

# Privacybeleid

Laatst bijgewerkt op: 21/01/2022

Als overheidsinstelling die door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest belast is met het aanbieden van een openbaarvervoerdienst, vinden we bij MIVB de bescherming van uw privacy en van uw gegevens uiterst belangrijk. Het is dus onze prioriteit om uw persoonsgegevens met de grootst mogelijke zorg te verwerken en het beste beschermingsniveau te garanderen overeenkomstig Verordening 2016/679 van 27 april 2016 *betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens* (hierna de "GDPR") en de nationale wetgeving die op dat gebied van toepassing is, meer bepaald de wet van 30 juli 2018 betreffende de bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens. Daarom willen we u door middel van dit privacybeleid (hierna "het Privacybeleid") zo volledig mogelijk informeren. Het doel van die informatie is om ervoor te zorgen dat u de best mogelijke controle over uw persoonsgegevens hebt.

## . Enkele definities

Om u zo goed mogelijk te informeren en de best mogelijke bescherming te garanderen, is het nodig om de termen die vaak in dit Privacybeleid worden gebruikt duidelijk te definiëren.

	Definities volgens de GDPR	Uitleg in gewone taal
Persoonsgegevens	Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon ("de betrokkene"); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identifier zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identifier of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon.	Dit is alle informatie over een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd (meer bepaald u). Het maakt niet uit of deze informatie vertrouwelijk of openbaar is, of ze betrekking heeft op het privé- of beroepsleven van de betrokkene.  Bijvoorbeeld: een naam, foto, vingerafdruk, e-mailadres, telefoonnummer, socialezekerheidsnummer, IP-adres, stemopname, uw navigatiegegevens op een website, gegevens met betrekking tot een online aankoop enz.
**Betrokkene	Geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon	Onze klanten en niet-klanten, kandidaten en leveranciers
Bijzondere categorieën van persoonsgegevens	Persoonsgegevens waaruit ras of etnische afkomst, politieke opvattingen, religieuze of levensbeschouwelijke overtuigingen, of het lidmaatschap van een vakbond blijken, en genetische gegevens, biometrische gegevens met het oog op de unieke identificatie van een persoon, of gegevens over gezondheid, of gegevens met betrekking tot iemands seksueel gedrag of seksuele gerichtheid.	Gevoelige gegevens zijn een bijzondere categorie van persoonsgegevens.  De Europese <i>verordening</i> verbiedt het verzamelen of gebruiken van dergelijke gegevens, behalve in bepaalde gevallen.  Gegevens over uw gezondheidstoestand (bijv. handicap) zijn gevoelige gegevens.
Toestemming	Elke vrije, specifieke, geïnformeerde en ondubbelzinnige wilsuiting waarmee de betrokkene door middel van een verklaring of een ondubbelzinnige actieve handeling hem betreffende verwerking van persoonsgegevens aanvaardt.	Uw <u>ondubbelzinnige toestemming</u> is een van de wettelijke grondslagen voor de <u>verwerking</u> van uw gegevens. Deze toestemming, die u op elk moment kunt intrekken, moet aan bepaalde voorwaarden voldoen.

Uitdrukkelijke toestemming		Het "uitdrukkelijke" karakter heeft betrekking op de <b>wijze waarop de toestemming wordt uitgedrukt</b> : het is noodzakelijk dat de betrokkene een uitdrukkelijke verklaring aflegt, hetgeen bijzondere aandacht veronderstelt en vereist dat de verwerkingsverantwoordelijke ad-hocmechanismen opzet.
Functionaris voor gegevensbescherming (hierna "DPO")	De GDPR bevat geen definitie van de DPO, maar wijdt een heel artikel aan diens taken en bepaalt onder meer dat "de functionaris voor gegevensbescherming naar behoren en tijdig wordt betrokken bij alle aangelegenheden die verband houden met de bescherming van persoonsgegevens."	De DPO is in het bijzonder verantwoordelijk voor het adviseren van de MIVB over de beste manier om te voldoen aan de GDPR en de toepasselijke nationale wetgeving. De DPO is het aanspreekpunt van de Gegevensbeschermingsautoriteit, maar is ook uw preferent aanspreekpunt voor vragen over uw persoonsgegevens.
Europese Economische Ruimte		Europese Unie + IJsland + Noorwegen + Liechtenstein
Verwerkingsverantwoordelijke	Een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, <b>alleen of samen met anderen</b> , het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt.	De persoon, de overheidsinstantie, het bedrijf of de organisatie die controle heeft over uw gegevens en beslist over het gebruik ervan. Hij/zij beslist over het aanmaken of verwijderen van een verwerking en bepaalt waarom uw gegevens worden verwerkt en aan wie ze worden doorgegeven. Hij/zij is de hoofdverantwoordelijke voor de bescherming van uw gegevens. In dit geval is dat de MIVB.
Verwerker	Een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke persoonsgegevens verwerkt.	Elke natuurlijke of rechtspersoon die in opdracht en onder verantwoordelijkheid van de verwerkingsverantwoordelijke verwerkingstaken uitvoert.
Verwerking	Een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens.	Elk gebruik van persoonsgegevens, ongeacht het gebruikte procedé, hetzij geautomatiseerd, hetzij handmatig (vastleggen, organiseren, bewaren, raadplegen, wijzigen, aligneren met andere gegevens, doorgeven enz. van persoonsgegevens).  Bijvoorbeeld: het gebruik van uw gegevens voor het beheren van bestellingen, het versturen van nieuwsbrieven enz.

## . **Wie is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens?**

De Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer te Brussel, vereniging van publiek recht met zetel te 1000 Brussel, Koningsstraat 76 en met ondernemingsnummer 0247.499.953 (hierna "MIVB") is de verwerkingsverantwoordelijke.

### Contactgegevens

MIVB Head Office  
Koningsstraat 76  
1000 Brussel  
www.stib-mivb.be

Dit Privacybeleid geldt voor de persoonsgegevens die we als **verwerkingsverantwoordelijke** verwerken (zie definitie hierboven). Dit Privacybeleid is eveneens van toepassing wanneer we **medeverantwoordelijk** zijn voor de verwerking in het kader van bepaalde specifieke verwerkingen (zie "Gezamenlijke verwerking tussen operatoren" hieronder). U kunt uw rechten ten aanzien van elk van de medeverantwoordelijken uitoefenen.

Als verwerkingsverantwoordelijke hebben we een reeks verplichtingen: we moeten uw rechten waarborgen, veiligheidsinbreuken melden, een register bijhouden, een DPO aanwijzen enz. Als gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken hebben we deze verplichtingen toegewezen en vastgelegd in een overeenkomst waarin de verantwoordelijkheden en rollen van ieder van ons bij de uitvoering van onze plichten in het kader van de regelgeving voor de bescherming van persoonsgegevens op transparante wijze zijn vastgesteld. U kunt uw rechten ten aanzien van en tegen elk van de medeverantwoordelijken uitoefenen.

### DPO

We hebben een functionaris voor gegevensbescherming aangesteld. Eventuele vragen of verzoeken met betrekking tot de verwerking van uw persoonsgegevens kunt u doorsturen op het volgende e-mailadres: [DPO@stib-mivb.brussels](mailto:DPO@stib-mivb.brussels).

## • Op wie is dit Privacybeleid van toepassing en wanneer?

Dit Privacybeleid is van toepassing in het kader van het gebruik van onze producten en diensten (met inbegrip van MOBIB), maar ook wanneer u een bezoek brengt aan onze kantoren, KIOSKen en BOOTIKs, of wanneer u onze websites bezoekt, onze apps ([stib-mivb](#), [simbus](#)...) gebruikt, meedoet aan een marktonderzoek, survey, wedstrijd, actie of event, of op een andere wijze gebruikmaakt van onze producten en diensten.

Dit Privacybeleid heeft betrekking op de volgende personen:

- **Onze klanten**, dit zijn al dan niet regelmatige gebruikers van het net, ongeacht hun vervoerbewijs.

#### **Over onze business-to-business (B2B) klanten:**

-Het Privacybeleid geldt alleen als de B2B-klant een natuurlijk persoon is;

-Gaat het om een rechtspersoon, dan is het Privacybeleid enkel van toepassing op de persoonsgegevens van natuurlijke personen. We verwerken hun persoonsgegevens uitsluitend in het kader van hun relatie met de B2B-klant (bijv. gemachtigden, contactpersonen).

- **Niet-klanten**, dit zijn personen die geen of niet langer een vervoerbewijs op naam hebben en van wie de gegevens werden verzameld via verschillende kanalen, zoals wedstrijden, de website, sociale media, personen die in contact staan met de dienst Claims enz.
- **Kandidaten**, dit zijn personen die solliciteren voor een functie bij de MIVB, in het bijzonder via de website [jobs.mivb.be](http://jobs.mivb.be).

- **De contactpersonen bij onze leveranciers**, dit is elk bedrijf dat ons goederen en/of diensten levert in het kader van onze activiteiten.

*NB: Via onze MIVB-producten en -diensten kunt u ook gebruikmaken van diensten van andere partijen zoals chatbot, websites van derden, forums en/of apps. MIVB heeft geen controle over de gegevens die u daar plaatst en de manier waarop die worden verwerkt en we zijn er ook niet verantwoordelijk voor. Het is aan u om hier verstandig mee om te gaan en het privacybeleid van deze derden goed na te lezen.*

## . Hoe verzamelen we uw gegevens?

### A. U deelt gegevens met ons

We verwerken de persoonsgegevens die u aan ons verstrekt. Dit kan telefonisch (bijvoorbeeld wanneer u onze klantendienst contacteert), schriftelijk (bijvoorbeeld wanneer u een (online) formulier invult, een profiel aanmaakt in MyBOOTIK, ons een sms of e-mail stuurt, zich inschrijft voor een wedstrijd of een app van MIVB downloadt), elektronisch of mondeling (bijv. in een van onze KIOSKen of BOOTIKs).

### B. Onze systemen verzamelen gegevens

We gebruiken uw persoonsgegevens voor het gebruik van onze producten en diensten (bijv. een e-mailadres, IP-adres, telefoonnummer, klantnummer, logincode(s) en wachtwoorden). Daarnaast registreren onze systemen ook persoonsgegevens die worden gegenereerd tijdens uw gebruik van onze producten en diensten (bijv. het gebruik van cookies).

### C. We krijgen gegevens van derden

**We kopen geen gegevens van externe partijen.** Voor de correcte uitvoering van onze diensten doen we in bepaalde gevallen echter wel een beroep op persoonsgegevens verkregen via derden. Dat is bijvoorbeeld het geval bij het nagaan van een gezinssamenstelling voor het toekennen van voorkeurtarieven of op het recht op degressieve tarieven dat we kunnen nagaan bij de KSZ (Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid) of via tussenpersonen voor het gebruik van onze Taxibus-diensten.

## . Welke gegevens verwerken we?

We onderscheiden verschillende categorieën van gegevens. Zo onderscheiden we **de persoonsgegevens die u als gebruiker van onze producten en diensten kunnen identificeren** (bijv. uw naam en identificatiedocumenten), **de persoonsgegevens die ons toelaten contact met u op te nemen** (bijv. uw adres, uw e-mailadres en uw telefoonnummer), **de persoonsgegevens die uw persoonlijke kenmerken aanduiden** (bijv. uw leeftijd en geslacht), **uw facturatie- en betalingsgegevens**, alle **gegevens m.b.t. het gebruik dat u van onze website en onze toepassingen maakt**, (op MyBOOTIK of via onze klantendienst, Bootik, sociale media, acties, websites en mobiele applicaties, wedstrijden enz.) evenals de **gegevens die u op eigen initiatief meedeelt**, bijv. uw cv in het kader van een sollicitatie of een vraag of klacht voor onze klantendienst.

Bovendien verwerken we, zoals de wet dat voorschrijft, **geen gevoelige gegevens zonder uw uitdrukkelijke toestemming of zonder dat u ons die op eigen initiatief meedeelt**. We verwerken immers bepaalde gegevens over uw gezondheid in het kader van de dienstverlening aan mindervaliden (bijv. Taxibus), het recht op speciale tarieven via de KSZ (Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid), of voor de behandeling van claims voor schade die zich op het net heeft voorgedaan.

De MIVB voert een strikt beleid wat betreft **de verwerking van persoonsgegevens van minderjarigen**. Als we weten of moeten weten dat u jonger bent dan 13 jaar, zal de MIVB in principe het akkoord van uw ouder(s) of voogd(en) vragen.

