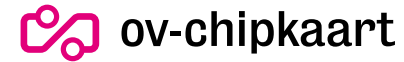


ov-chipkaart

Gedragcode verwerking persoonsgegevens
OV-chipkaart door OV-bedrijven





Gedragcode verwerking persoonsgegevens OV-chipkaart door OV-bedrijven

Vastgesteld op 21 juni 2007 door Mobis en gedeponerd bij de Rechtbank te 's-Gravenhage op 10 juli 2007 onder nummer 50/2007.

Gewijzigd op 6 februari 2009 en vastgesteld door de OV-bedrijven die de OV-chipkaart accepteren en op hun verzoek door KNV gedeponerd bij de Rechtbank te 's-Gravenhage op 13 februari 2009 onder nummer 16/2009.

KNV - Koninklijk Nederlands Vervoer is de werkgeversvereniging voor het beroepsgoederenvervoer en beroepspersonenvervoer: openbaar vervoer, taxi- en touringcarvervoer.

Mobis - branchevereniging van ondernemingen in het collectief personenvervoer over weg en rail - is per 31 december 2008 opgeheven.

Inhoudsopgave

1. Considerans
 2. Definities
 3. Omschrijving van de sector en toepassingsgebied
 4. Informatieplicht
 5. Principes gegevensverwerking bij aanschaf persoonlijke OV-chipkaart zonder gelijktijdige aanschaf persoonsgebonden product
 6. Principes gegevensverwerking voor uitvoering overeenkomst
 7. Principes gegevensverwerking voor persoonsgerichte marktwerking
 8. Principes gegevensverwerking voor Onderzoek
 9. Bewaartermijnen
 10. Beveiliging
 11. Rechten Reiziger
 12. Klachtenregeling
 13. Overige onderwerpen
- Toelichting

1. Considerans

De OV-bedrijven, die deze Gedragscode onderschrijven,
Overwegende:

1. Dat het voor de Reiziger die gebruik maakt van een (persoonlijke) OV-chipkaart transparant dient te zijn welke organisaties als Verantwoordelijke persoonsgegevens verwerken;
2. Dat de OV-bedrijven er van overtuigd zijn dat transparantie voor de Reiziger zal leiden tot een groter vertrouwen van de Reiziger in het OV-chipkaartsysteem;
3. Dat een groter vertrouwen een stimulans zal zijn voor het gebruik van de (persoonlijke) OV-chipkaart;
4. Dat het wenselijk is om voor de verwerking van persoonsgegevens die worden gegenereerd door het gebruik van de persoonlijke OV-chipkaart nadere afspraken te maken binnen het raam van wet- en regelgeving met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens;
5. Dat deze Gedragscode uitsluitend geldt tussen Kaarthouders/ Reizigers en OV-bedrijven;
6. Dat de OV-bedrijven afhankelijk van maatschappelijke ontwikkelingen en toepassingen van de OV-chipkaart de Gedragscode kan aanpassen;
7. Dat de Gedragscode voorziet in een onafhankelijke Geschillencommissie;
8. Dat de Gedragscode in 2008 is geëvalueerd en herzien op basis van nieuwe inzichten en afspraken in het algemene OV-chipkaart privacydossier;

Hebben de volgende Gedragscode vastgesteld:

2. Definities

1. Persoonsgegevens: elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.
2. Verwerking van Persoonsgegevens: elke handeling of elk geheel van handelingen met betrekking tot Persoonsgegevens, waaronder in ieder geval het verzamelen, vastleggen, ordenen, bewaren, bijwerken, wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiding of enige andere vorm van terbeschikkingstelling, samenbrengen, met elkaar in verband

brengen, alsmede het afschermen, uitwissen of vernietigen van Persoonsgegevens.

3. OV-chipkaart: Applicatiedrager van het type contactloze chipkaart, te gebruiken in het openbaar vervoer als betaal-, toegangs- en vervoersbewijs. Hierop kan een saldo en eventueel een of meerdere reisproducten en andere applicaties worden opgeslagen.
4. Anonieme OV-chipkaart: Niet persoonsgebonden OV-chipkaart met betrekking tot welke geen (persoons)gegevens worden opgeslagen over de Kaarthouder totdat de Kaarthouder zich zelf bekend maakt.
5. Persoonlijke OV-chipkaart: OV-chipkaart te gebruiken door één specifieke Kaarthouder, van wie persoonlijke kenmerken op de kaart staan afgebeeld, persoonlijke data in de chip zijn vastgelegd en van wie Persoonsgegevens zijn geregistreerd in de systemen van Kaartuitgever en het OV-bedrijf waar de Kaarthouder de OV-chipkaart heeft aangeschaft.
6. OV-bedrijf/OV-bedrijven: Een onderneming die openbaar vervoer verricht in Nederland in de zin van de Wet personenvervoer 2000.
7. Verantwoordelijke: de natuurlijke persoon, rechtspersoon of het bestuursorgaan dat, alleen of te zamen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van Persoonsgegevens vaststelt.
8. Bewerker: degene die ten behoeve van de Verantwoordelijke Persoonsgegevens verwerkt, zonder aan zijn rechtstreeks gezag te zijn onderworpen.
9. Reiziger: de (potentiële) Kaarthouder op wie een Persoonsgegeven betrekking heeft.
10. Onderzoek: iedere vorm van kwantitatief en/of kwalitatief onderzoek met gebruikmaking van statistische of andere wetenschappelijke methodes waarmee wordt beoogd om over doelgroepen of populaties uitspraken te doen op niet-individueel identificeerbaar niveau.
11. Ontkoppelingsprocedure: de technische of organisatorische maatregelen die, bij herhaald Onderzoek, worden getroffen om na het verzamelen van Persoonsgegevens deze gegevens niet identificeerbaar te maken terwijl deze gegevens wel steeds betrekking hebben gedurende het Onderzoek op dezelfde persoon.
12. Wbp: Wet bescherming persoonsgegevens, Staatsblad 2000, nr 302.
13. Geschillencommissie: De Geschillencommissie Openbaar Vervoer, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.
14. Transactiegegevens: de administratieve gegevens die ontstaan door de aankoop en het gebruik van de OV-chipkaart door een Reiziger en die door het OV-bedrijf worden vastgelegd in een elektronische

administratie.

