens, betalingsgegevens, kaartgegevens en reisgegevens. In geval van een creditcardbetaling kunnen alle gegevens die noodzakelijk zijn voor een transactie verwerkt worden, daaronder valt bijvoorbeeld ook het IP-adres.

Wanneer u houder of boeker bent van een NS-Business Card van NS Zakelijk, gebruiken wij indien mogelijk uw zakelijke contactgegevens. Het kan voor komen dat wij deze gegevens verkrijgen van een werkgever.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

Wanneer wij het vermoeden hebben dat er sprake is van fraude tijdens het reizen met NS met de OV-chipkaart kunnen we ervoor kiezen om u een brief te sturen. In die brief kunnen we u verzoeken om bijvoorbeeld een openstaand bedrag te betalen. Daarnaast kunnen wij op basis van geconstateerde fraude en misbruik de inzet van personeel vaststellen en gericht controles uitvoeren. Voor de gegevens die we gebruiken voor het innen van betalingen verwijzen wij naar [Claims en Restitutie](#).

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang

Het is voor NS van commercieel belang om fraude zo veel als mogelijk te beperken. Wij treffen alle nodige waarborgen om te voorkomen dat er een inbreuk op uw privacy ontstaat. Zo gebruiken wij alleen gegevens die wij nodig hebben en zullen wij, als er minder ingrijpende middelen tot onze beschikking staan, hiervan gebruik maken.

Met wie delen wij gegevens?

Wanneer de fraude ook mogelijk een strafbare handeling is kunnen wij uw gegevens in het kader van het opsporen en voorkomen van strafbare feiten doorgeven aan opsporingsinstanties zoals de politie.

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Wanneer u niet voldoet aan uw betalingsverplichtingen zullen wij uw contactgegevens delen met BOS Incasso voor het incasseren van de openstaande vordering. In geval van fraude of vermoedens van fraude of misbruik met de NS Businesscard delen wij uw gegevens met ketenpartners Greenwheels en Transvision. In geval van een iDeal- of creditcardbetaling delen wij uw betaalgegevens met derden voor de afwikkeling van de transactie en ter bestrijding van fraude.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Bij een vermoeden van fraude bewaren wij uw gegevens maximaal 3 jaar vanaf het moment van de laatste verdachte gebeurtenis. Bij daadwerkelijke vaststelling van fraude worden de gegevens uit het fraudeonderzoek maximaal 5 jaar tot na het laatste incident bewaard.

Marktonderzoek en wetenschappelijk onderzoek

Informatie over het gebruik van uw gegevens voor het uitvoeren van marktonderzoek

A. Informatie over het gebruik van uw gegevens voor het uitvoeren van marktonderzoek

Wij doen regelmatig (online) onderzoek onder onze reizigers en bezoekers van stations. Dit doen we om onze dienstverlening continu te kunnen verbeteren. Deze onderzoeken richten zich op uw ervaringen met de treinreis, stations en andere producten en diensten van NS. Deelname aan onderzoeken is geheel vrijwillig. Per uitnodiging kunt u zelf beslissen of u mee wilt doen of niet. Als u geen uitnodigingen meer wilt ontvangen voor online onderzoek, klikt u op de afmeldmogelijkheid onderaan de uitnodiging. Dit onderzoek doen we op vijf manieren:

- 1. NS App feedback:** In de NS App zit een mogelijkheid voor het geven van feedback over uw reis (En? Hoe Is Je Reis?). Wanneer u gebruik maakt van deze feedback-functionaliteit, kunt u toestemming geven voor het delen van:
 - check-in/check-uit gegevens: op die manier kan NS u een uitnodiging sturen via een pushbericht voor het geven van feedback over uw reis.
 - het delen van uw locatiegegevens: op die manier kan NS vaststellen over welk station of welke trein de melding betreft.
- 2. NS Panel onderzoeken:** NS Panel deelnemers ontvangen periodiek een bericht per e-mail over diverse (lopende) onderzoeken. NS schakelt hiervoor een onderzoeksbureau in. De onderzoeken gaan over onderwerpen gerelateerd aan NS, waaronder het reizen met de trein, de reisinformatiemiddelen van NS en nieuwe producten of diensten. Meer informatie vindt u op de website van het [NS Panel](#).
- 3. Reizigersonderzoek:** Tijdens uw treinreis kunnen we u vragen om deel te nemen aan een reizigersonderzoek. Afhankelijk van het type reizigersonderzoek vragen wij u:
 - Of we uw reisproduct mogen scannen, bijvoorbeeld uw OV-Chipkaart
 - Of u ter plekke een vragenlijst wilt invullen over de beleving van de reis.
- 4. Contactbelevingsonderzoek:** NS kan u per e-mail uitnodigen voor een klanttevredenheidsonderzoek over uw contact met de klantenservice. NS schakelt hiervoor een onderzoeksbureau in.
- 5. Overig klantonderzoek:** Indien u een product of dienst van NS heeft afgenomen (bijvoorbeeld een abonnement of het reizen met een NS trein), is het mogelijk dat we u per e-mail een vragenlijst toesturen.

*De grondslag voor verwerking onder 1, 2 en 3 is: toestemming.
De grondslag voor verwerking onder 4 en 5 is: het gerechtvaardigd belang.*

B. Informatie over het gebruik van uw gegevens voor verbeteren van producten en diensten

NS aggregereert en analyseert reisgegevens van alle klanten c.q. reizigers ten behoeve van de verbetering van het dienstenaanbod, productverbetering en nakoming van de concessieverplichtingen. De geaggregeerde reisgegevens zijn niet meer te herleiden tot het individu. Dit moet niet worden verward met de verwerkingen van persoonsgegevens die plaatsvinden in het kader van klanttevredenheidsonderzoeken en daarmee samenhangende marktonderzoeken zoals bij punt A beschreven.

De grondslag voor deze verwerking is gerechtvaardigd belang

C. Informatie over het gebruik van uw gegevens voor Wetenschappelijk onderzoek en statistische doeleinden

Tot slot kan het voorkomen dat wij wetenschappelijk onderzoek of onderzoek voor statistische doeleinden (laten) uitvoeren. Voor dit onderzoek kan het verwerken van persoonsgegevens aan de orde en soms zelfs noodzakelijk zijn.

U kunt hierbij bijvoorbeeld denken aan geaggregeerde gegevens zoals aantal in- en uitstappers op een station of samengestelde antwoorden uit klanttevredenheidsonderzoeken, feedback over uw reis (En? Hoe is je Reis?) of het NS panel. Bij de analyse van ongestructureerde data (bijv. open tekstvelden) kunnen wij gebruik maken van geavanceerde technieken (bijv. text mining) om de data te om te zetten naar betekenisvolle informatie. Wij zullen in dat geval passende waarborgen treffen zoals pseudonimisering, rekening houden met het kader waarin de gegevens zijn verzameld en enkel publiceren wanneer uitgesloten kan worden dat eventuele verdere verwerking geen gevolgen heeft voor betrokkenen.

In geval van wetenschappelijk onderzoek of statistische doeleinden delen wij gegevens met wetenschappelijke organisaties zoals universiteiten of organisaties met een publiek karakter zoals gemeenten, het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat of ProRail. Voor deze organisaties zijn de gegevens niet meer herleidbaar naar een individuele persoon. Deze organisaties gebruiken de gegevens om hun taken en verantwoordelijkheden in de stationsomgeving beter uit te kunnen voeren en om de voorzieningen af te stemmen op de behoeften van de reiziger.

Daarnaast publiceren wij gegevens die niet meer te herleiden zijn naar een individuele persoon zodat dit gebruikt kan worden voor wetenschappelijke of statistische doeleinden.

De grondslag voor deze verwerking is verenigbaar gebruik: Wetenschappelijk onderzoek en statistische doeleinde

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Afhankelijk van het onderwerp van het onderzoek kunnen wij gebruik maken van uw contactgegevens (naam, woonplaats, e-mailadres), abonnementsvorm of uw aankopen bij NS, uw reisvoorkeuren en afgeleide reisgegevens zoals uw vrijetijdsbesteding.