We gebruiken **anonieme, geaggregeerde gegevens** voor commerciële en dienstdoeleinden, interne/externe rapportage en statistieken. Deze gegevens zijn nooit terug te brengen naar één bepaalde natuurlijke persoon. Enkele voorbeelden: validatierapporten (hoeveel mensen waren op een bepaald moment in een bepaald station, voertuig enz.)

voor eventorganisaties, rapporten met betrekking tot het gebruik van een bepaalde lijn om bijvoorbeeld de gebruiksfrequentie te bepalen.

Bovendien bieden we u eveneens de mogelijkheid om onze diensten anoniem te gebruiken door gebruik te maken van de MOBIB Basic-kaart. Aan een dergelijke kaart zijn geen persoonsgegevens verbonden.

## . Waarvoor worden uw gegevens verwerkt?

Als openbaarvervoeroperator in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest komen we geregeld in aanraking met persoonsgegevens. De verwerking van uw gegevens wordt geregeld door een wettelijk kader. Het is voor ons van belang dat u er zeker van kunt zijn dat uw gegevens op een ethische, wettelijke en veilige manier worden verwerkt.

In overeenstemming met het rechtmatigheidsbeginsel van de GDPR **berusten onze verwerkingsactiviteiten steeds op een rechtsgrond**. Dat wil zeggen dat we uw persoonsgegevens alleen gebruiken wanneer hun gebruik gerechtvaardigd is op grond van een van de volgende rechtsgronden:

- De uitvoering van de **overeenkomst** waarbij u partij bent (met inbegrip van de maatregelen die aan het sluiten van de overeenkomst voorafgaan en de maatregelen met betrekking tot de beëindiging van de overeenkomst);
- De naleving van de **wettelijke of regelgevende bepalingen waaraan we moeten voldoen** (bijv. op boekhoudkundig vlak);
- De uitvoering van een opdracht van algemeen belang: de MIVB is immers verantwoordelijk, onder meer op grond van het besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 18 juli 1996 tot bepaling van het lastenkohier waaraan de Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer te Brussel onderworpen is, voor de uitvoering van opdrachten van algemeen belang, met name de terbeschikkingstelling van openbaar vervoer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- De **gerechtvaardigde belangen van de MIVB**, waarbij we altijd zorgen voor een evenwicht tussen deze belangen en de eerbiediging van uw privacy, vrijheden en fundamentele rechten;
- of een combinatie van deze rechtsgronden.

Indien de verwerking van uw persoonsgegevens niet binnen het kader van een van deze rechtsgronden valt, vragen we altijd om uw **voorafgaande toestemming**. U geeft uw toestemming via een positieve actie (bijv. een vakje aanvinken). **U bent vrij om uw toestemming op elk moment in te trekken.**

## . Waarvoor gebruiken we deze persoonsgegevens?

We verwerken persoonsgegevens voor diverse doeleinden, waarbij we in overeenstemming met het doelbindingsbeginsel (de gegevens mogen alleen worden verwerkt voor het beoogde doel) en het minimaliseringbeginsel, telkens enkel de gegevens verwerken die strikt noodzakelijk zijn om het beoogde doel te realiseren. Als een ander doel dan het oorspronkelijke doel wordt beoogd, wordt u hiervan op de hoogte gebracht en is uw toestemming vereist. De enige uitzondering hierop is wanneer het nieuwe beoogde doel de opstelling van statistieken is. **Meer details over de doeleinden vindt u hieronder.**

## . Hoe beveiligen we uw persoonsgegevens?

We hebben een **DPO** aangesteld, die ons adviseert over de geldende regels voor gegevensbescherming. Hij/Zij helpt ons ook om te controleren of we ons aan de regels houden.

We stellen uw gegevens alleen ter beschikking van medewerkers of onderaannemers wanneer dat strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van hun taken.

Voor nieuwe verwerkingsprocessen, maar ook voor bestaande processen die een groot risico met zich mee kunnen brengen, voeren we vooraf een **analyse uit van de gevolgen voor de gegevensbescherming** om de meest geschikte beveiligingsmaatregelen te bepalen.

Daarnaast hebben we ook **passende technische, fysieke en organisatorische maatregelen** genomen om uw persoonsgegevens te beschermen tegen vernietiging, verlies, onbedoelde wijziging, beschadiging of openbaarmaking.

Mocht er toch een datalek ontstaan, en als het waarschijnlijk is dat dit een groot risico voor uw rechten en vrijheden met zich meebrengt, dan wordt u als betrokkene (klant of niet-klant, met inbegrip van kandidaten en leveranciers) in de bij wet bepaalde omstandigheden persoonlijk op de hoogte gebracht.

## • Hoe lang bewaren we uw gegevens?

In overeenstemming met het beginsel van gegevensbewaring van de GDPR **bewaart de MIVB uw gegevens gedurende een vooraf bepaalde periode**. De MIVB hanteert dus strikte regels in verband met de duur van bewaring van uw persoonsgegevens. Die duur varieert naargelang de verschillende beoogde doelen en moet rekening houden met eventuele wettelijke verplichtingen.

Uw gegevens worden niet langer bewaard dan de tijd die nodig is voor de verwerking in het kader van het doel waarvoor ze werden verzameld. Deze termijn varieert naargelang het doel dat telkens wordt beoogd.

De bewaartermijn kan soms heel kort zijn. Soms kan de termijn ook langer zijn, bijvoorbeeld om onze wettelijke verplichtingen na te komen of uit juridische noodzaak (in het kader van een geschil). Gearchiveerde gegevens zijn wel telkens slechts beperkt toegankelijk. Na afloop van de toepasselijke bewaartermijn(en) worden persoonsgegevens gewist of geanonimiseerd voor interne of externe statistische doeleinden.

[Klik hier](#) voor meer informatie.

## • Met wie delen we uw gegevens?

**We verkopen uw persoonsgegevens niet aan derden.**

Hoewel we uw gegevens **nooit** verkopen, geven we ze in sommige gevallen wel door aan derden voor verschillende doelen:

- [Wanneer dat nodig is voor onze dienstverlening](#)

Sommige van onze databases maken we toegankelijk voor derden die werken in onze opdracht en die ons helpen bij het leveren van onze producten en diensten. Denk bijvoorbeeld aan het **uitbesteden van bepaalde Human Resources (HR)taken** (rekrutering, externe evaluatie (assessment), ..) of **taken in verband met informatietechnologie (IT-support)**. Het doorgeven van uw gegevens in dit verband gebeurt enkel voor de doelen waarvoor de MIVB uw gegevens zelf als verwerkingsverantwoordelijke verwerkt en is beperkt tot die gegevens die deze derden nodig hebben om hun taak voor ons te vervullen (onderaannemer).

- [Wanneer we wettelijk verplicht zijn](#)

We verwijzen hiervoor naar wat hierboven al werd vermeld met betrekking tot de rechtvaardiging van het gebruik van uw persoonsgegevens. Uw gegevens kunnen worden doorgegeven aan **administratieve of gerechtelijke overheidsinstanties (bijvoorbeeld: op vraag van de politie, van een onderzoeksrechter, gerechtvaardigd door een bevelschrift, van een procureur des Konings door middel van een kantschrift (apostille), van de Gegevensbeschermingsautoriteit**.

- [Wanneer er een gerechtvaardigd belang is voor de MIVB](#)

We zullen uw persoonsgegevens enkel doorgeven indien uw belang of uw fundamentele rechten en vrijheden niet zwaarder doorwegen en u zal daar ook steeds transparant over worden ingelicht. Zo kunnen uw persoonsgegevens bijvoorbeeld worden doorgegeven aan **kredietcontroleurs, incassobureaus en juridische dienstverleners, alsook aan partners waar we mee samenwerken in het kader van een specifieke actie** (bijv. aan een reisbureau, voor een wedstrijd van de MIVB waarbij u een reis kunt winnen).

- [Wanneer u ons daar toelating voor geeft](#)

Indien de MIVB in andere situaties persoonsgegevens aan derden zou doorgeven, dan gebeurt dit **steeds** met een expliciete kennisgeving, waarin toelichting wordt gegeven over de derde, de doelen van de doorgifte en de verwerking zelf. Die kennisgeving is de voorwaarde voor het verkrijgen van uw toestemming voor deze nieuwe verwerking. Houd er rekening mee dat, indien deze nieuwe verwerking betrekking heeft op gevoelige gegevens (zoals gezondheidsgegevens), uw uitdrukkelijke toestemming zal worden gevraagd. Bijvoorbeeld, zoals hierboven al werd vermeld, in het geval van schadeafhandeling, zijn we genoodzaakt om uw persoonsgegevens en eventueel gegevens met betrekking tot uw gezondheid



te bezorgen aan verzekeringsmaatschappijen, (medische) experts, advocaten enz. Hiervoor zullen we vooraf uw uitdrukkelijke toestemming vragen, tenzij u ons zelf de gegevens verstrekt.

- [Voor het opstellen van rapporten](#)

We gebruiken anonieme, geaggregeerde gegevens voor het schrijven van externe rapporten, het opstellen van statistieken, ... Deze gegevens zijn nooit terug te brengen naar één bepaalde natuurlijke persoon. Enkele voorbeelden: **validatierapporten** ('hoeveel mensen waren op een bepaald moment in een bepaald station, voertuig', enz.) voor eventorganisaties, rapporten met betrekking tot het gebruik van een bepaalde lijn om bijvoorbeeld de gebruiksfrequentie te bepalen. De MIVB waarborgt telkens dat de partijen aan wie deze gegevens worden doorgegeven de van ons ontvangen gegevens nooit kunnen herleiden naar een identificeerbare natuurlijke persoon (anonymisering).

## • Worden uw gegevens in het buitenland doorgegeven?

### **Doorgifte van gegevens binnen de Europese Economische Ruimte**

Voor bepaalde verwerkingen kan het nodig zijn om bepaalde gegevens binnen de Europese Economische Ruimte door te geven.

Binnen de Europese Economische Ruimte moet u zich ervan bewust zijn dat persoonsgegevens overal hetzelfde beschermingsniveau genieten, aangezien die hele ruimte onder de GDPR valt.

### **Doorgifte van gegevens buiten de Europese Economische Ruimte**

We geven uw persoonsgegevens alleen door aan een onderaannemer of geven die onderaannemer alleen toegang tot uw persoonsgegevens in landen buiten de Europese Economische Ruimte wanneer:

- die gevestigd is in een land dat een passend beschermingsniveau waarborgt op grond van een door de Europese Commissie genomen **adequaateitsbesluit**;
- **afdoende garanties** worden gegeven overeenkomstig de GDPR, zoals:
  - **de door de Europese Commissie vastgestelde modelcontractbepalingen** voor de doorgifte van persoonsgegevens aan in derde landen gevestigde verwerkers (2010/87/EU) worden ondertekend;
  - **goedgekeurde bindende bedrijfsvoorschriften worden nageleefd** of;
  - **een goedgekeurde gedragscode wordt toegepast**.

Elke doorgifte van persoonsgegevens naar een land buiten de Europese Economische Ruimte zal onmiddellijk worden stopgezet indien het adequaatheidsbesluit of een andere gelijkwaardige garantie waarop een dergelijke doorgifte is gebaseerd, ongeldig is of niet langer aan de voorwaarden voldoet.

Voor meer informatie en/of een afschrift van de garanties kunt u contact met ons opnemen via ons contactformulier of een e-mail sturen naar [DPO@stib-mivb.brussels](mailto:DPO@stib-mivb.brussels).

## • Wat zijn uw rechten?

### **Algemeen**

De GDPR verleent u rechten die u controle geven over uw persoonsgegevens. Om uw rechten uit te oefenen en om elke ongeoorloofde openbaarmaking van uw persoonsgegevens te voorkomen, moeten we uw identiteit controleren.

### ***Zijn er kosten aan verbonden?***

U kunt uw privacyrechten gratis uitoefenen, tenzij uw verzoek kennelijk ongegrond of buitensporig is, met name vanwege het repetitieve karakter. In dat geval hebben we – conform de privacywetgeving – het recht en de keuze om (i) u een redelijke vergoeding aan te rekenen (waarbij rekening wordt gehouden met de administratieve kosten om de gevraagde informatie of communicatie te verstrekken en met de kosten die gepaard gaan met het treffen van de gevraagde maatregelen), of (ii) te weigeren gevolg te geven aan uw verzoek.

### ***In welk formaat ontvang ik een antwoord?***

Wanneer u uw verzoek elektronisch indient, wordt de informatie indien mogelijk elektronisch verstrekt, tenzij u dit anderszins verzoekt. Als u ons een verzoek per post toestuur, zullen we u via dezelfde weg antwoorden. Kortom, we passen

symmetrie toe in de communicatiemiddelen, tenzij u anderszins verzoekt. In ieder geval bezorgen we u een beknopt, transparant, begrijpelijk en vlot toegankelijk antwoord.