15. Reisgegevens: Transactiegegevens die bestaan uit de combinatie van specifieke datum, tijdstip en traject gegevens.
16. Afgeleide reisgegevens: Een van reisgegevens afgeleid nieuw gegeven, waaruit niet af te leiden is waar iemand op een bepaald moment is geweest.
17. Kaarthouder: natuurlijke persoon die een OV-chipkaart gebruikt.
18. Marktbewerking: het creëren en onderhouden van directe, structurele relatie tussen het OV-bedrijf en (potentiële) klanten.
19. Kaartuitgever: de organisatie die primair verantwoordelijk is voor de uitgifte van de OV-chipkaarten en voor het financiële beheer van saldi van Kaarthouders.
20. Overeenkomst: (vervoers)overeenkomst

3. Omschrijving van de sector en toepassingsgebied

1. Deze Gedragscode is van toepassing op OV-bedrijven, die deze Gedragscode hebben onderschreven en die de OV-chipkaart accepteren.
2. Deze Gedragscode is van toepassing op het verwerken van Persoonsgegevens door OV-bedrijven die ontstaan door aanschaf en gebruik van een OV-chipkaart door een Reiziger in het Openbaar Vervoer.

4. Informatieplicht

1. De OV-bedrijven zullen hun Reizigers, indien Persoonsgegevens worden verwerkt, informeren over de identiteit van het OV-bedrijf en de doeleinden waarvoor Persoonsgegevens worden verwerkt.
2. Indien Persoonsgegevens ook worden verwerkt voor marktbewerkingdoeleinden zal de Reiziger daar over worden geïnformeerd. Tevens zal tenminste op een laagdrempelige wijze het recht om Persoonsgegevens te blokkeren tegen het gebruik voor marktbewerkingdoeleinden worden aangeboden.
3. De OV-bedrijven zullen op aanvraagformulieren voor een Persoonlijke OV-chipkaart en persoonsgebonden producten en hun eigen website de vorenstaande informatie vermelden.

5. Principes gegevensverwerking bij aanschaf persoonlijke OV-chipkaart zonder gelijktijdige aanschaf persoonsgebonden product

1. Het OV-bedrijf zal de persoonsgegevens van de Reiziger die een Persoonlijke OV-chipkaart aanvraagt zonder gelijktijdig een persoonsgebonden overeenkomst van dat OV-bedrijf af te nemen, alleen verwerken voor het in het bezit stellen van een Persoonlijke OV-chipkaart en indien van toepassing voor incasso doeleinden voor de aankoop van deze Persoonlijke OV-chipkaart.
2. Indien Reiziger een persoonsgebonden overeenkomst met een OV-bedrijf afsluit nadat een Persoonlijke OV-chipkaart is aangevraagd, zal het OV-bedrijf waarmee de Reiziger een persoonsgebonden overeenkomst aangaat de persoonsgegevens van de Reiziger verwerken.

6. Principes gegevensverwerking voor uitvoering overeenkomst

1. Het is niet toegestaan meer Persoonsgegevens en Transactiegegevens te verzamelen en te verwerken, dan noodzakelijk voor het uitvoeren van de overeenkomst en de financiële afhandeling van de overeenkomst.
2. Alleen in de gevallen dat het noodzakelijk is om Transactiegegevens in verband te brengen met de Persoonsgegevens van de Reiziger zal dat worden gedaan.
3. De OV-bedrijven zullen de Reiziger inzicht geven in zijn Transactiegegevens cq Reisgegevens via internet.
4. Indien Reisgegevens dienen te worden verwerkt voor dienstverlening, anders dan de uitvoering van de Overeenkomst, zal hiervoor ondubbelzinnige toestemming worden gevraagd aan de Kaarthouder.

7. Principes gegevensverwerking voor persoonsgerichte marktwerking

1. De OV-bedrijven kunnen, met in achtneming van het bepaalde in artikel 11 lid 4 en artikel 11 lid 6, voor persoonsgerichte marktwerking, gebruik maken van twee methoden, zoals uitgewerkt in lid 2 en lid 3 van dit artikel.

2. OV-bedrijven mogen gegevens verwerken voor persoonsgerichte marktwerking onder de volgende voorwaarden:
 - a. De marktwerking zal slechts plaatsvinden op basis van Afgeleide reisgegevens
 - b. OV-bedrijven zullen Afgeleide reisgegevens samenstellen op basis van Reisgegevens. Afgeleide reisgegevens bevatten geen Reisgegevens.
 - c. OV-bedrijven hebben voor persoonsgerichte marktwerking, anders dan voor het samenstellen van Afgeleide reisgegevens geen toegang tot Reisgegevens.
3. OV-bedrijven kunnen Reisgegevens verwerken voor persoonsgerichte marktwerking indien de Reiziger hiervoor conform artikel 6 lid 4 ondubbelzinnige toestemming heeft gegeven.

8. Principes gegevensverwerking voor Onderzoek

1. Het is niet toegestaan meer Persoonsgegevens te verzamelen voor het uitvoeren van Onderzoek dan noodzakelijk voor het Onderzoek.
2. Persoonsgegevens in identificeerbare vorm, worden niet langer bewaard en verwerkt voor Onderzoek dan noodzakelijk is.
3. De rapportage van Onderzoek zal nimmer gegevens bevatten die een individuele Reiziger kunnen identificeren, tenzij de ondubbelzinnige toestemming van de Reiziger hiervoor is verkregen.
4. Bij (langlopend) Onderzoek naar dezelfde Reizigers dient gebruik te worden gemaakt van de Ontkoppelingsprocedure om identificatie van individuele Reizigers bij rapportage te voorkomen tenzij dezelfde personen hun ondubbelzinnige toestemming hebben verleend voor hun deelname aan het langlopend Onderzoek.

9. Bewaartermijnen

1. De Transactiegegevens en Reisgegevens zullen niet langer worden bewaard dan noodzakelijk om te voldoen aan contractuele en/of wettelijke verplichtingen.
2. Reizigers kunnen hun Transactie en Reisgegevens voor een achterliggende periode van maximaal achttien maanden raadplegen ter uitvoering van het bepaalde in artikel 6 lid 3 van deze Gedragscode.