Met wie delen wij gegevens?

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Daarnaast schakelen wij (marktonderzoeks)bureaus in om namens ons het onderzoek uit te voeren en de gegevens te verzamelen en/of te analyseren. Deze groepen derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren uw inschrijving voor het NS Panel en uw contactgegevens in principe voor onbepaalde tijd totdat u aangeeft niet meer te willen meedoen aan marktonderzoeken.

In de feedback functie van de NS-app worden uw gegevens en voorkeuren automatisch na een half jaar na de laatste gegeven feedback verwijderd. Daarna wordt de feedback geanonimiseerd, tenzij u er zelf voor kiest om uw gegevens eerder te verwijderen.

Voor het online klanttevredenheidsonderzoek (waarvoor wij emailadressen verzamelen tijdens de treinreis) worden de emailadressen maximaal zes maanden bewaard. Daarna worden deze uit de database verwijderd.

Als wij uw reisproduct scannen, bewaren wij deze gegevens maximaal 18 maanden. De hiermee verzamelde gegevens kunnen gepubliceerd worden in een vorm die niet meer naar u herleidbaar is.

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen – 1 april 2022

Rapportages

Informatie over het gebruik van uw gegevens voor statistisch onderzoek en rapportages

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Voor het opstellen van rapportages en uitvoeren van statistisch onderzoek gebruiken wij zo veel als mogelijk geaggregeerde gegevens, bijvoorbeeld reisgegevens. We gebruiken geen namen, e-mailadressen of andere rechtstreeks identificerende informatie alsmede bijzondere persoonsgegevens, zoals medische gegevens.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

De grondslag voor de verwerking is: het gerechtvaardigd belang

We voeren (statistisch) onderzoek uit naar het gebruik zodat het mogelijk is om aan het management van NS terugkoppeling te geven over de (ontwikkelingen) van diensten en producten. U kunt hierbij bijvoorbeeld denken aan het berekenen van de benodigde materieelinzet. Daarnaast gebruiken we deze onderzoeken ten behoeve van het concessie management. We rapporteren maandelijks aan het ministerie van IenW over het realiseren van de prestatie-indicatoren zoals reizigerspunctualiteit. Meer informatie over de gegevens die wij moeten onderzoeken om prestatie-indicatoren te kunnen staven in het kader van de concessie en het vervoersplan kunt u [hier](#) vinden. Voor het uitvoeren van ons onderzoek kunnen we de verschillende soorten gegevens samenvoegen en analyseren, zoals hierboven is beschreven.

Verenigbaar gebruik: wetenschappelijk onderzoek en statistische doeleinden

Tot slot kan het voorkomen dat wij wetenschappelijk onderzoek of onderzoek voor statistische doeleinden (laten) uitvoeren. Voor dit onderzoek kan het verwerken van persoonsgegevens aan de orde en soms zelfs noodzakelijk zijn. Wij zullen in dat geval passende waarborgen treffen zoals pseudonimisering, rekening houden met het kader waarin de gegevens zijn verzameld en enkel publiceren wanneer uitgesloten kan worden dat eventuele verdere verwerking geen gevolgen heeft voor betrokkenen.

In geval van wetenschappelijk onderzoek of statistische doeleinden delen wij gegevens met wetenschappelijke organisaties zoals universiteiten of organisaties met een publiek karakter zoals gemeenten, het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat of ProRail. Voor deze organisaties zijn de gegevens niet meer herleidbaar naar een individueel persoon. Deze organisaties gebruiken de gegevens om hun taken en verantwoordelijkheden in de statiesomgeving beter uit te kunnen voeren en om de voorzieningen af te stemmen op de behoeften van de reiziger.

Daarnaast publiceren wij gegevens die niet meer te herleiden zijn naar een individueel persoon zodat dit gebruikt kan worden voor wetenschappelijke of statistische doeleinden.

Met wie delen wij gegevens?