***Wanneer ontvang ik een antwoord?***

We reageren zo snel mogelijk op uw verzoek, en in ieder geval binnen één maand na ontvangst daarvan. Afhankelijk van de complexiteit van de verzoeken en van het aantal verzoeken, kan die termijn desgevallend nog eens met twee maanden worden verlengd. Bij een verlenging van de termijn brengen we u hiervan binnen één maand na ontvangst van het verzoek op de hoogte.

***Wat als de MIVB geen gevolg geeft aan mijn verzoek?***

We zullen u in ons antwoord telkens informeren over de mogelijkheid om klacht in te dienen bij de toezichthoudende autoriteit.

**Per post:**

Gegevensbeschermingsautoriteit  
Drukpersstraat 35  
1000 Brussel  
+32 (0)2 274 48 00

**Via e-mail:** [contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be)

**Via de website:** [www.gegevensbeschermingsautoriteit.be](http://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be).

***Hoe oefen ik mijn rechten uit?***

U kunt ons een aanvraag sturen via ons contactformulier "DPO/uitoefening van mijn rechten" of u neemt contact met ons op via e-mail op [DPO@stib-mivb.brussels](mailto:DPO@stib-mivb.brussels) met als onderwerp "recht inzage/vergeten/beperking/verzet: persoonsgegevens".

In het geval van een toegangsrecht, gelieve ons uw MOBIB-kaartnummer te bezorgen. Als het e-mailadres waarmee u met ons contact opneemt niet het adres is dat gekoppeld is aan uw kaart, gelieve dan ook een kopie van de voorzijde van uw identiteitskaart toe te voegen.

Voor de andere rechten, gelieve ons een kopie van de voorzijde van uw identiteitskaart te bezorgen.

We hebben deze informatie nodig om een identiteitscontrole uit te voeren en zo te verzekeren dat u de betrokken persoon bent en dus uw verschillende rechten mag uitoefenen.

Als u geen toegang krijgt tot uw informatie via e-mail, kunt u uw verzoek **per brief** naar het volgende adres sturen:  
MIVB  
Koloniënstraat  
1000  
België  
62  
Brussel

Elke schriftelijke aanvraag moet ondertekend zijn en wordt samen met een kopie van de voorzijde van uw identiteitskaart en van uw MOBIB-kaart, als u die hebt, doorgestuurd. Geef in uw aanvraag het adres op waar we het antwoord naartoe mogen sturen. Zodra we uw aanvraag ontvangen hebben, krijgt u van ons binnen één maand een antwoord. Die termijn wordt met 2 maanden verlengd voor aanvragen die een grondig onderzoek vereisen of wanneer we te veel aanvragen hebben ontvangen. De verlenging van de termijn wordt steeds verantwoord en betekend binnen één maand nadat we uw aanvraag hebben ontvangen.

De MIVB kan een redelijke vergoeding vragen om haar administratieve kosten te dekken voor iedere bijkomende kopie die u vraagt.

**Opmerking over uw recht van inzage:** U ontvangt een **gratis** kopie van uw gegevens in elektronisch formaat binnen één maand nadat we uw aanvraag hebben ontvangen. Die termijn wordt met 2 maanden verlengd voor aanvragen die een grondig onderzoek vereisen of wanneer de werklast te zwaar is. Deze verlenging wordt steeds verantwoord en betekend binnen één maand nadat we uw verzoek hebben ontvangen. We vestigen uw aandacht op het feit dat uw recht op het verkrijgen van een kopie niet gehonoreerd zal worden wanneer dit inbreuk maakt op de rechten en vrijheden van anderen.

**Opmerking over uw recht om vergeten te worden:** *We kunnen niet altijd alle persoonsgegevens verwijderen, dus houd er rekening mee dat dit recht niet absoluut is. We moeten een evenwicht vinden met andere belangrijke rechten of waarden, zoals de vrijheid van meningsuiting, de naleving van een wettelijke verplichting waaraan we moeten voldoen of belangrijke redenen van algemeen belang, of de noodzakelijkheid van bepaalde gegevens voor de vaststelling, de uitoefening of de verdediging van rechten in rechte. We zullen u daarover nader informeren in ons antwoord op uw aanvraag.*

*Uw recht van inzage:*



U hebt het recht om op ieder ogenblik van de MIVB te vernemen of we al dan niet uw persoonsgegevens verwerken en als we ze verwerken om die gegevens in te zien en er een kopie van te verkrijgen. U kunt ook bijkomende informatie krijgen over:

- de verwerkingsdoeleinden;
- de betrokken categorieën van persoonsgegevens;
- de ontvangers of de categorieën van ontvangers (met inbegrip van ontvangers in derde landen, indien van toepassing);
- indien mogelijk, de bewaartermijn of, als dat niet mogelijk is, de criteria ter bepaling van die termijn;
- het bestaan van uw privacyrechten;
- het recht om een klacht in te dienen bij de MIVB via [DPO@stib-mivb.brussels](mailto:DPO@stib-mivb.brussels) of rechtstreeks bij de toezichhoudende autoriteit;
- de informatie waarover we beschikken over de bron van de gegevens indien we persoonsgegevens via een derde verkrijgen; en
- het bestaan van geautomatiseerde besluitvorming.

#### *Uw recht op verbetering van persoonsgegevens*

U hebt het recht om onvolledige, foutieve, ongepaste of verouderde persoonsgegevens onverwijld te laten verbeteren. Om uw gegevens up-to-date te houden, zoals bij een verhuis of verandering van e-mailadres, vragen we u om ons elke wijziging te melden via onze klantendienst, hetzij telefonisch of per e-mail via ons contactformulier.

#### *Uw recht op gegevenswissing (het 'recht om vergeten te worden')*

U hebt het recht om in de volgende gevallen uw persoonsgegevens te laten wissen:

- uw **persoonsgegevens zijn niet langer nodig zijn voor de doeleinden** waarvoor ze door de MIVB werden verzameld of anderszins verwerkt;
- **u trekt uw toestemming** voor de verwerking van uw persoonsgegevens door de MIVB **in**;
- **u verzet zich tegen de verwerking** van uw persoonsgegevens en er bestaan geen zwaardere doorwegende, gerechtvaardigde gronden voor de (verdere) verwerking door de MIVB;
- **uw persoonsgegevens werden onrechtmatig verwerkt** op een manier die niet in overeenstemming is met de GDPR en het Belgische recht;
- uw persoonsgegevens moeten worden gewist om te **voldoen aan een wettelijke verplichting** opgelegd door het recht van de Europese Unie of door het nationale recht waaraan de MIVB is onderworpen;
- uw persoonsgegevens werden verzameld in het kader van het aanbieden van een website bedoeld voor kinderen;
- u bent om een voor u specifieke reden van mening dat één van de beoogde verwerkingen inbreuk maakt op uw privacy;

Let op: als u kandidaat bent geweest voor een functie bij de MIVB, bewaren we de verzamelde gegevens in elk geval gedurende een periode 5 jaar vanaf het laatste contact. U zal uw recht om vergeten te worden slechts na afloop van deze periode kunnen uitoefenen. Het feit dat wij deze gegevens bewaren is gerechtvaardigd door dwingende en legitieme redenen die te maken hebben met het zeer grote aantal kandidaturen die de MIVB jaarlijks ontvangt. Raadpleeg voor meer informatie de FAQ's op onze «jobsite».

#### *Uw recht om u te verzetten tegen de verwerking van uw persoonsgegevens*

U hebt het recht om u omwille van uw bijzondere situatie te verzetten tegen de verwerking van uw persoonsgegevens, indien de verwerking berust op het gerechtvaardigd belang van de MIVB of op het algemeen belang. De MIVB zal de verwerking van de persoonsgegevens staken, tenzij zij kan aantonen dat er dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking bestaan die zwaarder wegen dan uw belangen, rechten en vrijheden of die verband houden met de vaststelling, uitoefening of verdediging van rechten in rechte.

Uw aanvraag zal dus niet worden gehonoreerd als:

- de verwerking noodzakelijk is voor het sluiten of uitvoeren van uw overeenkomst
- de verwerking een wettelijke of regelgevende verplichting is
- de verwerking noodzakelijk is voor de vaststelling, uitoefening of verdediging van rechten in rechte

#### *Opmerking over uw recht van verzet in het kader van direct marketing.*

**U wilt geen enkele vorm van commerciële communicatie ontvangen?** U hebt altijd het recht om u, zonder dat u daarvoor een reden moet opgeven, te verzetten tegen het gebruik van uw persoonsgegevens voor directmarketingdoeleinden of om promoties en/of acties via telefoon, post, sms of e-mail te deactiveren. U kunt daarvoor contact opnemen met de klantendienst van MIVB via de website, of naar een KIOSK of BOOTIK van de MIVB gaan, of uw profiel online via MyBOOTIK aanpassen.

De gebruikers van de website die geen klant van de MIVB zijn, zullen alleen commerciële berichten via sms en/of e-mail ontvangen nadat ze hiervoor hun ondubbelzinnige toestemming hebben gegeven.

Het feit dat u zich verzet tegen de verwerking van uw gegevens in het kader van direct marketing doet uiteraard geen afbreuk aan ons recht om via elektronische weg contact met u op te nemen in het kader van de uitvoering van uw overeenkomst of wanneer de wet ons daartoe verplicht.

#### *Uw recht op beperking van de verwerking*

U hebt het recht om de beperking van uw gegevens te vragen, dat wil zeggen dat we uw opgeslagen persoonsgegevens markeren (bijv. tijdelijk verplaatsen naar een ander verwerkingsstelsel of uw gegevens versleutelen zodat ze niet toegankelijk zijn) om de verdere verwerking ervan te beperken.

U hebt het recht om de beperking van de verwerking van uw persoonsgegevens te verkrijgen indien een van de volgende situaties van toepassing is:

- u betwist de juistheid van die persoonsgegevens: het gebruik ervan wordt beperkt gedurende een periode die de MIVB in staat stelt de juistheid van de gegevens te controleren;
- de verwerking van uw persoonsgegevens is onrechtmatig: in plaats van ze te laten wissen, vraagt u de beperking van het gebruik van die gegevens; hun verwerking is niet in overeenstemming met de GDPR of het Belgisch recht;
- De MIVB heeft uw gegevens niet meer nodig voor de oorspronkelijke verwerkingsdoeleinden, maar heeft ze nodig voor het instellen, uitvoeren of onderhouden van een rechtsvordering; in dat geval wordt, in plaats van uw gegevens te wissen, het gebruik ervan beperkt tot het instellen, uitvoeren of onderhouden van een rechtsvordering. Zolang er nog geen beslissing is genomen over de uitoefening van uw recht op verzet tegen de verwerking, vraagt u om het gebruik van uw persoonsgegevens te beperken.

## . Cookiebeleid

Hiervoor verwijzen we naar de aparte verklaring in verband met het [cookiebeleid](#) die u eveneens op deze website terugvindt.

## . Hoe kan ik de MIVB contacteren?

Als u de dienst Customer Care van de MIVB (=klantendienst) wil bereiken in verband met dit Privacybeleid (bijv. om uw privacy-instellingen aan te passen), dan kan dat onder andere schriftelijk, telefonisch of via e-mail. Alle informatie over de Customer Care van de MIVB vindt u [hier](#) terug.

Voor meer informatie over dit Privacybeleid of voor klachten in verband met de verwerking van uw persoonsgegevens kunt u contact opnemen met de Data Protection Officer van de MIVB via [DPO@stib-mivb.brussels](mailto:DPO@stib-mivb.brussels)

## . Blijf op de hoogte van aanpassingen

De MIVB kan dit Privacybeleid van tijd tot tijd wijzigen, bijvoorbeeld om rekening te houden met eventuele wijzigingen in de wetgeving of regelgeving of naar aanleiding van evoluties of nieuwe verwerkingsactiviteiten van de MIVB. We nodigen u uit om steeds de laatste versie van dit Privacybeleid te raadplegen op onze website (<https://www.stib-mivb.be>). We informeren u vooraf via onze website. De datum van de laatste aanpassing wordt steeds onderaan het Privacybeleid aangegeven.

Gelieve de tabel onderaan het document te raadplegen voor meer informatie.

## . Escalatie bij de toezichthoudende autoriteit

Voor klachten in verband met de verwerking van uw persoonsgegevens door de MIVB kunt u zich richten tot de Gegevensbeschermingsautoriteit.

#### Per post:

Gegevensbeschermingsautoriteit  
Drukpersstraat 35

1000 Brussel  
+32 (0)2 274 48 00

Via e-mail: [contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be)

Via de website: [www.gegevensbeschermingsautoriteit.be](http://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be).