10. Beveiliging

1. Het OV-Bedrijf zal Reisgegevens technisch en organisatorisch gescheiden opslaan van de overige Persoonsgegevens van een Reiziger.
2. Het OV-Bedrijf zal zorgdragen voor het nemen van organisatorische en technische maatregelen ter beveiliging van de verwerking, daarbij rekening houdend met de stand der techniek, de kosten en de aard van de te beschermen Persoonsgegevens.
3. Het OV-bedrijf zal er op toezien dat de Bewerker beveiligingsmaatregelen treft en deze (doen) inspecteren.
4. Het OV-bedrijf zal een ieder die Persoonsgegevens verwerkt een geheimhoudingsverklaring laten tekenen voorzover er geen contractuele geheimhouding is bedongen.

11. Rechten Reiziger

1. De Reiziger heeft het recht om met redelijke tussenpozen bij een OV-bedrijf in te zien welke Persoonsgegevens zijn vastgelegd.
2. De Reiziger heeft het recht om de Persoonsgegevens die zijn vastgelegd te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen, of af te schermen indien deze feitelijk onjuist zijn, voor het doel of de doeleinden van de verwerking onvolledig of niet ter zake dienend zijn dan wel anderszins in strijd met een wettelijk voorschrift worden verwerkt.
3. Een OV-bedrijf neemt bovenstaande verzoeken alleen in behandeling indien de verzoeker zich op een deugdelijke wijze heeft geïdentificeerd.
4. De Reiziger heeft te allen tijde het recht om zijn Persoonsgegevens bij een OV-bedrijf te blokkeren tegen het gebruik voor marktwerkingdoeleinden. Het OV bedrijf zal, wanneer aan de Reiziger een boodschap voor persoonsgerichte marktwerkingsdoeleinden wordt toegezonden, steeds wijzen op het recht van verzet.
5. Het OV-bedrijf zal voor het afhandelen van dergelijke bovenstaande verzoeken eenduidige procedures vaststellen.
6. Verzet tegen gebruik van persoonsgegevens voor marktwerkingsdoeleinden zal door OV-bedrijven te allen tijde worden gerespecteerd.
7. Ieder OV-bedrijf zal op haar website vermelden op welke wijze bovenstaande rechten door de Reiziger kunnen worden uitgeoefend.

12. Klachtenregeling

1. Indien een OV-bedrijf in strijd handelt met de bepalingen uit deze Gedragscode kan de Reiziger over dit handelen of nalaten eerst een klacht indienen bij het OV-bedrijf. Het OV-bedrijf onderzoekt de klacht en informeert de Reiziger binnen vier weken over dit onderzoek.
2. De Reiziger, die niet tijdig is geïnformeerd conform het voorgaande lid, of de afhandeling van zijn klacht onbevredigend acht, kan vervolgens een klacht indienen bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer, conform het reglement van deze Geschillencommissie. De klacht moet bij gebreke van een tijdige reactie door het OV-bedrijf uiterlijk binnen vier weken na het verstrijken van de in het voorgaande lid bedoelde termijn en bij bezwaar tegen een gegeven reactie binnen vier weken na ontvangst van die reactie worden ingediend, tenzij de klager aannemelijk maakt dat dat redelijkerwijze niet van hem verlangd kan worden.
3. Indien de Geschillencommissie een klacht behandelt op basis van de Gedragscode verwerking persoonsgegevens OV-chipkaart door OV-bedrijven, dan zal, indien het OV-bedrijf daarover beschikt, de Privacy Compliance Officer of vergelijkbare functionaris van het OV-bedrijf waar tegen zich de klacht richt worden gehoord in de procedure.

13. Overige onderwerpen

1. OV-bedrijven zullen anonimiteit respecteren. OV-bedrijven zullen geen pogingen ondernemen om heimelijk Persoonsgegevens van de houder van een anonieme OV-chipkaart te achterhalen.
2. Persoonsgegevens afkomstig uit het OV-chipkaartsysteem zullen nimmer aan derden worden verstrekt die deze Persoonsgegevens voor eigen doelstellingen verwerken, tenzij de Reiziger ondubbelzinnige toestemming heeft gegeven, de verstrekking noodzakelijk is aan de Kaartuitgever, er sprake is van een wettelijk voorschrift of een verordering in rechte om Persoonsgegevens te verstrekken.
3. Deze Gedragscode zal periodiek worden geëvalueerd en indien noodzakelijk worden aangepast. Dit zal worden uitgevoerd door een beheersraad bestaande uit de Openbaar Vervoer bedrijven.

Deze Gedragscode is gedeponeerd bij de Rechtbank te 's-Gravenhage op 13 februari 2009 onder nummer 16/2009.

Toelichting

Deze Gedragscode beperkt zich in haar huidige versie tot persoonsgegevens die worden verkregen door aanschaf en gebruik van de OV-chipkaart door Reizigers in het openbaar vervoer. Het is niet ondenkbaar dat op termijn, wanneer er door de opstellers van deze Gedragscode meer ervaring is opgedaan met de omgang met persoonsgegevens, deze Gedragscode kan worden uitgebreid tot alle verwerkingen van persoonsgegevens binnen de Openbaar Vervoer bedrijven of tot andere toepassingen van de OV-chipkaart buiten het Openbaar Vervoer. Deze Gedragscode kan dan ook meegroeien met toepassingen en maatschappelijke ontwikkelingen op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens, het openbaar vervoer en het gebruik van de OV-chipkaart.

Inleiding

De OV-bedrijven in Nederland zijn gestart met de invoering van de OV-chipkaart. Met de invoering van de OV-chipkaart breekt een nieuw tijdperk aan waarin het voor Reizigers eenvoudiger is om te reizen en te betalen in het openbaar vervoer.

Daarnaast wordt door OV-bedrijven de OV-chipkaart ook gebruikt als 'toegangssleutel' tot metro en treinstations. Door deze beheerste toegang zal een bijdrage worden geleverd aan sociale veiligheid in het openbaar vervoer.

De OV-chipkaart bestaat in twee varianten, een anonieme en een persoonsgebonden OV-chipkaart. Afhankelijk van de wens van de Reiziger en het soort abonnement dat wordt afgesloten wordt een keuze gemaakt voor een bepaalde OV-chipkaart. De mogelijkheid blijft bestaan om ook altijd anoniem gebruik te maken van het openbaar vervoer.