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Het is mogelijk dat wij een derden inschakelen om namens ons rapportages op te stellen. Deze partijen zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Wij bewaren rapportages gedurende 48 maanden na het opstellen daarvan. In het geval het gaat om rapportages ten behoeve van het concessie management bewaren we deze gedurende de duur van de concessie plus één jaar (totaal elf jaar).

Buitengewoon opsporingsambtenaren (Boa's) van NS

NS heeft buitengewoon opsporingsambtenaren ("boa's") in dienst voor het handhaven van de sociale veiligheid in en rondom het openbaar vervoer. NS als werkgever van de boa is hiervoor verwerkingsverantwoordelijke. Een deel van deze gegevens wordt verwerkt onder de Wet politiegegevens (Wpg) in plaats van de AVG.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Een boa controleert onder andere op stations en in de trein of reizigers in bezit zijn van een geldig vervoerbewijs. Daarnaast houdt een boa ook toezicht op de orde rust en veiligheid, het naleven van wettelijke bepalingen en de NS huisregels en vervoersvoorwaarden. Bij overtredingen treedt de boa handhavend op. Boa's ondersteunen eveneens de politie bij hun opsporingstaken. Als een boa in het kader van zijn opsporingstaken persoonsgegevens verwerkt dan is de Wet politiegegevens ("Wpg") van toepassing en niet de AVG.

Bij het uitoefenen van de taken van de boa kan het noodzakelijk zijn dat NS persoonsgegevens verwerkt zoals uw contactgegevens. Bij het staande houden en/of het aanzeggen van een proces-verbaal (combibon, formele waarschuwing of indien een reis- of verblijfsverbod wordt overtreden) verzamelen boa's contactgegevens, geboorteplaats en -datum, een omschrijving van het strafbare feit met tijd en plaats hiervan, burgerservicenummer, soort identiteitsbewijs en nummer. NS verzamelt ook financiële gegevens bij het afwickelen en incasseren van een proces-verbaal voor zwartrijden en andere feiten. Je kunt bij NS een klacht indienen over een proces-verbaal. NS verzamelt dan, naast de gegevens die je in je verzoek hebt verstrekt, contactgegevens, geboortedatum, kopie OV-chipkaart (indien noodzakelijk) en het proces-verbaalnummer. Als NS of de boa aangifte doet bij de politie verzamelen wij voor zover mogelijk contactgegevens, geboorteplaats en datum, tijd, plaats en soort strafbaar feit.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

De grondslag voor de verwerking is: de uitvoering van een wettelijke verplichting

Wet Politiegegevens

Dagelijkse politietaken (art. 8 Wpg): politiegegevens kunnen worden verwerkt met het oog op de uitvoering van de dagelijkse politietaken: handhaving van wetten en regels, hulpverlening, surveillance, verkeerszaken en eenvoudige opsporingsonderzoeken.

Onze informatiesystemen maken gebruik van basisregistraties van overheidsinstellingen met publiekrechtelijke taken, zoals de Basisregistratie Personen (BRP) van de Rijksdienst voor identiteitsgegevens (RvIG). Uit deze basisregistratie kunnen we ook persoonsgegevens halen.

Sommige (persoons)gegevens verzamelen we op grond van een andere wet:

Wetboek van Strafvordering

Volgens het Wetboek van Strafvordering is de (buitengewoon) opsporingsambtenaar verplicht om de identiteit van een verdachte vast te stellen. De Wet identiteitsvaststelling verdachten, veroordeelden en getuigen - en het daarbij horende besluit – geven aan welke gegevens we daarvoor moeten gebruiken.

Besluit buitengewoon opsporingsambtenaar

De buitengewoon opsporingsambtenaren kunnen voor hun opsporingstaken ook persoonsgegevens verzamelen. Bijvoorbeeld bij het aanzeggen of schrijven van een proces-verbaal als er een strafbaar feit is gepleegd en bij de behandeling en (financiële) afwikkeling van deze feiten.