## . Lijst van verwerkingen

### Waarvoor gebruiken we uw persoonsgegevens?

#### **1- Afgifte van vervoerbewijzen:**

In de meeste gevallen zijn een aantal persoonsgegevens nodig om vervoerbewijzen te kunnen afgeven. De persoonsgegevens die verwerkt worden variëren naargelang het type vervoerbewijs.

#### **1/ Welk doeleinde?**

- Afgifte van een MOBIB-kaart op naam

#### **Welke gegevens?**

Een MOBIB-kaart is een houder waarop een anoniem vervoerbewijs of een abonnement op naam kan geladen worden.

Voor de afgifte van een MOBIB-kaart op naam zijn volgende gegevens nodig:

- naam, voornaam
- geslacht
- geboortedatum
- adres
- contactgegevens (GSM-nummer, e-mailadres)
- foto
- rijksregisternummer

Deze gegevens zijn nodig voor het beheer en de actualisering van ons klantenbestand.

Er worden geen bijkomende persoonsgegevens verzameld voor het laden van anonieme vervoerbewijzen op de MOBIB-kaart.

#### **Wat is de rechtvaardiging?**

Wij verwerken deze gegevens om de opdracht van **openbaar nut** te kunnen uitvoeren die ons reglementair werd toevertrouwd, meer bepaald het aanbieden van openbaar vervoer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Bovendien heeft de MIVB deze gegevens nodig om haar contractuele verplichtingen te kunnen uitvoeren. Het aanbieden van openbaar vervoer zou immers niet mogelijk zijn zonder de verwerking van deze gegevens.

Het vervoer kan echter ook gebeuren met een anonieme kaart zoals een MOBIB Basic-kaart of een papieren ticket.

#### **Wat is de herkomst van de gegevens?**

Wij vragen deze gegevens bij jou op, tijdens de aankoop van een MOBIB-kaart op naam.

Indien je jouw MOBIB-kaart krijgt via een derde-betalersysteem kunnen jouw gegevens ook door deze derde-betaler aan de MIVB bezorgd worden.

#### **Worden jouw gegevens doorgegeven?**

De betalingen voor de aankoop van een MOBIB-kaart gebeuren via een leverancier van betalingsdiensten aan wie wij jouw bankgegevens doorgeven om de betaling te laten uitvoeren.

Wij kunnen deze gegevens ook delen met andere openbaarvervoeroperatoren. Bijvoorbeeld, wanneer je kiest voor een interoperabel vervoerbewijs. Zo kan je bijvoorbeeld een MOBIB-kaart hebben die afgegeven is door de NMBS. In dat geval zal jouw toestemming voor het delen van de gegevens gevraagd worden bij de eerste aankoop van een vervoerbewijs.

Deze gegevens kunnen ook doorgegeven worden in het kader van een derde-betalersysteem. Wanneer jouw werkgever de kosten van jouw MOBIB-kaart voor zijn rekening neemt, is het mogelijk dat je MOBIB-kaart naar jouw werkgever gestuurd wordt.

### **Wat is de bewaartermijn van de gegevens?**

Wij bewaren deze gegevens gedurende een periode van maximum 1 jaar na het einde van de geldigheid van jouw kaart (5 jaar) toegevoegd aan de geldigheidsduur van jouw laatste vervoerbewijs (maximum 3 jaar).

### **2/ Welk doeleinde?**

- Afgifte van een abonnement op naam

### **Welke gegevens?**

**Een abonnement dat toegang geeft tot het volledige MIVB-net of tot de MTB-zone kan op een MOBIB-kaart geladen worden. In dat geval kunnen onderstaande gegevens toegevoegd worden aan de lijst van gegevens die verzameld worden voor de afgifte van een MOBIB-kaart:**

- samenstelling van het gezin
  - type klant (indien van toepassing: het sociaal statuut, de handicap, rechthebbenden op het statuut van nationale solidariteit voor slachtoffers van terrorisme)
  - schoolattest voor jongeren boven de 18 jaar
- De verzamelde gegevens stellen ons in staat om het gepaste tarief te bepalen (verificatie van jouw recht op bepaalde abonnementen, onder meer voor kinderen/senioren/personen met een RVV-statuut of ten laste van een OCMW en ook het verminderd tarief dat mogelijk van toepassing is naargelang de samenstelling van het gezin).

### **Wat is de rechtvaardiging?**

Wij verwerken deze gegevens om de opdracht van **openbaar nut** te kunnen uitvoeren die ons reglementair werd toevertrouwd, meer bepaald het aanbieden van openbaar vervoer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Bovendien heeft de MIVB deze gegevens nodig om haar contractuele verplichtingen te kunnen uitvoeren. Het aanbieden van openbaar vervoer zou immers niet mogelijk zijn zonder de verwerking van deze gegevens.

### **Wat is de herkomst van de gegevens?**

Wij verzamelen deze gegevens tijdens het laden van jouw abonnement op je MOBIB-kaart. Indien je jouw MOBIB-kaart krijgt via een derde-betalersysteem kunnen jouw gegevens ook door deze derde-betaler aan de MIVB bezorgd worden.

### **Worden jouw gegevens doorgegeven?**

De betalingen voor de aankoop van een vervoerbewijs gebeuren via een leverancier van betalingsdiensten aan wie wij jouw bankgegevens doorgeven om de betaling te laten uitvoeren.

Wij kunnen deze gegevens ook delen met andere openbaarvervoeroperatoren. Bijvoorbeeld, wanneer je kiest voor een interoperabel vervoerbewijs. Zo kan je bijvoorbeeld een MOBIB-kaart hebben die afgegeven is door de NMBS. In dat geval zal jouw toestemming voor het delen van de gegevens gevraagd worden bij de eerste aankoop van een vervoerbewijs.

Deze gegevens kunnen ook doorgegeven worden in het kader van een derde-betalersysteem. Wanneer jouw werkgever de kosten van jouw MOBIB-kaart voor zijn rekening neemt, is het mogelijk dat je MOBIB-kaart naar jouw werkgever gestuurd wordt.

### **Wat is de bewaartermijn?**

Wij bewaren deze gegevens gedurende een periode van maximum 1 jaar na het einde van de geldigheid van jouw kaart (5 jaar) toegevoegd aan de geldigheidsduur van jouw abonnement (1 jaar).

### **3/ Welk doeleinde?**

- Afgifte van vervoerbewijzen via de anonieme MOBIB-kaart (Basic-kaart). De Basic-kaart is anoniem: wij verzamelen geen enkel persoonsgegeven.

### **4/ Welk doeleinde?**

- Afgifte van papieren tickets.

Voor de afgifte van papieren tickets verzamelen wij geen enkel persoonsgegeven en behandelen wij bijgevolg geen persoonsgegevens.

## **2- Gebruik van de Mobib kaart : validaties op het MIVB net**

Overeenkomstig artikel 3.7 van het besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke regering van 13 december 2007 moet elke gebruiker die een MIVB-voertuig betreedt, zijn vervoerbewijs valideren.

Ter herinnering, de Mobib-kaart op naam bevat persoonlijke gegevens (voor meer informatie zie verwerking "afgifte van vervoerbewijs") en de Mobib Basic kaart bevat geen persoonlijke gegevens (anonieme gegevens).

### **Welke doeleinden ?**

- **Beheer van vervoerbewijzen** : informatie over het verbruik van het aantal reizen en de reconstructie van een vervoerbewijs in geval van vervanging van de Mobib-kaart (voor de Mobib : kaart Als er is een ander vervoerbewijs dan abonnement)
- **Op verzoek van de gebruiker een certificaat van gebruik van het openbaar vervoer verstrekken** (alleen voor de Mobib kaart zie toegangsrecht).
- **Technisch beheer van de vervoerbewijzen**: technische gebreken opsporen (voor de Mobib : kaart Als er is een ander vervoerbewijs dan abonnement)
- **Fraudebeheer**: ervoor zorgen dat elke gebruiker daadwerkelijk heeft betaald voor zijn of haar reis en, omgekeerd, het opsporen van gebruikers die reizen met een frauduleus vervoerbewijs.
- **Statistisch beheer**: Aanpassing van het vervoersaanbod aan het aantal stopplaatsen; doorgifte van statistische gegevens aan de autoriteiten in het kader van de ontwikkeling van het mobiliteitsbeleid.
- **Bepaling van het bedrag van de subsidies** die door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest aan de MIVB worden toegekend

### **Welke gegevens ?**

De MOBIB-kaart bevat de informatie over de gekochte vervoerbewijzen en in het bijzonder de laatste validatie die is uitgevoerd, zodat de overstap tussen voertuigen kan worden berekend (zonder een andere reis aan te rekenen).

De validatie van de Mobib kaart (Mobib kaart op naam en Mobib kaart Basic) aan de validatietoestellen aan de buiten- en binnenzijde van de voertuigen impliceert het verzamelen van volgende gegevens :

- Het serienummer van de Mobib-kaart
- De halte waar de kaart werd gevalideerd
- Het voertuig waarin de kaart werd gevalideerd
- De validator (het identificatie-ID van het validatietoestel waarop de kaart is gevalideerd)
- De status van de validatie (verbruik van een ticket of overstap)
- De valideringsdatum
- Validatietijd
- Het aantal ritten dat overblijft na validatie

### **Welke rechtsgrond ?**

Wij verwerken deze gegevens met het oog op het vervullen van een taak van algemeen belang. De MIVB is immers, met name via het besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 18/07/1996 tot bepaling van het lastenkohier waaraan de Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer te Brussel onderworpen is, belast met de uitvoering van opdrachten van openbaar belang, met name het aanbieden van openbaar vervoer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Deze opdracht van openbaar belang wordt ook vermeld in het beheerscontract tussen de MIVB en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

De geanonimiseerde valideringsgegevens worden gebruikt om het vervoersaanbod van de MIVB aan te passen aan het aantal personen dat gebruik maakt van haar haltes (bepaling van de dienstregeling met piek- en daluren of schoolvakanties, maar ook van de lengte van de vereiste voertuigen) en om de overheid statistische gegevens te bezorgen zodat ze een efficiënt mobiliteitsbeleid kan opstellen en zo de subsidies kan bepalen die de MIVB nodig heeft.

### **Wat is de oorsprong van de gegevens ?**

Wij verzamelen validatiegegevens wanneer u uw Mobib-kaart over een van de validatietoestellen houdt aan de ingang van de metrostations of in de voertuigen van de MIVB.

### **Worden uw gegevens doorgegeven aan derden?**

Als uw Mobib-kaart afkomstig is van een andere openbare vervoersmaatschappij en u gebruik maakt van het MIVB-net, wordt de informatie over het verbruik van uw biljet meegedeeld aan de exploitant die u het biljet via BMC ter beschikking heeft gesteld. Informatie over de locatie van de validatie wordt niet gecommuniceerd.

### **Hoe lang worden de gegevens bewaard?**

Wij bewaren de validatiegegevens van Mobib-kaarten op naam maximaal 6 maanden plus de huidige maand. Na deze periode worden de validatiegegevens geanonimiseerd en gebruikt om ons vervoersaanbod te bepalen en om statistieken voor de autoriteiten op te stellen.

Validatiegegevens van de andere soorten vervoersbewijzen zijn anoniem zodra ze worden verzameld.

## **3- Betalen met bankkaart : EMV**

Het is mogelijk om te contactloos betalen op het volledige MIVB-netwerk. Dat betekent dat je rechtstreeks je rit valideert met je debetkaart, kredietkaart.

- Beheer van vervoerbewijzen : informatie over het verbruik van het aantal reizen en de reconstructie van een vervoerbewijs in geval van vervanging van de Mobib-kaart
- Op verzoek van de gebruiker een certificaat van gebruik van het openbaar vervoer verstrekken (zie toegangsrecht).
- Fraudebeheer: ervoor zorgen dat elke gebruiker daadwerkelijk heeft betaald voor zijn of haar reis en, omgekeerd, het opsporen van gebruikers die reizen met een frauduleus vervoerbewijs.
- Statistisch beheer: Aanpassing van het vervoersaanbod aan het aantal stopplaatsen; doorgifte van statistische gegevens aan de autoriteiten in het kader van de ontwikkeling van het mobiliteitsbeleid.
- Bepaling van het bedrag van de subsidies die door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest aan de MIVB worden toegekend

### **Welke gegevens?**

Wanneer u gebruik maakt van de contactloze betalingsmogelijkheid worden de volgende aanvullende gegevens verzameld:

- Bankkaartnummer
- Geldigheidsdatum van de bankkaart
- Datum en tijdstip van validatie van de bankkaart voor de betaling van een vervoerbewijs
- Prijs van het vervoerbewijs

Deze gegevens kunnen toegankelijk zijn als u een Mybootik-account aanmaakt (zie behandeling "sites en applicaties").