Het nieuwe OV-chipkaartsysteem brengt met zich mee dat persoonsgegevens worden verwerkt. Op het verwerken van persoonsgegevens is de Wet bescherming persoonsgegevens van toepassing. Daarnaast gelden voor OV-bedrijven ook andere wetten die van invloed zijn op het verwerken van persoonsgegevens, zoals de Wet personenvervoer 2000.

De OV-bedrijven hebben het initiatief genomen om op een eenduidige en transparante wijze het verwerken van persoonsgegevens vast te leggen in een document, deze Gedragscode.

In deze Gedragscode wordt beschreven op welke wijze de OV-bedrijven omgaan met persoonsgegevens in hun verschillende bedrijfsprocessen. De OV-bedrijven voelen zich bij het opstellen van deze Gedragscode gesteund door de Minister van Verkeer en Waterstaat die op 1 november 2006, heeft opgeroepen om een Gedragscode op te stellen over het verwerken

van persoonsgegevens door de OV-bedrijven. Door in een Gedragscode vast te leggen op welke wijze persoonsgegevens worden verwerkt door de OV-bedrijven, kunnen Reizigers hiervan eenvoudig kennisnemen. Overigens ontslaat dit de OV-bedrijven niet van de wettelijke verplichtingen om de Reizigers te informeren als persoonsgegevens worden verwerkt.

Gedragscode en de Wet bescherming persoonsgegevens

De Wet bescherming persoonsgegevens kent de mogelijkheid om een gedragscode op te stellen. In de Gedragscode worden de abstracte normen uit de Wet bescherming persoonsgegevens en andere wetten voorzover van toepassing op de sector nader uitgewerkt. Een Gedragscode kan tevens voorzien in een onafhankelijke mogelijkheid om geschillen tussen Verantwoordelijken en Reizigers over het verwerken van persoonsgegevens te beslechten. De OV-bedrijven kiezen er voor om deze Gedragscode nog geen Gedragscode op basis van de Wet bescherming persoonsgegevens te laten zijn. De OV-bedrijven willen eerst ervaring opdoen met de Gedragscode en het nieuwe OV-chipkaartsysteem. De Gedragscode voorziet in een onafhankelijke geschillenbeslechting via de Geschillencommissie Openbaar Vervoer. Reizigers kunnen klachten over de wijze waarop de OV-bedrijven deze Gedragscode naleven, nadat deze zijn ingediend bij het OV-bedrijf, op een eenvoudige wijze indienen bij de Geschillencommissie. De Geschillencommissie heeft specifieke kennis van het openbaar vervoer en is daarmee deskundig op het gebied van geschilbeslechting die het openbaar vervoer aangaat. De Reiziger heeft zelf de keuze om een geschil uiteindelijk voor te leggen aan de Geschillencommissie. Daarnaast heeft de Reiziger de keuze om een geschil voor te leggen aan de bevoegde toezichthouder of de rechter.

De OV-bedrijven sluiten niet uit dat op termijn deze Gedragscode wel zal worden aangeboden aan het College bescherming persoonsgegevens.

Verloop van de procedure

Het Bestuur van Mobis heeft op 14 december 2006 het besluit genomen om deze Gedragscode op te stellen. De Gedragscode is totstandgekomen in de werkgroep vervoervoorwaarden.

Op 21 juni 2007 heeft de algemene vergadering van Mobis deze Gedragscode vastgesteld.

Evaluatie 2008

In 2008 is de tekst van de Gedragscode geëvalueerd tegen de ontwikkelingen in het privacydossier bij het Collegebescherming persoonsgegevens.

Bij deze evaluatie zijn nieuwe inzichten en afspraken verankerd in de tekst. De Gedragscode is op 6 februari 2009 in gewijzigde versie vastgesteld door het DOC (Directeurenoverleg OV-chipkaart). Met ingang van 1 januari 2009 is Mobis opgehouden te bestaan. De OV-bedrijven onderschrijven deze Gedragscode individueel. KNV heeft gediend als platform voor de evaluatie.

OV-chipkaart in het licht van de Wet bescherming persoonsgegevens

De introductie van de OV-chipkaart heeft invloed op de hoeveelheid en de aard van de (persoons)gegevens die een openbaar vervoerbedrijf verzamelt en de wijze waarop het openbaar vervoerbedrijf daarmee omgaat. De Wet bescherming persoonsgegevens stelt normen aan het verwerken van persoonsgegevens. Daarnaast heeft het College bescherming persoonsgegevens een eigen toezichthoudende taak op basis van de Wet bescherming persoonsgegevens.

De openbaar vervoerbedrijven worden niet alleen geconfronteerd met de Wet bescherming persoonsgegevens indien het gaat om het verwerken van persoonsgegevens. Ook verplichtingen in andere wetten zoals de Wet personenvervoer 2000 maken het noodzakelijk voor openbaar vervoerbedrijven om persoonsgegevens te verwerken.

Afbakening: Welke verwerkingen vallen onder de werking van deze Gedragscode?

Openbaar vervoerbedrijven verwerken persoonsgegevens bijvoorbeeld van abonneementshouders. Zij doen dit ter uitvoering van de overeenkomst, om Reizigers te informeren over wijzigingen in de dienstregeling en om Reizigers te attenderen op andere of nieuwe reisproducten. Ook hebben openbaar vervoer bedrijven in de Nota mobiliteit de opdracht gekregen om het openbaar vervoer te stimuleren. Deze Gedragscode is van toepassing op (persoons)gegevens die ontstaan door aanschaf en gebruik van de OV-chipkaart door een Reiziger bij een OV-bedrijf dat de OV-chipkaart accepteert. Overigens blijft natuurlijk de Wet bescherming persoonsgegeven ook van toepassing naast de Gedragscode.

Onder de werking van de Gedragscode vallen dus de systemen waarin eventueel naast andere persoonsgegevens, persoonsgegevens worden verwerkt die afkomstig zijn uit het OV-chipkaartsysteem. Hieronder vallen de systemen die worden gebruikt voor het uitvoeren van overeenkomsten, service verlening, marktwerking en statistiek.

Artikel 2 Definities

Dit artikel betreft de begripsbepalingen die relevant zijn voor de werking van de Gedragscode. Er is aangesloten bij het begrippen kader uit de Wet bescherming persoonsgegevens. Sommige begrippen zijn aangepast aan de praktijk, zo is het begrip betrokkene vervangen door het begrip Reiziger. De Gedragscode is alleen van toepassing op persoonsgegevens. Reisgegevens en Afgeleide reisgegevens die een Reiziger niet kunnen identificeren zijn geen persoonsgegevens en vallen dan ook buiten het bereik van de wet, regelgeving en zelfregulering op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.