Tenslotte hebben de boa's ook diverse toezichtstaken. Bij de uitvoering van deze toezichtstaken worden persoonsgegevens verwerkt op grond van de bepalingen uit de volgende regelgeving:

- Wet- en Besluit personenvervoer 2000
- Algemene voorwaarden voor vervoer van reizigers en handbagage van de Nederlandse Spoorwegen (AVR-NS)
- Algemene voorwaarden openbaar stads- en streekvervoer
- Algemene voorwaarden NS International
- Huisregels voor reizen met NS
- Huisregels Intercity direct

Met wie delen wij gegevens?

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Soms verstrekt NS uw persoonsgegevens aan derden. Bijvoorbeeld aan BOS Incasso, het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) indien u uw boete niet tijdig voldoet, of aan het Openbaar Ministerie (OM). Wij kunnen uw gegevens in het kader van het opsporen en voorkomen van strafbare feiten doorgeven aan opsporingsinstanties zoals de politie.

Wij geven uw persoonsgegevens niet door aan (rechts)personen buiten de Europese Economische Ruimte tenzij wij hiertoe wettelijk verplicht zijn.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

In de Wpg zijn bewaartermijnen vastgesteld voor politiegegevens. Politiegegevens die we verwerken in het kader van de uitvoering van de dagelijkse politietaken bewaren we tot maximaal vijf jaar na de datum van de eerste verwerking. Na afloop van deze termijn worden de gegevens voor een termijn van vijf jaar enkel bewaard ten behoeve van afwikkeling van klachten en het afleggen van verantwoording ex artikel 14 Wpg. De bewaartermijn van een formele waarschuwing is 6 maanden.

Rechten van betrokkenen onder de Wpg

De rechten van betrokkenen in de Wpg wijken af van de AVG. De persoon op wie de persoons- of politiegegevens betrekking hebben, noemen we de betrokkene. De betrokkene heeft recht op:

- inzage;
- rectificatie;
- gegevenswissing/vernietiging;
- beperking van de verwerking van gegevens;
- bezwaar/beroep.

We hebben in het kader van de politietaken de plicht om u te informeren over verwerkingen. Daarnaast stellen wij u op de hoogte als er is voldaan aan uw verzoek van rectificatie of gegevenswissing of de beperking van de verwerking van gegevens.

Wilt u informatie over de verwerking van uw persoonsgegevens, dan kunt u een schriftelijk verzoek indienen. Als u van mening bent dat de gegevens niet kloppen, dan kunt u een schriftelijk verzoek bij ons indienen waarin u aangeeft wat er gewijzigd moet worden.

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen – 1 april 2022

We hebben het recht uw verzoek af te wijzen als:

- Het 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. Een verzoek kan ook worden afgewezen als het kennelijk een ongegrond of buitensporig verzoek is.

De Functionaris voor Gegevensbescherming van NS houdt toezicht op zowel de juiste uitvoering van de verplichtingen onder de AVG als de Wpg. De contactgegevens van de Functionaris voor Gegevensbescherming treft u aan in het begin van dit privacystatement.

Bestellen en betalen

Trein en station

Deur-tot-deur diensten

Digitale diensten

Contact en service

Meer onderwerpen

Open informatiehuishouding

Informatie over het gebruik van uw gegevens om inzicht te krijgen in reispatronen van reizigers

Waarvoor gebruiken wij je gegevens?

NS en de andere openbaar vervoersbedrijven willen ervoor zorgen dat het openbaar vervoer zo efficiënt en effectief mogelijk is. Daarom hebben de openbaar vervoersbedrijven er belang bij om inzicht te krijgen in reispatronen van reizigers. Dat inzicht is ook belangrijk voor derde partijen, zoals overheden die (openbaar) vervoer als taak hebben en 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. NS en de andere openbaar vervoersbedrijven (tezamen "wij" of "we" of "ons") hebben samen besloten welke persoonsgegevens mogen worden gebruikt om het inzicht te verkrijgen en op welke wijze de persoonsgegevens mogen worden gebruikt. We noemen dat ook wel de Informatiehuishouding. Deze afspraken zijn vastgelegd in een Samenwerkingsovereenkomst tussen de openbaar vervoersbedrijven.