### **Waarvoor?**

Wij verwerken deze gegevens om de opdracht van **openbaar nut** te kunnen uitvoeren die ons reglementair werd toevertrouwd, meer bepaald het aanbieden van openbaar vervoer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

### **Oorsprong van de gegevens**

U verstrekt deze gegevens bij de registratie van uw account op MyBootik en bij de validatie van uw bankkaart voor de aankoop van een vervoerbewijs.

### **Doorgifte van gegevens**

We geven deze gegevens door aan onze betalingsdienaarbieders en het bedrijf dat ons betalingsbeheerplatform beheert.

### **Bewaartijd van de gegevens**

We bewaren deze gegevens tot maximaal 1 jaar na afloop van de geldigheidsperiode van uw kaart (5 jaar) opgeteld bij de geldigheidsperiode van uw laatste vervoerbewijs (3 jaar).



#### **4- Gebruik van de Mobib-Kaart : gezamenlijke verwerking tussen operatoren**

De MIVB verzamelt en verwerkt uw persoonsgegevens in de context van een opdracht van algemeen belang die erin bestaat om persoonsgegevens uit te wisselen om de interoperabiliteit, d.w.z. het gebruik van dezelfde kaart op verschillende netten, te bevorderen en het beheer van de MOBIB-kaart door alle openbaarvervoermaatschappijen afzonderlijk te vereenvoudigen. Het is belangrijk om op te merken dat de MIVB in dat verband optreedt als gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijke samen met Brussels Mobility Card N.V. (BMC) en de andere vervoeroperatoren.

##### **Welke gegevens?**

De informatie met betrekking tot de MOBIB-kaart (MOBIB-nummer, serienummer, vervaldatum, actief of gedeactiveerd), de vervoerbewijzen die op de kaart zijn geladen (productnummer, eerste en laatste validatie, vertrek en laatste halte, klasse, geldigheidsperiode); een computerapplicatie ('CenSy') centraliseert deze gegevens.

##### **Waarvoor?**

Opdracht van algemeen belang (zie hierboven). De persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt om de interoperabiliteit tussen BMC en de vier vervoeroperatoren via CenSy mogelijk te maken en te bevorderen. De gegevens zullen in dat verband niet door de MIVB voor haar eigen doeleinden worden verwerkt.

##### **Worden uw gegevens aan derden doorgegeven ?**

Omwille van de aard van de verwerking houdt die een doorgifte van de gegevens tussen BMC en de vervoeroperatoren in.

##### **Hoe lang bewaren we uw gegevens?**

Uw gegevens worden bewaard voor de duur van de geldigheid van uw MOBIB-kaart, die met 3 jaar wordt verlengd. *Indien u meer informatie wenst over de aard van deze verwerkingen, kunt u het privacybeleid van Brusselse Mobility Cards raadplegen.*

#### **5- Mobiliteitshulp voor personen met een erkende handicap : Taxibus**

##### **Welke doeleinde ?**

- Openbaar vervoer op vraag, van deur tot deur, voor personen met een handicap

##### **Welke gegevens?**

- naam en voornaam
- geboortedatum en -plaats
- identiteitskaartnummer
- rijksregisternummer
- financiële gegevens (provisie)
- gezondheidsgegevens
- begunstigen van het statuut van nationale solidariteit voor de slachtoffers van daden van terrorisme)

##### **Waarvoor?**

We verwerken deze gegevens om onze opdracht **van algemeen belang** te vervullen die conform de regelgeving aan ons werd toevertrouwd, namelijk het verlenen van een vervoerdienst in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Het vervoer van personen met een handicap wordt expliciet vermeld in het beheerscontract tussen de MIVB en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

##### **Wat is de oorsprong van de gegevens ?**

We vragen deze gegevens bij u op bij uw eerste reservering.

##### **Worden uw gegevens aan derden doorgegeven ?**

Wij (de MIVB - Customer Care) kunnen deze gegevens doorgeven aan derden die deze trajecten op onze vraag uitvoeren (we werken momenteel samen met "Taxis Verts").

##### **Hoe lang bewaart u uw gegevens?**

We bewaren deze gegevens tot maximaal 5 jaar na de laatste reservering.

## **6- Beheer van de dienst na verkoop : contacten met Customer Care**

### **Welke doeleinde?**

- De vraag van de klant of een derde via telefoon, sociale media, e-mail of het contactformulier beantwoorden;
- niet opgeloste problemen door Customer Care doorsturen naar de betrokken departementen;
- tegemoetkomen aan de vraag van een klant of derde m.b.t. het vinden van een verloren voorwerp op het MIVB-net.

### **Welke gegevens?**

Het gaat om de gegevens verstrekt door de persoon die contact opneemt met Customer Care, alsook alle gegevens die eerder zijn verzameld in het kader van een klantrelatie (zie doeleinde 1).

Bovendien kunnen we de telefoongesprekken opnemen. Dit wordt vermeld voor het contact met een van onze medewerkers. U krijgt op dat moment de mogelijkheid om de opname te weigeren.

Wat het contactformulier betreft, worden de volgende gegevens verzameld:

- Identiteitsgegevens (naam, voornaam, geboortedatum)
- Contactgegevens (e-mailadres, telefoonnr., postadres)

### **Waarvoor?**

Dit doeleinde is gebaseerd op het legitieme belang van de MIVB om de persoonsgegevens van haar klanten of derden te verwerken zodat de MIVB de ontvangen verzoeken en/of vragen kan behandelen.

### **Wat is de herkomst van de gegevens?**

We verzamelen uw gegevens wanneer u ons belt, via e-mail of het contactformulier.

### **Worden uw gegevens aan derden doorgegeven?**

We geven deze gegevens door aan het bedrijf dat ons beheerplatform voor de dienst na verkoop beheert.

### **Hoe lang worden uw gegevens bewaard?**

We bewaren deze gegevens maximaal 5 jaar na het contact.

## **7- Beheer van grote werken**

### **Welk doeleinde ?**

- Met de buurtbewoners communiceren over de impact van werken

### **Welke gegevens?**

- identiteitsgegevens (naam, voornaam)
- contactgegevens (telefoonnummer)

### **Waarvoor?**

De MIVB verwerkt deze gegevens om de buurtbewoners te kunnen informeren over het verloop van werken en over de impact ervan (met name op de toegang tot de auto's in de betrokken straten, ...). Deze werken voor het onderhoud, de aanleg en de uitbreiding van het net kaderen in een opdracht van algemeen belang die door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest aan MIVB werd toevertrouwd, waarbij MIVB de mogelijkheid heeft om informatie te geven over het verloop en de impact van de werken op het dagelijkse leven. De verwerking is dus gerechtvaardigd via **toestemming**.

### **Worden uw gegevens aan derden doorgegeven ?**

We geven deze gegevens door aan het bedrijf dat ons communicatieplatform beheert.

### **Hoe lang bewaart u uw gegevens?**

De gegevens worden enkel bewaard voor de duur van de werken.

## 8- Beheer van partnerrelaties

### Welk doeleinde ?

- Communiceren met de contactpersonen van onze partners, leveranciers en/of bidders.

### Welke gegevens?

- identiteitsgegevens
- contactgegevens
- curriculum vitae

### Waarvoor?

**Het gerechtvaardigd belang** van de MIVB om gegevens over de contactpersonen van bidders, leveranciers en/of partners te verzamelen en te verwerken, maakt deel uit van het onderhandelingsproces en/of de **uitvoering van haar contractuele diensten**, de noodzaak om met u of uw onderneming te onderhandelen en/of de overeenkomst/opdracht uit te voeren.

### Hoe lang bewaart u uw gegevens?

De gegevens worden bewaard gedurende 10 jaar vanaf het einde van de contractuele relatie, of 5 jaar vanaf het einde van de onderhandelingen.

## 9- Beheer van kandidaturen

### Welke doeleinden?

- Ontvangst en registratie van de kandidaturen die elektronisch (via de web site of per e-mail) en met de post aan de MIVB worden gericht
- Reactie aan kandidaten
- Beheer van geschillen
- Beheer van de wervingsreserve
- Hergebruik van de resultaten van de tests, sollicitatiegesprekken en assessments

### Welke gegevens?

We verzamelen de volgende gegevens **wanneer u een profiel aanmaakt om te solliciteren** voor een functie bij de MIVB:

- naam
- geboortedatum
- e-mailadres
- rijksregisternummer

We verzamelen bovendien de volgende aanvullende gegevens **tijdens de rekruteringsprocedure**:

- geslacht
- adres
- telefoonnummer
- gevolgde opleidingen
- curriculum vitae
- alle inlichtingen die u ons vrijwillig meedeelt
- het resultaat van uw sollicitatiegesprekken, tests en assessments, indien van toepassing

### Waarvoor?

We verwerken deze gegevens in het kader van het beheer van uw kandidatuur voor een huidige of toekomstige job (onderhandeling en eventuele opstelling van uw arbeidsovereenkomst). Deze gegevens worden dus verwerkt in het kader van de uitvoering van maatregelen die aan het sluiten van een overeenkomst voorafgaan.

Bovendien verwerken we deze gegevens in het kader van ons **gerechtvaardigd belang**, om de personen die we willen laten deelnemen aan het rekruteringsproces te identificeren en te contacteren, om indien van toepassing en relevant de

resultaten van de tests, sollicitatiegesprekken en/of assessments te kunnen hergebruiken (zie de FAQ's op onze jobsite) en om uiteindelijk die personen aan te werven die het meest geschikt zijn voor de functie waarvoor ze solliciteren. We moeten ook de juistheid van de gegevens met betrekking tot de competenties (o.a. rijbewijs) controleren.

#### **Wat is de oorsprong van de gegevens ?**

Als kandidaat verstrekt u zelf de gegevens. Ook uitzendkantoren of externe rekruteringskantoren kunnen ons deze informatie toesturen.

#### **Worden uw gegevens aan derden doorgegeven ?**

Uw gegevens kunnen doorgegeven worden aan externe rekruteringskantoren die rekruteringen voor ons uitvoeren. Behalve in dit geval worden ze niet aan derden doorgegeven.

#### **Hoe lang bewaart u uw gegevens?**

We bewaren uw contactgegevens als kandidaat gedurende een periode van 5 jaar na uw kandidatuur om opnieuw contact met u te kunnen opnemen mocht u geschikt zijn voor een andere functie. Als u wordt geselecteerd.

### **10- Opsporing van fraude zoals met iemand anders mee binnen glippen of over de metro- of premetropoortjes springen**

#### **Met welk doel?**

Dankzij de verwerking kan de MIVB in de metro- en premetrostations een gerichte controle van het MIVB-vervoerbewijs organiseren door te bepalen waar de controle moet beginnen.

#### **Over welke gegevens gaat het?**

Het vertrekpunt voor de verwerking is een foto van de inbreuk die automatisch wordt gemaakt telkens wanneer de sensoren detecteren dat er een persoon met iemand anders mee binnen glipt of over de metro- of premetropoortjes springt. Gelet op het grote aantal reizigers dat over het controlegebied verspreid is, is het belangrijk dat de medewerkers kunnen bepalen waar ze hun controle beginnen en dat ze de controles van de vervoerbewijzen zo gericht mogelijk kunnen uitvoeren.

De gegevens zijn beveiligd en zijn uitsluitend toegankelijk voor de beëdigde medewerkers die dienst hebben in het controlegebied op het ogenblik dat de fraude wordt ontdekt.

#### **Reden voor de gegevensverwerking?**

De verwerking gebeurt in het kader van de uitvoering van de opdracht van algemeen belang die de MIVB uitoefent, meer bepaald de bestrijding van fraude.

#### **Worden uw gegevens doorgegeven?**

Uw gegevens worden niet aan derden doorgegeven.

#### **Hoelang worden de gegevens bewaard?**

De "foto"-gegevens worden maximaal 30 minuten op de server van de MIVB bewaard en 2 minuten in het RAM-geheugen van de tablet van de controlemedewerker. Na die bewaartermijn worden de gegevens gewist.

### **11- Controle van reizigers en boetes**

#### **Welke doeleinden ?**

- Een toeslag aanrekenen voor het niet in het bezit zijn van een geldig vervoerbewijs, wat verplicht is
- Een administratieve boete uitschrijven

De MIVB controleert of de reizigers in het bezit zijn van een geldig vervoerbewijs en of ze het correct gebruiken (in het bijzonder of ze voldoen aan de verplichting om hun vervoerbewijs te valideren wanneer ze aan boord van een

voertuig stappen). Daarnaast kunnen de inspecteurs van de MIVB ook een boete uitschrijven aan gebruikers die overlast veroorzaken in en rond het voertuig of de dienst verstoren (schade aan de uitrusting, opzettelijke vertraging van de voertuigen enz.). Zij kunnen ook verbaliseren voor specifieke inbreuken op de Wegcode, inzonderheid het parkeren op halteplaatsen of het rijden op de eigen bedding.