De OV-bedrijven zullen vaak optreden als Verantwoordelijke voor de gegevensverwerking. Immers zij bepalen de doeleinden waarvoor en de middelen waarmee persoonsgegevens worden verwerkt.

In de Gedragscode wordt een onderscheid gemaakt tussen Transactiegegevens en Reisgegevens. Transactiegegevens zijn alle gegevens die ontstaan door het gebruik van de OV-chipkaart in het OV-chipkaartsysteem. Het gaat hierbij om administratieve gegevens. Hierbij dient te worden gedacht aan check-in/check-out gegevens maar ook aan gegevens met betrekking tot het aanschaffen van een (persoonsgebonden) reisproduct. Reisgegevens zijn een speciale groep van Transactiegegevens; Reisgegevens zijn een selectie uit de Transactiegegevens (check-in/check-out) die worden gecombineerd met de specifieke datum, tijdstip en traject gegevens. Deze Reisgegevens zijn noodzakelijk voor controle en betaling aan de vervoerder voor het genoten vervoer en om eventuele vragen over bepaalde reizen, klachten of verzoeken tot vergoedingen/restitutie van (niet) gebruikte reisproducten af te kunnen handelen.

Voorbeelden

Bij de aankoop van een persoonsgebonden kaart met daarop een persoonsgebonden product is het OV-bedrijf Verantwoordelijke voor de gegevensverwerking. Het OV-bedrijf verwerkt daarnaast, als Bewerker, in opdracht van kaartuitgever persoonsgegevens die nodig zijn voor het aanmaken van een persoonsgebonden OV-chipkaart en om deze kaart in het OV-chipkaartsysteem te kunnen gebruiken door de Reiziger.

Het OV-chipkaartsysteem voorziet in twee soorten OV-chipkaarten. Een anonieme en een persoonsgebonden. Bij de persoonsgebonden OV-chipkaart zijn de persoonsgegevens bekend bij het OV-bedrijf waar de persoonsgebonden OV-chipkaart is aangeschaft, de kaartuitgever en bij ieder OV-bedrijf waar een persoonsgebonden reisproduct door de

Reiziger zelf wordt aangeschaft. Het OV-bedrijf heeft de persoonsgegevens nodig voor het uitvoeren van de vervoersovereenkomst, bijvoorbeeld voor controle en betaling, maar ook om vragen over bepaalde reizen, klachten of verzoeken tot vergoedingen/restitutie van (niet) gebruikte product af te kunnen handelen. Daarnaast zal het OV-bedrijf waar de persoonsgebonden OV-chipkaart met een persoonsgebonden product is aangeschaft de Kaarhouder informeren dat de OV-chipkaart dient te worden vervangen op het moment dat de geldigheid van de OV-chipkaart is verlopen. Als gevolg daarvan zullen Reizigers met een persoonsgebonden OV-chipkaart van het OV-bedrijf maar zonder een persoonsgebonden product van dat OV-bedrijf niet door het OV-bedrijf waar de persoonsgebonden OV-chipkaart is aangeschaft, worden gewezen op het verlopen van de OV-chipkaart. De kaartuitgever heeft de persoonsgegevens van de Reiziger met een persoonsgebonden OV-chipkaart, omdat de kaartuitgever primair verantwoordelijk is voor de uitgifte van de OV-chipkaarten, het leveren van bepaalde kaartservices zoals het blokkeren van de OV-chipkaart, voor het financiële beheer van de saldi op de OV-chipkaarten van de Reizigers en voor het bewaken van de integriteit van het OV-chipkaartsysteem.

Bij de anonieme OV-chipkaart zijn er geen persoonsgegevens bekend bij het OV-bedrijf dat de anonieme OV-chipkaart verkoopt en ook niet bij het OV-bedrijf waar met een product dat anoniem kan worden gebruikt wordt gereisd. Echter kan zich de situatie voordoen dat een Reiziger met een anonieme OV-chipkaart een beroep doet op de klantenservice van het OV-bedrijf. Bijvoorbeeld in het geval dat de Reiziger het niet eens is met de in rekening gebrachte kosten voor een afgelegd traject. De Reiziger kan dan een restitutie verzoek doen om het 'teveel' betaalde uit te laten betalen op de bank/girorekening, immers er is geen sprake van een cash afhandeling van dergelijke verzoeken. In dergelijke gevallen zal de Reiziger zich bekend moeten maken bij het OV-bedrijf waar het verzoek om restitutie wordt ingediend voor de afhandeling van het verzoek. Door het ontbreken van 'papieren' kaartjes zal het OV-bedrijf in de elektronische administratie dienen na te gaan of met die bewuste OV-chipkaart inderdaad is gereisd en of er op een juiste manier is afgerekend. Een dergelijke controle door het OV-bedrijf zal niet aan de balie kunnen worden gedaan.

De Reiziger zal er op worden gewezen dat zijn persoonsgegevens bekend zijn bij het OV-bedrijf waar de Reiziger een dergelijk verzoek heeft ingediend en voor welke doeleinden deze zullen worden verwerkt. Uiteraard

komen aan de Reiziger alle wettelijke rechten toe zoals inzage, correctie en blokkering.

Artikel 3 Omschrijving van de sector en toepassingsgebied

Deze Gedragscode is van toepassing op transacties die worden gedaan met de OV-chipkaart bij OV-bedrijven die een Raamovereenkomst hebben met Translink Systems BV met betrekking tot deelname aan het OV-chipkaartsysteem. Het gaat hierbij dan wel om transacties die kunnen worden beschouwd als persoonsgegevens. OV-chipkaarten waarvan over de Reiziger niets bekend is valt geheel buiten de werkingssfeer van deze Gedragscode.