Wij mogen transactiegegevens volgens de privacywetgeving ook gebruiken voor statistisch onderzoek op de gronden die wij in ons Privacy Statement 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 (hierna "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. Bij Translink kun je ook een verzoek indienen om je rechten uit te oefenen.

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

Met wie delen wij gegevens?

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

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

Op basis van de onderzoeksbestanden kunnen Translink of andere gespecialiseerde bedrijven informatieproducten maken. Zo kunnen zij bijvoorbeeld trends aangeven in reizigersstromen, die kunnen worden gebruikt om te bepalen waar nieuwe openbaar vervoerstrajecten moeten komen. Dit soort informatieproducten kunnen wij doorgeven aan overheidsinstanties en aan derde partijen die een taak hebben 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:

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

Wij geven je persoonsgegevens voor deze doeleinden 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.

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen – 1 april 2022

Fotografie

Informatie over het gebruik van foto's die zijn gemaakt door (een medewerker van) NS of een (door NS ingehuurde) fotograaf tijdens een evenement en die kunnen worden gepubliceerd op een website van NS of een social media kanaal.

Welke persoonsgegevens gebruiken wij?

Tijdens evenementen, zoals sport- of muziekevenementen, kunnen foto's worden gemaakt door een (een medewerker van) NS of een (door NS ingehuurde) fotograaf.

Waarvoor gebruiken wij uw persoonsgegevens?

U krijgt van ons een afdruk van uw foto als aandenken. Daarnaast kunnen wij de foto waar u op staat publiceren op een website van NS of een social media kanaal, waaronder maar niet beperkt tot [ns.nl](https://www.ns.nl), [reisjefit.nl](https://www.reisjefit.nl) of de Facebook pagina of het Instagram account van Reis je fit. NS bewaart uw digitale foto op deze media kanalen, zodat u altijd toegang heeft tot uw foto om deze te downloaden en/of te delen met vrienden, familie, etc.

De grondslag voor de verwerking is: toestemming.

Tijdens een evenement kunt u door een medewerker van NS of een (door NS ingehuurde) fotograaf worden gevraagd om, met uw toestemming en geheel vrijwillig, op de foto te gaan. Zij zullen zich kenbaar maken als medewerker van of fotograaf voor NS en u onder andere informeren over het doel van de foto en waar uw foto zal worden gepubliceerd. Daarnaast zullen zij u erop wijzen dat u, indien u niet wilt dat uw foto wordt gepubliceerd, u dit expliciet dient aan te geven. Zij zullen u dan adviseren om niet op de foto te gaan.

Indien kinderen jonger dan 16 jaar op de foto willen gaan, is hiervoor toestemming nodig van de ouder(s) of voogd. Een medewerker van NS of een (door NS ingehuurde) fotograaf zal voorafgaand aan het fotograferen van kinderen toestemming aan de ouder(s) of voogd van de betreffende kinderen vragen.

Indien u er voor kiest om op de foto te gaan, krijgt u een afdruk van deze foto als aandenken. Achterop de foto staat een link naar dit privacy statement, waarin u onder andere ook wordt geïnformeerd over hoe u uw toestemming kunt intrekken.

U kunt op ieder gewenst moment uw toestemming intrekken door een e-mail te sturen naar sponsorverzoek@ns.nl. Uw foto zal dan binnen maximaal 10 werkdagen van de website en/of social media kanalen waar deze is gepubliceerd worden verwijderd.

Met wie delen wij gegevens?

Wij schakelen derden in voor de uitvoering van IT-diensten. Deze derden zijn verwerkers van ons en verwerken de gegevens slechts ten behoeve van ons en voor geen enkel ander doel. Met deze partijen hebben wij afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens.

Wij kunnen uw persoonsgegevens onder omstandigheden doorgeven buiten de Europese Economische Ruimte. Als wij dat doen treffen wij passende maatregelen met deze partijen bijvoorbeeld door het sluiten van de standaardbepalingen die door de Europese Commissie zijn vastgesteld.