### Welke gegevens?

Voor het uitschrijven van een boete verzamelen we de volgende gegevens:

- naam en voornaam
- geboortedatum en -plaats
- nationaliteit
- identiteitskaartnummer
- rijksregisternummer
- geslacht
- kentekennummer (indien het een overtreding met een voertuig betreft)
- adres
- voor minderjarigen: naam, voornaam, adres van de ouders, geboortedatum van de voogd of de personen die verantwoordelijk zijn voor de minderjarige
- gsm-nummer
- eerdere overtredingen
- abonnementsgegevens (ook die van andere openbaarvervoermaatschappijen)
- e-mailadres
- plaats van controle (voertuignummer, lijnnummer, halte)

We hebben deze gegevens nodig om uw identiteit te controleren en om het boetedossier te verwerken. U vindt de details van deze procedure ook in de [Vervoersregels van de MIVB](#) die op onze website staan.

### Waarvoor?

De controle van reizigers en het uitschrijven van administratieve boetes houden verwerkingen in die gerechtvaardigd zijn omwille van de uitvoering van onze **opdracht van algemeen belang**. De gebruiker moet bijdragen in de kosten van de dienst en er moeten ontradingsmaatregelen worden genomen om te voorkomen dat de gebruikers de uitrusting die nodig is om onze diensten te verlenen, beschadigen.

### Wat is de oorsprong van de gegevens ?

We vragen deze gegevens bij u op tijdens de controle en controleren en/of vullen deze aan met gegevens uit het rijksregister.

### Worden uw gegevens aan derden doorgegeven ?

We kunnen deze gegevens delen met de politie, een deurwaarder, een advocaat en de bevoegde bestuurlijke overheden.

### Hoe lang bewaart u uw gegevens?

De bewaartermijn van dergelijke gegevens is wettelijk bepaald. Deze periode bedraagt 5 jaar, vanaf de datum van verbalisatie.

## **12- Beheer van geschillen, schadegevallen en vragen om schadevergoeding**

### Welke doeleinden ?

- Over de nodige informatie beschikken om te kunnen communiceren met de partijen die bij een geschil betrokken zijn
- Over de nodige informatie beschikken om te kunnen antwoorden op een vraag om schadevergoeding in geval de MIVB schade heeft veroorzaakt

### Welke gegevens?

- identiteitsgegevens van de partijen (partijen bij het ongeval) en getuigen
- gezinssamenstelling
- identiteitsgegevens van hun eventuele gevolmachtigden (advocaten, verzekeraars, enz.)

- identiteitsgegevens die door de overheden worden verstrekt
- rijksregisternummer
- financiële gegevens
- gezondheidsgegevens

**Waarvoor?**

Deze beheertaak vloeit voort uit het **gerechtvaardigd belang** van de MIVB. Het is belangrijk dat de MIVB op een gepaste en dus gedocumenteerde manier kan reageren in geval van een geschil, schadegeval of vraag om schadevergoeding.

**Wat is de oorsprong van de gegevens ?**

De gegevens kunnen door u, maar ook door verzekeringsmaatschappijen, verzekeringsmakelaars, advocaten, deurwaarders, notarissen, experts of via de beelden van bewakingscamera's aan ons worden gecommuniceerd.

**Worden uw gegevens aan derden doorgegeven ?**

De gegevens die in het kader van deze verwerking worden verwerkt, kunnen worden doorgegeven aan advocaten, deurwaarders, notarissen, experts, verzekeringsmaatschappijen en de bevoegde gerechtelijke instanties.

**Hoe lang bewaart u uw gegevens?**

We bewaren deze gegevens tot maximaal 20 jaar na het afsluiten van het dossier (claims) volgens de geldende verjaringstermijnen.

**13- Beheer van het camerapark**

**Doelstellingen?**

- Veiligheid van de reizigers verzekeren (voertuigen en stations)
- Veiligheid van het personeel verzekeren (gebouwen van de MIVB)
- Veiligheid van de eigendommen van de MIVB verzekeren (stations, gebouwen en voertuigen van de MIVB)
- Een snelle respons door het juiste personeel mogelijk maken (voertuigen en stations)
- Beheer van geschillen, schadegevallen en vragen om schadevergoeding (voertuigen en stations)
- Rijassistentie of assistentie van de bestuurder/chauffeur tijdens het rijden (voertuigen)

De MIVB beschikt over camera's in de stations, in de verschillende gebouwen van de MIVB en in de voertuigen van het openbaar vervoer (bus, tram en metro). De nieuwe voertuigen (vanaf 2021) zijn bovendien uitgerust met camera's. De aanwezigheid van camera's wordt aangegeven met een reglementair pictogram. De MIVB hanteert een intern beleid voor het beheer van het camerapark.

**Welke gegevens?**

De beelden die door de verschillende camera's worden verzameld.

**Waarvoor?**

Het waarborgen van de veiligheid van de reizigers en de eigendommen van de MIVB is een van de opdrachten die het Brussels Hoofdstedelijk Gewest de MIVB heeft toevertrouwd. Het betreft een opdracht **van openbaar belang**. De rechtsgrond voor het beheer van de eigen geschillen is het gerechtvaardigde belang.

**Worden uw gegevens aan derden doorgegeven?**

De beelden van de bewakingscamera's kunnen aan de bevoegde gerechtelijke autoriteiten (politie, onderzoeksrechter) worden doorgegeven voor zover hun verzoeken voldoen aan de wettelijke voorwaarden voor toegang (zie verder onder verwerking).

**Hoelang worden gegevens bewaard?**

In overeenstemming met de camerawet bewaren wij de beelden slechts 30 dagen. In geval van een ongeval of incident worden de opnames bewaard voor een periode van 5 jaar.

**14- Detecteren van potentiële risico's met analytische camera's**



### **Met welk doel?**

De MIVB voert in de metrostations tellingen van de reizigersstromen uit om de bezettingsgraad van de perrons te meten. De telling gebeurt via in de metrostations opgestelde camera's die alleen de volumegegevens beheren. De uit die analyses verkregen informatie wordt intern gebruikt om:

- veiligheidsrisico's te detecteren op de perrons (bv. overvol perron);
- de bezettingsgraad van de perrons in kaart te brengen, met name om de veiligheid te waarborgen (bijvoorbeeld om te bepalen wanneer een herinrichting van de perrons vereist is).

De analysesresultaten en rapporten bevatten geen persoonsgegevens.

### **Over welke gegevens gaat het?**

De verwerking vertrekt van persoonsgegevens (beelden van reizigers) en levert geanonimiseerde telgegevens op. De omzetting gebeurt via software in de camera. De beelden worden in geen geval opgenomen, overgedragen of bekeken. De rapporten met betrekking tot de analyses bevatten geen persoonsgegevens.

De volgende geanonimiseerde gegevens worden verwerkt:

- aantal reizigers op een bepaalde plek;
- locatie van de reizigers (bv. aan het begin of het einde van het perron).

### **Reden voor de gegevensverwerking?**

De analyses kaderen in het legitieme streven van de MIVB om te anticiperen op mogelijke veiligheidsrisico's op het MIVB-net.

### **Worden uw gegevens doorgegeven?**

De uit de analyses verkregen informatie wordt uitsluitend door de MIVB gebruikt. De gegevens worden niet extern doorgespeeld.

### **Hoelang worden de gegevens bewaard?**

Voor de voorspelmodellen omtrent de evolutie van het aantal reizigers is de omvang van de historiek een essentieel element. Om die reden bewaren wij de (geanonimiseerde) gegevens gedurende een periode van 20 jaar.

## **15- Beheer van de reizigersstromen**

### **Met welk doelinde ?**

De MIVB voert in de metrostations tellingen van de reizigersstromen uit om het volume te meten van de personen die gebruikmaken van haar infrastructuur. De telling gebeurt via in de metrostations opgestelde camera's die alleen volumetrische gegevens beheren. De uit die analyses verkregen informatie wordt intern gebruikt om:

- Het aanbod af te stemmen op de vraag: bijvoorbeeld om de doorgangsfrequentie van de voertuigen af te stemmen op het gebruikersvolume.
- De reizigersstromen in de verschillende gangen en toegangen in kaart te brengen, met name om de veiligheid te waarborgen (bijvoorbeeld de dimensionering van de toegangspoortjes).
- De volumes overstapreizigers te meten tussen de verschillende stationsperrons.

De analysesresultaten en rapporten bevatten geen persoonsgegevens.

### **Welke gegevens?**

De verwerking vertrekt vanuit persoonsgegevens (beelden van reizigers) en levert als uitkomst geanonimiseerde telgegevens op. Het omzettingproces vindt plaats via software in de camera. De beelden worden in geen geval opgenomen, overgedragen of door mensen bekeken.

De rapporten met betrekking tot de analyses bevatten geen persoonsgegevens.

De volgende geanonimiseerde gegevens worden verwerkt:

- Aantal reizigers
- Gebruikte lijn
- Richting van de lijn

### **Om welke reden?**

De analyses vallen binnen het kader van de legitieme belangen die de MIVB nastreeft.

### **Worden uw gegevens doorgegeven?**

De uit de analyses verkregen informatie wordt door de MIVB gebruikt. De kans bestaat dat we verwacht worden gegevens over bezoekersaantallen (waarin geen persoonsgegevens zijn opgenomen) door te geven aan externe organisaties (hulpdiensten, studiebureaus, handelszaken in stations ...)

### **Hoelang worden gegevens bewaard?**

Wat de voorspelmodellen voor de evolutie van onze bezoekersaantallen betreft, is de omvang van de historiek een van de meest doorslaggevende factoren voor de kwaliteit van de voorspelling. Om die reden bewaren wij de (geanonimiseerde) gegevens gedurende een periode van 20 jaar.

## **16- Marketing bij onze klanten en niet-klanten**

### **1/ Welk doeleinde?**

Het dient om gerichte marketingcampagnes per e-mail naar klanten te sturen

### **Welke gegevens?**

- Identiteitsgegevens (naam, voornaam, geboortedatum)
- Contactgegevens (e-mailadres, telefoonnr., postadres)
- MOBIB-kaartgegevens (kaartnr., type abonnement)

### **Welke rechtvaardiging?**

De MIVB verwerkt deze gegevens op basis van het **gerechtvaardigd belang** om haar klanten te informeren over de aangeboden producten en diensten.

Uw **toestemming** is soms vereist overeenkomstig de specifieke regels inzake reclame via elektronische post (artikel XII.13, § 1 van het Wetboek van economisch recht; Koninklijk Besluit van 4 april 2003).

### **Worden uw gegevens doorgegeven?**

We geven uw e-mailadres door aan onze dienstverlener die deze campagnes uitstuurt.

### **Hoe lang worden uw gegevens bewaard?**

We bewaren uw gegevens zolang u klant blijft van de MIVB. U hebt wel bij elke communicatie de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen toekomstige mededelingen.

### **2/ Welk doeleinde?**

De verzending van de nieuwsbrief via e-mail

### **Welke gegevens?**

Gegevens die standaard zichtbaar zijn op de platformen:

- naam en voornaam of pseudoniem
- profielfoto of avatar
- voorstellingsbericht
- publicaties
- uitgewisselde berichten
- gegevens die de gebruiker in het kader van zijn algemene instellingen op het betrokken platform openbaar maakt
- gegevens over het gebruik van het platform voor het opstellen van anonieme statistieken

### **Waarvoor?**

Dit doel berust op het **gerechtvaardigd belang** van de MIVB om gegevens over de gebruikers van de sociale media te verzamelen en te verwerken (uitsluitend in het kader van de raadpleging van en interactie met de pagina van de MIVB). Deze verwerkingen worden uitgevoerd onder de gezamenlijke verantwoordelijkheid van de MIVB en de sociale media.

### **Worden uw gegevens aan derden doorgegeven ?**

De publicaties en openbare uitwisselingen zijn, omdat ze op sociale media staan, waarschijnlijk toegankelijk buiten de Europese Unie. De gegevens die nodig zijn voor het opstellen van de statistieken kunnen buiten de Europese Unie worden verwerkt, in overeenstemming met het door de verantwoordelijke van elk platform vastgestelde gegevensbeheerbeleid.

### **Hoe lang bewaart u uw gegevens?**

De gegevens worden bewaard zolang de account op het betreffende sociale medium bestaat.