Artikel 4 Informatieplicht

Een van de pijlers van een goede omgang met persoonsgegevens is dat de Reizigers van wie persoonsgegevens worden verwerkt, worden geïnformeerd over het verwerken van persoonsgegevens. De Reiziger dient te worden geïnformeerd over wie als Verantwoordelijke de persoonsgegevens verwerkt en voor welke doeleinden. Daarnaast dient nog aanvullende informatie te worden gegeven die nodig is om tegenover de betrokkene een behoorlijke en zorgvuldige verwerking te waarborgen. Om hieraan uitvoering te geven zullen Reizigers worden geïnformeerd over het gebruik van hun persoonsgegevens voor marketingdoeleinden. En de Reiziger die dat niet wenst zal in staat worden gesteld om op een laagdrempelige wijze het verwerken van persoonsgegevens voor dit doel te blokkeren. Zo wordt op de aanvraagformulieren waar persoonsgegevens worden gevraagd altijd de Reiziger geïnformeerd voor welke doeleinden de persoonsgegevens worden verwerkt, daarnaast kan de Reiziger op dat formulier aangeven wanneer hij niet wenst dat zijn persoonsgegevens worden gebruikt om hem te informeren. Overigens kan de Reiziger deze mogelijkheid om te blokkeren te allen tijde uitoefenen. Ook hierbij wordt een laagdrempelige methode toegepast. In de privacystatements van de OV-bedrijven zal de te volgen procedure expliciet worden beschreven. Om verder tegemoet te komen aan deze bepaling zal het informeren van de Reiziger niet alleen beperkt blijven tot de aanvraagformulieren, maar zal alle informatie ook nog via de website van de verschillende vervoerders beschikbaar worden gesteld aan de Reizigers. Daarnaast zullen er folders worden ontwikkeld waarin naast de uitleg over de werking van de OV-chipkaart ook zal worden ingegaan op de bescherming van persoonsgegevens.

Artikel 5 Principes gegevensverwerking bij aanschaf OV-chipkaart zonder gelijktijdige aanschaf persoonsgebonden product

In de toekomst zullen Reizigers een OV-chipkaart nodig hebben om gebruik te kunnen maken van het openbaar vervoer. Er zijn twee soorten OV-chipkaarten: de persoonlijke OV-chipkaart en de anonieme OV-chipkaart. Voor persoonsgebonden producten is het noodzakelijk dat het OV-bedrijf de persoonsgegevens van de reiziger verwerkt. Vaak zullen de verkoop van een persoonsgebonden product en een persoonlijke OV-chipkaart samenvallen. Behalve in het geval dat een Reiziger een persoonlijke OV-chipkaart wenst maar niet gelijktijdig een persoonsgebonden product afneemt. In dit specifieke geval zal het OV-bedrijf de persoonsgegevens alleen verwerken om de reiziger in het bezit te stellen van een persoonlijke OV-chipkaart en het uitvoeren van incasso, indien de reiziger een betaling verschuldigd is voor de persoonlijke OV-chipkaart. Korte tijd daarna zal het OV-bedrijf de persoonsgegevens vernietigen. Overigens verwerkt de organisatie die de kaarten uitgeeft, Trans Link Systems BV, altijd de persoonsgegevens van de houder van een persoonlijke OV-chipkaart.

Artikel 6 Principes gegevensverwerking voor uitvoering overeenkomst

Wanneer een Reiziger in het openbaar vervoer stapt sluit deze een vervoersovereenkomst met het openbaar vervoer bedrijf waarmee de Reiziger reist. Wanneer de Reiziger een persoonsgebonden abonnement heeft dan heeft de Reiziger op een eerder moment een overeenkomst gesloten. Wanneer een overeenkomst wordt gesloten brengt dat voor de betrokken partijen rechten en plichten met zich mee, bijvoorbeeld de Reiziger om te worden vervoerd, het OV-bedrijf om vast te stellen of de Reiziger inderdaad met het juiste vervoerbewijs gebruik maakt van het openbaar vervoer. Met de invoering van de OV-chipkaart wordt het papieren kaartje afgeschaft. Het papieren kaartje dient nu vaak als bewijs. Met de invoering van de OV-chipkaart wordt de elektronische boekhouding van het OV-bedrijf leidend, behoudens tegenbewijs door de Reiziger. Het begrip overeenkomst dat wordt gehanteerd is dan ook een breed begrip. Tot het uitvoeren van de overeenkomst kan ook worden gerekend de controle tijdens de reis van de vervoersovereenkomst op geldigheid. De overeenkomst wordt vaak gevormd door de vervoersvoorwaarden in combinatie met (aanvullende) product voorwaarden. Het vastleggen van persoonsgegevens zal uiteraard dienen te worden beperkt tot hetgeen noodzakelijk is.

Het College bescherming persoonsgegevens heeft zich kritisch uitgelaten over de mogelijkheid om reisgegevens te koppelen aan persoonsgegevens. Slechts wanneer er sprake is van een noodzaak bijvoorbeeld een verzoek van een Reiziger of een betwisting over de (financiële) afhandeling van een transactie zullen de reisgegevens en de persoonsgegevens waarmee de identiteit kan worden vastgesteld bij elkaar worden gebracht. Het gaat dan wel uitsluitend over de specifieke gegevens. Om deze persoonsgegevens met elkaar in verband te brengen zullen binnen de OV-bedrijven specifieke medewerkers worden aangewezen, dit om toegang tot deze gegevens verder te beperken.

Reizigers zullen in staat worden gesteld om via internet, in een beveiligde omgeving, te controleren welke transacties met hun OV-chipkaart zijn verricht. De ontwikkeling van deze mogelijkheid om via internet transacties te raadplegen zal parallel aan de uitrol van de OV-chipkaart in het openbaar vervoer worden ontwikkeld. De Reiziger kan deze informatie bijvoorbeeld gebruiken voor het opvragen van overzichten die bijvoorbeeld kunnen worden gebruikt voor declaratie doeleinden. In artikel 6 lid 4 is een regeling opgenomen indien het noodzakelijk is om Reisgegevens te verwerken in andere gevallen dan voor de uitvoering van de vervoersovereenkomst. In deze gevallen zal ondubbelzinnige toestemming worden gevraagd aan de Kaarthouder om de Reisgegevens te gebruiken. Bij deze vorm van dienstverlening dient bijvoorbeeld te worden gedacht aan een reisadvies. Alleen wanneer een Kaarthouder ondubbelzinnige toestemming heeft gegeven zullen Reisgegevens worden verwerkt voor een dergelijke vorm van dienstverlening.