Zoals hierboven reeds aangegeven kunnen wij de foto waar u op staat publiceren op een website van NS of een social media kanaal, waaronder maar niet beperkt tot [ns.nl](https://www.ns.nl), [reisjefit.nl](https://www.reisjefit.nl) of de Facebook pagina of het Instagram account van Reis je fit.

Hoe lang bewaren wij uw gegevens?

Uw foto's worden gedurende maximaal 2 jaren bewaard en gepubliceerd op een website van NS of een social media pagina of account van NS. Gedurende deze periode kunt u de foto downloaden en/of delen met vrienden, familie, etc.

Uw privacy is ons vertrekpunt

Privacystatement Nederlandse Spoorwegen – 1 april 2022

Innovatie

NS innoveert regelmatig om haar dienstverlening goedkoper, efficiënter en beter te maken. Voor de reiziger, voor NS en voor derden. Innoveren doet NS op verschillende manieren. Daarbij kunnen ook persoonsgegevens worden verwerkt. NS gebruikt enkel persoonsgegevens wanneer er voldoende passende waarborgen zijn getroffen zodat de persoonsgegevens van betrokkenen geen risico lopen en dat er geen (negatieve) gevolgen zijn voor de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen.

Het verschilt welke persoonsgegevens hierbij worden gebruikt. Er kunnen indirect herleidbare persoonsgegevens worden verwerkt, gepseudonimiseerde en geanonimiseerde gegevens. Denk bijvoorbeeld aan OV-chipkaartdata, camerabeelden zonder dat daarop personen herkenbaar in beeld zijn, klantgegevens of online gegevens van de NS app of website.

Het verschilt welke persoonsgegevens hierbij worden gebruikt. Er kunnen indirect herleidbare persoonsgegevens worden verwerkt, gepseudonimiseerde en geanonimiseerde gegevens. Denk bijvoorbeeld aan OV-chipkaartdata, camerabeelden zonder dat daarop personen herkenbaar in beeld zijn, klantgegevens of online gegevens van de NS app of website. Voorbeelden van innovaties zijn het analyseren van drukte bij de toegangspoorten op station Utrecht Centraal om de veiligheid te verbeteren bij brand of andere nood-situaties. De camerabeelden die daarbij werden gebruikt werden direct geautomatiseerd geblurd of in een laagwaardige kwaliteit opgeslagen zodat personen niet herkenbaar in beeld waren. Een ander voorbeeld is het gebruik van reisgegevens om daarmee vervolgens een zogenaamde fictieve dataset te maken. Met deze laatste dataset kan NS applicaties testen op veiligheid, gebruiksvriendelijkheid zonder dat de persoonsgegevens van betrokkenen gebruikt worden. Nog een ander voorbeeld is het analyseren van de reisgegevens, opbrengsten en reisproducten om ons aanbod van type reisproducten en de planning van treinen aan te laten sluiten op de actuele reisbehoefte. Tot slot gebruikt NS beeldmateriaal (foto's) om een visueel overzicht

te creëren van al haar vastgoed en de objecten in die ruimtes. Deze foto's worden met een algoritme geanonimiseerd, waardoor NS eventuele gegevensverwerkingen van personen of kentekens kan minimaliseren en de foto's daarna voor diverse doeleinden gebruikt kunnen worden.

Als er persoonsgegevens worden gebruikt zal dat enkel gebeuren omdat dat noodzakelijk is voor een analyse. Er zullen nooit persoonsgegevens aanwezig zijn in het eindproduct of het informatieproduct zelf en de individuele betrokkene is nooit onderwerp van de analyse.

De verwerking van persoonsgegevens gebeurt doorgaans onder het gerechtvaardigde belang van NS. Dat is echter afhankelijk van de innovatie, het type persoonsgegevens en andere eigenschappen van de innovatie.

Niet alle innovatieve ideeën leiden tot een plan of implementatie in de praktijk. Dat is inherent aan innoveren. Echter, indien er een innovatie plaatsvindt die leidt tot een structurele gegevensverwerking zal die expliciet beschreven in dit privacystatement.

Bestellen en betalen

Trein en station

Deur-tot-deur diensten

Digitale diensten

Contact en service

Meer onderwerpen