*NB: Voor de uitoefening van uw rechten (zie hierboven) kunt u rechtstreeks contact opnemen met het betreffende sociale medium. Raadpleeg voor meer informatie hun beleid in verband met gegevensbescherming/privacy.*

### **3/ Welke doeleinden?**

- Beheer van de pagina's van de MIVB op sociale media

### **Welke gegevens?**

Gegevens die standaard zichtbaar zijn op de platformen:

- naam en voornaam of pseudoniem
- profielfoto of avatar
- voorstellingsbericht
- publicaties
- uitgewisselde berichten
- gegevens die de gebruiker in het kader van zijn algemene instellingen op het betrokken platform openbaar maakt
- gegevens over het gebruik van het platform voor het opstellen van anonieme statistieken

### **Waarvoor?**

Dit doel berust op het **gerechtvaardigd belang** van de MIVB om gegevens over de gebruikers van de sociale media te verzamelen en te verwerken (uitsluitend in het kader van de raadpleging van en interactie met de pagina van de MIVB). Deze verwerkingen worden uitgevoerd onder de gezamenlijke verantwoordelijkheid van de MIVB en de sociale media.

### **Worden uw gegevens aan derden doorgegeven ?**

De publicaties en openbare uitwisselingen zijn, omdat ze op sociale media staan, waarschijnlijk toegankelijk buiten de Europese Unie. De gegevens die nodig zijn voor het opstellen van de statistieken kunnen buiten de Europese Unie worden verwerkt, in overeenstemming met het door de verantwoordelijke van elk platform vastgestelde gegevensbeheerbeleid.

### **Hoe lang bewaren we uw gegevens?**

De gegevens worden bewaard zolang de account op het betreffende sociale medium bestaat.

*NB: Voor de uitoefening van uw rechten (zie hierboven) kunt u rechtstreeks contact opnemen met het betreffende sociale medium. Raadpleeg voor meer informatie hun beleid in verband met gegevensbescherming/privacy.*

#### **4/ Welk doeleinde ?**

- Organisatie van wedstrijden

De MIVB verwerkt de gegevens van de deelnemers aan een wedstrijd met het oog op het goede verloop van de wedstrijd.

#### **Welke gegevens?**

Voor dit doel verwerken we alleen de contactgegevens om de betrokkene te informeren over de resultaten van de wedstrijd.

#### **Wat is de oorsprong van de gegevens ?**

U verstrekt zelf de gegevens om deel te nemen aan de wedstrijd.

#### **Waarvoor?**

De verwerking van deze gegevens is gebaseerd op de uitvoering van het contract betreffende wedstrijden. U hebt de mogelijkheid om al dan niet aan deze wedstrijden deel te nemen.

#### **Worden uw gegevens aan derden doorgegeven ?**

De deelname vindt plaats via het gebruik van een platform ontwikkeld door een dienstverlener die toegang heeft tot uw gegevens.

#### **Hoe lang bewaart u uw gegevens?**

We bewaren de gegevens tot maximaal 3 maanden na de vaststelling van de winnaar(s).

### **17- Websites en apps**

Het gebruik van de website en de toepassingen verzamelen gegevens in 3 gevallen, waarvan de belangrijkste de aanmaak van een digitaal account is (hiermee kan u uw vervoerbewijzen kopen en beheren via MyBOOTIK of de mobiele toepassing). Persoonsgegevens worden ook verzameld voor **Open Data** (een systeem waarmee u gegevens over het vervoersnet van de MIVB kan opvragen) en voor de MIVB Store (een website waar u MIVB-gerelateerde items kan kopen, zoals trammodellen, enz.)

#### **1/ Welk doeleinde?**

Een digitaal klantaccount aanmaken en MOBIB-kaarten gekoppeld aan dit account toevoegen en/of verwijderen.

#### **Welke gegevens?**

Op het MYBOOTIK-portaal vragen we u om de volgende gegevens in te vullen:

- burgerlijke staat
- taalcode
- naam
- voornaam
- e-mailadres
- gsm-nummer
- geboortedatum
- wachtwoord

Wanneer u uw account aan een MOBIB-kaart koppelt, worden aanvullende gegevens verzameld:

- MOBIB-kaartnummer
- volledig adres
- rijksregisternummer

- recht op speciale tarieven
- recht om gebruik te maken van de dienstverlening voor mindervaliden
- gezinssamenstelling
- geolocatiegegevens (kan worden uitgeschakeld)

De MIVB voert een strikt beleid wat betreft **de verwerking van persoonsgegevens van minderjarigen**. Als we weten of moeten weten dat u jonger bent dan 13 jaar, zal de MIVB in principe het akkoord van uw ouder(s) of voogd(en) vragen.

Om uw gegevens up-to-date te houden, bijvoorbeeld bij een verhuis of verandering van e-mailadres, vragen we u om de gegevens van uw MyBOOTIK-accountprofiel aan te passen.

### Waarvoor?

De verwerking is gebaseerd op toestemming. U kan op elk moment uw digitaal account verwijderen.

### Wat is de oorsprong van de gegevens ?

We verwerken de persoonsgegevens die u zelf aan ons verstrekt bij het aanmaken van uw profiel in MyBOOTIK en via elektronische weg (bijv. bij het koppelen van uw MyBOOTIK-account aan uw MOBIB-kaart).

### Worden uw gegevens aan derden doorgegeven ?

Wanneer dat nodig is om onze diensten te kunnen verlenen, maken we sommige van onze databases toegankelijk voor derden die werken in onze opdracht en die ons helpen bij het leveren van onze producten en diensten. Een voorbeeld hiervan zijn taken in verband met informatietechnologie (IT-support).

### Hoe lang worden uw gegevens bewaard?

We bewaren deze gegevens zolang u uw account niet hebt verwijderd en zolang uw account actief is.

## 2/ Welk doeleinde?

Voor Open Data, meer bepaald voor:

- het aanmaken van gebruikersprofielen;
- het aanbieden van een platform voor de toegang, het delen en uitwisselen van gegevens en datasets tussen gebruikers;
- het verstrekken van API's voor de toegang tot datasets;
- het toezien op de toepassing en elk gebruik van de informatie, legitiem en/of illegitiem, met inbegrip van eventuele maatregelen ter voorkoming van fraude;
- het opstellen van gebruik- en/of downloadstatistieken.

### Welke gegevens?

- Voornaam
- Naam
- E-mailadres
- Gecodeerd wachtwoord
- IP-adres
- Andere professionele gegevens
- Werkgever
- Land
- Soort verleende toegang

### Welke rechtvaardiging?

De verwerking van deze gegevens is gebaseerd op de uitvoering van de licentieovereenkomst voor het gebruik van het Open Data-platform tussen u en de MIVB, en op het rechtmatig belang van de MIVB om de naleving van de licentievoorwaarden voor hergebruik te controleren teneinde fraude te voorkomen en statistieken op te stellen.

#### **Wat is de herkomst van de gegevens?**

U verstrekt deze informatie wanneer u zich registreert op het Open Data-platform.

#### **Worden uw gegevens doorgegeven?**

Ons Open Data-platform wordt gehost door een dienstverlener, die daarvoor de door u verstrekte persoonsgegevens beheert.

#### **Hoe lang worden uw gegevens bewaard?**

We bewaren deze gegevens maximaal 1 jaar.

#### **3/ Welk doeleinde ?**

- Online verkoop (MIVBSTORE): beheer van bestellingen

#### **Welke gegevens?**

- naam en voornaam
- e-mailadres
- postadres
- logingegevens voor uw account op mivb.store.be
- bankgegevens
- btw-nummer

#### **Waarvoor?**

De verwerking van deze gegevens berust op de **uitvoering van een verkoopovereenkomst**.

#### **Wat is de oorsprong van de gegevens ?**

U verstrekt deze gegevens op het moment dat u beslist een online aankoop te doen.

#### **Worden uw gegevens aan derden doorgegeven ?**

We geven de gegevens door aan onze betalingsdienstaanbieders. Bovendien wordt onze online verkoopdienst beheerd door een onderaannemer.

#### **4/ Welk doeleinde ?**

- Cookies

Wanneer u de website van MIVB gebruikt, kunnen er cookies op uw toestel worden geplaatst. Alle informatie over cookies vindt u terug in de rubriek "cookiebeleid".

### **18- Mobiel App**

#### **Welk doel?**

De verwerking van persoonsgegevens in de app heeft als hoofddoel het optimaliseren van de vervoersmodaliteiten op een manier die relevant is voor de gebruiker. Het gaat er om een dienstverlening te geven die aansluit bij de gewoontes, de locatie en de voorkeuren van de gebruiker.

Deze personalisatie gebeurt via:

- informatieberichten (bv.: verstoringen op het netwerk of andere relevante informatie over de gezochte reisweg),
- communicatie (bv.: bij een evacuatie van een station),
- eigen marketing: de producten van de MIVB promoten

#### **Welke gegevens?**

- Bij het aanmaken van een account worden de volgende gegevens verwerkt:
  - E-mailadres,
  - Naam en voornaam,



- Aanspreektitel,
- Geboortedatum,

**In het geval van een account aangemaakt met een e-mail:**

- + MIVB-paswoord

**In het geval van een account aangemaakt via een identificatie met een Facebookaccount**

De MIVB geeft de gebruiker de mogelijkheid in te loggen op de dienst via zijn Facebooktoegang (de functie Facebook-Connect). Facebook-Connect is een dienst van het sociale netwerk Facebook dat door Facebook Inc. (1601 S. California Ave, Palo Alto, CA 94304, USA ("Facebook")) uitgebaat wordt. Daarom is er geen bijkomende registrering bij de MIVB nodig. Voor de inschrijving wordt de gebruiker doorverwezen naar de website van Facebook waar hij zich kan inschrijven via zijn gebruikersgegevens. Bijgevolg is het Facebookprofiel met de dienst van de MIVB verbonden.

De persoonsgegevens afkomstig van Facebook (voornaam, achternaam, e-mailadres en geboortedatum) worden uitgewisseld om de velden vooraf in te vullen bij het aanmaken van een account. Deze persoonsgegevens worden op dezelfde wijze opgeslagen en verwerkt als voor een account aangemaakt via een e-mailadres.

Geen enkel ander gegeven wordt verstuurd, noch verwerkt door Facebook (zelfs het wachtwoord niet).

Het doel van de MIVB is niet om in de toekomst in de mobiele toepassing enig andere informatie in het bezit van Facebook op het gebruikersaccount uit te baten.

**In het geval van een account aangemaakt via een identificatie met een Apple-account (alleen beschikbaar in de iOS-versie).**

De MIVB geeft de gebruiker de mogelijkheid in te loggen op de dienst via zijn Apple-toegang (de functie "Inloggen met Apple"). Inloggen met Apple is een dienst van het bedrijf Apple Inc. (One Apple Park Way, Cupertino, CA 95014, USA). Voor de inschrijving wordt de gebruiker doorverwezen naar een scherm waar hij zich kan inschrijven via zijn gebruikersgegevens. Bijgevolg is het Apple-ID met de dienst van de MIVB verbonden.

Persoonsgegevens van Apple (algemeen of verborgen e-mailadres) worden uitgewisseld om bij het aanmaken van een account de velden vooraf in te vullen. Deze persoonsgegevens worden op dezelfde wijze opgeslagen en verwerkt als voor een account aangemaakt via een e-mailadres.

Geen enkel ander gegeven wordt verstuurd, noch verwerkt door Apple (zelfs het wachtwoord niet).

Het doel van de MIVB is niet om in de toekomst in de mobiele toepassing enig andere informatie in het bezit van Apple op het gebruikersaccount uit te baten.