Artikel 7 Principes gegevensverwerking voor persoonsgerichte marktwerking

OV-bedrijven vervullen een maatschappelijke functie. Immers dit ligt besloten in de terminologie: openbaar vervoer. Mobiliteit is een onderwerp dat voor Nederland steeds belangrijker wordt. Reizigersstromen worden continue 'onder de loep' genomen en vanuit de politiek is er steeds meer de vraag om in het kader van mobiliteit reizigersstromen 'te sturen'. Het openbaar vervoer staat voor de taak om meer klanten aan te trekken in het openbaar vervoer cq de klanten meer te laten reizen, het spreiden van Reiziger in de spits en het optimaliseren van het vervoersaanbod. OV-bedrijven zetten om de mobiliteitsproblematiek beheersbaar te maken en te houden middelen in bijvoorbeeld door speciale kortingsregelingen in te voeren wanneer binnen een bepaald tijdsbestek wordt gereisd, of korting wanneer iemand een bepaalde leeftijd heeft bereikt.

Het hebben van proposities die inspelen op de behoefte van de Reizigers is niet voldoende. Deze proposities dienen ook onder de aandacht te worden gebracht van de Reizigers. Door het feit dat OV-bedrijven hun Reizigers 'kennen' kan relevante informatie aan deze Reiziger worden gezonden. Traditionele middelen zoals radio, televisie en campagnes in kranten bereiken vaak niet (op een kostenefficiënte wijze) de doelgroep.

De OV-bedrijven kunnen dit op twee manieren doen, namelijk op basis van Afgeleide reisgegevens, zoals vastgelegd in artikel 7 lid 2, waarbij de Reiziger bezwaar kan aantekenen tegen het gebruik van Afgeleide reisgegevens voor marktwerkingsdoeleinden en op basis van artikel 7 lid 3, mits van de Kaarthouder de ondubbelzinnige toestemming is verkregen.

Lid 2

De OV-bedrijven kunnen op basis van afgeleide reisgegevens gaan werken. Wat betekent dit?

De OV-bedrijven leiden ten behoeve van marketing van Reisgegevens nieuwe gegevens af, waaruit niet meer is af te leiden, waar iemand op een bepaald moment is geweest. Met het College bescherming persoonsgegevens is overeenstemming over de volgende set afgeleide reisgegevens waar mee gewerkt gaat worden:

Reisfrequentie;
Tijdsduur die is verstreken na laatste gemaakte reis;
Binnen/buiten spits;
Voorkeursstations;
Voorkeurstrajecten.

Uit afgeleide reisgegevens kan dus *niet* worden afgelezen op welke datum, welk tijdstip een Reiziger welk traject heeft afgelegd. Met het College bescherming persoonsgegevens is verder besproken dat eventuele uitbreiding van de set met het College bescherming persoonsgegevens zal worden besproken.

Marketeers bij de OV-bedrijven zullen op basis van deze afgeleide reisgegevens hun werkzaamheden verrichten. Pas na het selecteren van de doelgroep zullen de persoonsgegevens die nodig zijn om de Kaarthouder te benaderen, te weten naam, adres en woonplaats en soortgelijke voor communicatie benodigde gegevens, worden verwerkt. Uiteraard heeft de Kaarthouder het recht om zijn/haar persoonsgegevens te laten blokkeren (opt-out).

Het gebruik van afgeleide reisgegevens voor persoonsgerichte marktwerking zal niet eerder plaatsvinden dan vanaf 2010.

Lid 3

Indien een OV-bedrijf niet kiest voor persoonsgerichte marktwerking op basis van Afgeleide reisgegevens dan zullen hiervoor de Reisgegevens worden gebruikt. Echter is dat alleen mogelijk wanneer hiervoor de ondubbelzinnige toestemming overeenkomstig het bepaalde in artikel 6 lid 4 van de Gedragscode, is verkregen van de Reiziger (opt-in). De Reiziger heeft altijd het recht om zijn/haar toestemming voor het gebruiken van Reisgegevens voor persoonsgerichte marktwerking in te trekken. Het gebruik van Reisgegevens voor persoonsgerichte marktwerking zal niet eerder plaatsvinden dan vanaf 2010.

Artikel 8 Principes gegevensverwerking voor Onderzoek

Het OV-chipkaartsysteem stelt de OV-bedrijven beter in staat om vraag en aanbod (de vraag van Reizigers om vervoer en het aanbod van de vervoersbedrijven) beter op elkaar af te stemmen. Hiervoor is het niet noodzakelijk dat persoonsgegevens worden verwerkt. Deze bepaling uit de Gedragscode ziet specifiek toe op de het onderzoek dat wordt gedaan met betrekking tot Reizigersstromen en bezettingsgraad. Het oogmerk van dit type onderzoek is om de geconstateerde vraag en het aanbod beter met elkaar in overeenstemming te brengen. Voor een dergelijk onderzoek is het volstrekt niet noodzakelijk om te kunnen beschikken over persoonsgegevens, de resultaten uit dit onderzoek kunnen dan ook niet worden gebruikt om personen gericht te benaderen. In deze bepaling zijn de klassieke uitgangspunten voor onderzoek opgenomen, zoals deze vastgelegd in de Gedragscode voor Onderzoek & Statistiek, goedgekeurd door het College bescherming persoonsgegevens op 18 februari 2004 (Staatscourant 2004, nr. 36). Het belangrijkste is dat rapportages van Onderzoek nimmer identificerende persoonsgegevens bevatten, tenzij de Reiziger hiervoor zijn ondubbelzinnige toestemming heeft gegeven. Bij langlopend Reizigersonderzoek zal gebruik worden gemaakt van een ontkoppelingsprocedure om identificatie bij rapportage te voorkomen. Dit laatste kan zich voordoen indien een bepaalde vaste reizigersstroom gedurende een langere tijd voorwerp is van onderzoek. De Ontkoppelingsprocedure zorgt er voor dat de gegevens in het onderzoek wel steeds dezelfde Reiziger binnen de reizigersstroom betreffen maar dat het niet bekend is welke individuele Reiziger het betreft.

Artikel 9 Bewaartermijnen

De OV-bedrijven zijn zich bewust dat het bewaren van OV-chipkaart gegevens met nadere waarborgen dient te worden omkleed. Essentieel daarbij is de bewaartermijn die wordt gehanteerd. De OV-bedrijven zijn daar ech-

ter niet vrij in. Ook voor OV-bedrijven gelden de reguliere administratieve verplichtingen van de Belastingdienst: boeken en andere gegevensdragers die op de onderneming betrekking hebben gedurende een periode van zeven jaar te bewaren. Om aan deze verplichting te voldoen zullen persoonsgegevens gedurende deze gehele periode worden bewaard voor dit specifieke doel. Daarnaast is het ook noodzakelijk op basis van een mogelijke aansprakelijkheidsstelling een langere bewaartermijn te hanteren. De persoonsgegevens worden dan niet voor andere doeleinden gebruikt. De gegevens zullen worden opgeslagen in een dynamische database en een statische database. In de dynamische database worden de gegevens verwerkt die snel raadpleegbaar dienen te zijn, bijvoorbeeld om verzoeken van klanten af te kunnen handelen, zoals het raadplegen door de Reiziger van gegevens om voor hun eigen administratie jaarlijkse overzichten te kunnen maken. Hiervoor zullen gegevens achttien maanden raadpleegbaar zijn via een persoonlijke pagina. Als de persoonsgegevens niet meer noodzakelijkerwijs snel raadpleegbaar dienen te zijn, zullen deze worden overgebracht naar een statische database. Deze statische database zal de functie vervullen van een archief waar alleen onder specifieke omstandigheden toegang toe kan worden verkregen.

Artikel 10 Beveiliging

De OV-bedrijven dienen maatregelen te nemen om de verwerking te beveiligen. Het gaat hierbij om technische en organisatorische maatregelen om de verwerking van persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of onrechtmatige gegevensverwerking'. De onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens ziet toe op zowel de eigen organisatie (intern) als derden (extern) die als Bewerker worden ingeschakeld. Beveiligingsmaatregelen dienen er zowel intern als extern op gericht te zijn dat onbevoegden geen kennis kunnen nemen van de gegevens en dat gegevens niet verloren gaan. Afhankelijk van de aard van de gegevens en of deze identificeerbaar zijn zullen zwaardere beveiligingsmaatregelen moeten worden getroffen.

Artikel 11 Rechten Reiziger

De rechten van de betrokkenen zijn gebaseerd op de rechten die de wetten regelgeving met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens geeft. Dit betekent primair dat de Reiziger het recht heeft om met redelijke tussenpozen zijn persoonsgegevens in te zien. De Reiziger die dit verzoekt zal zich wel dienen te identificeren.

Om duidelijkheid te creëren voor de Reiziger die gebruik wenst te maken van zijn rechten zullen de OV-bedrijven in hun privacystatement beschrij-

ven welke procedures dienen te worden gevolgd. En de Reiziger die geen toegang heeft tot internet kan informatie opvragen bij de klantenservice afdeling van het OV-bedrijf.

Bij marktwerking is al reeds ingegaan op het recht om persoonsgegevens te blokkeren tegen het gebruik voor commerciële doeleinden. OV-bedrijven zullen een blokkering van persoonsgegevens tegen gebruik voor commerciële doeleinden respecteren. Een blokkering betekent ook dat het vragen van ondubbelzinnige toestemming voor het gebruik van reisgegevens cq persoonsgegevens voor commerciële doeleinden dan niet meer mogelijk is.

Artikel 12 Klachtenregeling

Reizigers die van mening zijn dat door het handelen of nalaten van een OV-bedrijf, deze Gedragscode niet wordt nageleefd, kunnen een klacht indienen bij dat OV-bedrijf. Het OV-bedrijf zal de klacht binnen vier weken onderzoeken en de Reiziger informeren over de uitkomsten van dit onderzoek. Indien de Reiziger niet binnen de genoemde termijn is geïnformeerd of de afhandeling van zijn klacht onbevredigend acht, kan vervolgens een klacht indienen bij de Geschillencommissie Openbaar Vervoer, conform het reglement van deze Geschillencommissie. Nadere informatie kan worden nagelezen op www.degeschillencommissie.nl.

De mogelijkheid om te klagen bij de Geschillencommissie staat los van de wettelijke mogelijkheden die een Reiziger heeft om te klagen bij het College bescherming persoonsgegevens of een procedure aanhangig te maken bij de bevoegde rechter. De behandeling door de Geschillencommissie is een aanvulling op de bestaande mogelijkheden. De Geschillencommissie zal een geschil niet in behandeling nemen of de behandeling van een geschil opschorten indien de Reiziger een klacht heeft ingediend bij het College bescherming persoonsgegevens of een procedure aanhangig heeft gemaakt bij de bevoegde rechter.

Artikel 13 Overige onderwerpen

Als sluitstuk van deze Gedragscode is een artikel opgenomen waarin nog enkele niet onbelangrijke uitgangspunten ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de Reiziger zijn opgenomen.

De OV-bedrijven zullen anonimiteit respecteren. Dit uit zich in de bepaling dat niet op een heimelijke wijze zal worden getracht om de persoonsgegevens van een anonieme Kaarhouder te achterhalen. Dit staat los van het feit dat bij het uitoefenen van bepaalde rechten de anonieme Kaarhouder zich bekend zal dienen te maken, maar dan is er geen sprake van 'heimelijke wijze'. Overigens heeft een dergelijke Reiziger

weer alle wettelijke mogelijkheden om persoonsgegevens bijvoorbeeld te blokkeren.

Het verwerken van persoonsgegevens is primair voor de eigen bedrijfsvoering en secundair voor een goed functioneren van het OV-chipkaartsysteem. Uitzondering op deze regel is de verplichting op basis van wet- en regelgeving om persoonsgegevens te verstrekken. Een Reiziger hoeft niet bevreesd te zijn dat andere, commerciële, partijen gegevens zullen ontvangen voor eigen doeleinden.

De Gedragscode zal periodiek dienen te worden geëvalueerd om nieuwe inzichten en afspraken die worden gemaakt met overheden en toezichthouder(s) daarin op te nemen. Hiervoor wordt een beheersraad in het leven geroepen die bestaat uit Openbaar Vervoerbedrijven zoals bedoeld in de Wet personenvervoer 2000 en/of Concessiewet. Iedere onderneming zal één persoon afvaardigen naar deze beheersraad.

Op verzoek van de OV-bedrijven gepubliceerd door
Koninklijk Nederlands Vervoer (KNV)

Spui 188
2511 BW Den Haag
Postbus 19365
2500 CJ Den Haag
Telefoon 070 375 17 51
Fax 070 345 58 53
Internet www.knv.nl