- Favorieten
  - Elke bezienswaardigheid, contactpunt, openbaar adres, lijn of halte die de gebruiker handmatig en vrijwillig via het scherm van zijn favorieten invoert.
  - De gebruiker kan de favorieten een naam van zijn keuze als referentie geven, hetzij uit een vooraf gedefinieerde lijst, hetzij vrijwillig.
  - Dankzij de favorieten kan de gebruiker met de app:
    - snel een reisweg zoeken, zonder handmatig alle instellingen opnieuw te moeten invoeren bij elke aanvraag, naar de plaatsen die de gebruiker het vaakst bezoekt, via de favorieten van het type 'adressen'.
    - rechtstreeks toegang hebben tot de details van de lijn of tot de wachttijd aan de haltes (real time) via de favorieten van het type "lijn" of "halte".
- Recent opgezochte plaatsen
  - Opgezochte plaatsen bij een reiswegaanvraag, of het nu gaat om vertrek- of aankomstplaatsen.
  - Dit laat toe dat deze plaatsen eerst op de schermen van de app worden weergegeven.
- Opzoeken van toekomstige reiswegen met melding

- Alle zoekinstellingen voor een reisweg, wanneer deze zich in de toekomst bevindt: zijn vertrekpunt, zijn bestemming, zijn vervoersmodi en de gevraagde operatoren, de vertrek- of aankomstdatum en het -uur, en het tijdstip waarop een gebruiker verwittigd wil worden vóór zijn vertrek.
  - Dit laat de MIVB toe een melding te sturen binnen de door de gebruiker gevraagde deadlines om hem van het vertrek te verwittigen en een reisweg te volgen.
- Vaak gebruikte lijnen
    - De MIVB-lijnen die opgezocht worden via de app, na een reisweg te hebben gevraagd en het aanbevolen traject effectief te hebben genomen.
    - Dit laat toe de gebruiker de meest relevante reizigersinformatie te geven over zijn zoek- en gebruiksgewoontes, op een bepaald moment van de dag voor een weekdag, en op de gebruiksfrequentie van bepaalde lijnen van de MIVB.
  - Bezochte plaatsen
    - De plaatsen die bezocht en opgeslagen worden tijdens een traject (stapsgewijs).
    - Dit laat toe dat deze plaatsen eerst op de schermen van de app worden weergegeven.

De app toont eerst gefilterde informatie over de gebruiksgewoontes van een gebruiker, in relatie tot zijn geolocatie of de dag van de week.

De MIVB zou de verzamelde informatie voor eigen direct marketing of die van partners (d.w.z. bijvoorbeeld relevante promoties volgens de gewoontes en de geolocatie) kunnen gebruiken voor zover de gebruiker hiervoor zijn voorafgaandelijke toestemming heeft gegeven.

Indien een gebruiker beslist om de app te gebruiken zonder identificatie, zal geen enkele persoonsgegeven in de MIVB-databases opgeslagen worden (zelfs niet de login van de mobiele terminal). De login van de mobiele terminal wordt gebruikt om een veiligheidsmaatregel te genereren waardoor de MIVB kan verzekeren dat de diensten wel degelijk door een mobiele terminal verbruikt worden en niet door een onbekend of kwaadaardig systeem.

De taalvoorkeuren van de app en de taal van de haltenamen, alsook de favoriete haltes en lijnen worden opgeslagen op het niveau van de mobiele terminal.

### **Wat is de rechtvaardiging voor de gegevensverzameling?**

Indien u wenst te genieten van een optimalisatie van uw vervoersmodaliteiten, worden uw persoonsgegevens verwerkt op basis van uw toestemming. De toestemming is immers noodzakelijk voor het beheer van de toegangen die u aan de MIVB verleent (instellingen).

Uw toestemming kan te allen tijde worden ingetrokken, hetzij door de app te verwijderen, hetzij door de toelatingen in de app-instellingen te wijzigen.

### **Wat is de oorsprong van de gegevens?**

De keuze van de instellingen is pas mogelijk na het aanmaken van een account. Voor meer informatie hierover verwijzen wij u naar de volgende link <https://www.stib-mivb.be/privacy?l=nl>.

Wij verwerken de persoonsgegevens die u verstrekt bij het kiezen van de toelatingen in de app-instellinge

### **Worden uw gegevens doorgegeven aan derden?**

Wij geven de gegevens niet door aan derden als u daarvoor geen toestemming heeft gegeven. Als u hebt ingestemd met de verzending van mededelingen van MIVB-partners, kunnen uw profielgegevens aan deze partners worden doorgegeven.

### **Wat is de bewaartermijn?**

In het specifieke geval van de app zijn de volgende bewaartermijnen van toepassing, afhankelijk van het soort gegeven:

- Favorieten: zolang het gebruikersaccount actief blijft wordt de bewaartermijn door de gebruiker zelf bepaald, die kan beslissen om favorieten rechtstreeks in de app te verwijderen of zijn account via MyBOOTIK op onze website te verwijderen ([www.mivb.be](http://www.mivb.be)).

- Recent opgezochte/bezochte plaatsen: de 30 laatste opgezochte plaatsen, want de app heeft als doel de nieuwe zoekopdrachten naar een opgezochte plaats voor de gebruiker te vergemakkelijken, met een tijdslimiet van 18 maanden maximum, om de jaarlijkse of seizoensgebonden gewoontes te behouden van een gebruiker die de MIVB occasioneel gebruikt.
  - De gebruiker mag zelf op elk moment kiezen om de recent opgezochte plaatsen rechtstreeks in de app te verwijderen, ofwel zijn account via MyBOOTIK op onze website te verwijderen (www.mivb.be).
- Vaak gebruikte lijnen: 18 maanden om periodieke gewoontes te detecteren (seizoensgebonden, jaarlijks, enz.)
  - De gebruiker mag zelf op elk moment kiezen om de vaak gebruikte lijnen rechtstreeks in de app te verwijderen, ofwel zijn account via MyBOOTIK op onze website te verwijderen (www.mivb.be).
- Reiswegen in de toekomst opzoeken met melding: tot het moment van de melding voor vertrek voor deze reisweg.

### **19- MoveBrussels-app (proefproject):**

De MIVB heeft een MaaS-toepassing ontwikkeld in het kader van een proefproject: MoveBrussels. Het doel van dit proefproject is een platform aan te bieden om multimodale en intermodale verplaatsingen te bevorderen. Zo kunnen de deelnemers van het proefproject voor de beste combinatie van mobiliteitsopties kiezen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

#### **Waarvoor en op welke basis?**

In het kader van het MaaS-proefproject MoveBrussels verwerkt de MIVB jouw persoonsgegevens voor de volgende doeleinden:

Doeleinde van het verzamelen van persoonsgegevens	Juridische grondslag voor de verwerking van jouw persoonsgegevens
<b>Aanbieden van de meeste geschikte mobiliteitscombinatie in functie van de geolocatie en/of de voorkeuren van de proefprojectdeelnemers</b>	<p>De MIVB gebruikt informatie over jouw locatie en reiswegen en/of jouw zoekgeschiedenis om de reisdiensten, de beste reiswegen, de verkeerswaarschuwingen, enz. aan te bieden.</p> <p>De geolocatiegegevens worden enkel met jouw <b>toestemming</b> gebruikt.</p> <p>Deze toestemming kan jij op ieder moment intrekken. Je zal daarna geen mobiliteitsvoorstellen op maat meer krijgen op basis van jouw locatie.</p>
<b>Verkoop van MIVB-vervoerbewijzen en registreren van het MIVB-abonnement</b>	<p>De MIVB zal jouw persoonsgegevens gebruiken om jouw aankoop van MIVB-vervoerbewijzen en jouw betalingstransacties op een beveiligde en efficiënte wijze te verwerken. Ook zal de MIVB de gegevens over de geldigheid van jouw abonnement indien nodig gebruiken.</p> <p>Wij verwerken deze gegevens om de opdracht van <b>openbaar nut</b> te kunnen uitvoeren die ons reglementair werd toevertrouwd, meer bepaald het aanbieden van openbaar vervoer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.</p>

<p><b>Beheer van het deelnemerspanel en communicatie met de gebruikers voor het deelnemen aan de opdrachten in het kader van het proefproject</b></p>	<p>De verwerking voorziet een profilering om de deelnemers van het proefproject te kunnen segmenteren. Met deze segmentering kunnen wij berichten uitsturen over specifiek uit te voeren opdrachten in functie van het bepaalde profiel.</p> <p>Deze verwerking stoelt op het <b>legitieme belang</b> van de MIVB om de deelname aan het proefproject tot een goed einde te brengen.</p>
<p><b>Direct marketing: uitsturen van nieuwsbrieven (newsletters) en deelnemingsaanvragen voor tevredenheidsenquêtes.</b></p>	<p><b>Het legitieme belang</b> van de MIVB om gegevens over de deelnemers van het proefproject te verzamelen en verwerken met als doel hen te informeren over haar activiteiten en naar hun tevredenheid te polsen.</p> <p>Jouw <b>toestemming</b> wordt soms vereist in overeenstemming met de specifieke regels met betrekking tot e-mailreclame. Deze toestemming kan jij op ieder moment intrekken.</p>
<p><b>Technische bijstand en ondersteuning</b></p>	<p>De MIVB kan jouw persoonsgegevens gebruiken om je technische bijstand of ondersteuning te verlenen en om jouw verzoeken en eventuele klachten te behandelen.</p> <p>Dit doeleinde is gebaseerd op het <b>legitieme belang van de MIVB</b> om de persoonsgegevens van de deelnemers van het proefproject te verwerken aangezien de MIVB zonder deze gegevens niet in staat is om de ontvangen verzoeken en/of vragen te behandelen.</p>
<p><b>Uitvoeren van marktstudies en gesegmenteerde gegevensanalyses en opstellen van statistieken om de kennis over mobiliteit te verbeteren en nieuwe producten te ontwikkelen</b></p>	<p><b>Het legitieme belang</b> van de MIVB om geanonimiseerde gegevens te verzamelen en verwerken over het appgebruik en de verschillende aangeboden verplaatsingsopties om de mobiliteit binnen het Brussels Gewest te verbeteren.</p>

### Welke gegevens?

Om de hierboven vermelde doeleinden te kunnen realiseren, verwerkt en verzamelt de MIVB verschillende types gegevens. Deze gegevens kunnen rechtstreeks bij jou worden verzameld wanneer jij je voor het MaaS-proefproject inschrijft of op de app registreert, maar ook onrechtstreeks tijdens jouw gebruik van de app.

Het gaat om de volgende types gegevens:

- Identificatiegegevens (naam, voornaam, geslacht, leeftijd, taal)
- Contactgegevens (e-mailadres)
- Sociodemografische gegevens (postcode, opleidingsniveau, beroepsactiviteit, aantal gezinsleden, aantal kinderen jonger dan 12 jaar in het gezin)
- Mobiliteitsgegevens (voorkeurslocaties, ondervonden toegankelijkheidsproblemen, bezit van een rijbewijs, bezit van een MOBIB-kaart, MOBIB-klantnummer, huidige mobiliteitsoplossingen, gebruiksfrequentie per type verplaatsingswijze, reistijden, reiskostenvergoeding)
- Metadata (informatie over jouw toestel, browser en gebruik van de app)
- Financiële gegevens om het aankopen van vervoerbewijzen mogelijk te maken

- Geolocatie van de deelnemers van het proefproject

### **Met wie delen wij jouw gegevens? Worden jouw gegevens in het buitenland doorgegeven?**

In het kader van onze activiteiten kunnen wij jouw persoonsgegevens delen. Zodoende verzekeren wij er natuurlijk altijd een optimale bescherming van.

Het deelnemen aan het proefproject en het verstrekken van de app gebeuren via een externe dienstverlener, die alle gegevens onder punt 3 host.

De betalingen via de app gebeuren door middel van een leverancier van betalingsdiensten, die dus toegang heeft tot jouw bankgegevens om de betaling uit te voeren.

Wij geven jouw persoonsgegevens niet door buiten de Europese Unie en verkopen deze ook niet aan derden.

### **Wat is de bewaartermijn van de gegevens?**

We bewaren deze gegevens maximaal 28 maanden na jouw inschrijving voor het proefproject.

## **20- Opstellen van statistieken en uitvoeren van marktonderzoeken en enquêtes**

De MIVB voert op verschillende manieren **enquêtes** en **analyses** uit bij haar gebruikers om vraag en aanbod zo goed mogelijk op elkaar af te stemmen en haar diensten op te volgen. Om onze dienstverlening te verbeteren, is het noodzakelijk om die te kunnen evalueren door middel van **marktonderzoeken, marktanalyses, rapporten en statistische analyses**. Dankzij die evaluatie kunnen we ook een doelgroepenbeleid voeren en prijsdifferentiatie toepassen. De informatie die we uit bepaalde analyses halen, gebruiken we intern om ons producten- en dienstenportfolio en onze processen te evalueren en naar aanleiding van nieuwe ontwikkelingen aan te passen.

Ten slotte moeten we, volgens de bepalingen van het beheerscontract dat ons aan het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bindt, over de nodige informatie beschikken voor de jaarlijkse evaluatieverslagen. Het verslag bestaat uit een systematische evaluatie van de verbintenissen en doelstellingen van de partijen, waaronder de MIVB. **De resultaten van deze analyses en deze rapporten bevatten geen persoonsgegevens.**

Bovendien voert de MIVB regelmatig tevredenheidsonderzoeken en klantenenquêtes uit om de behoeften en prioriteiten van haar klanten beter te begrijpen, veranderingen te evalueren en de dienstverlening voortdurend te verbeteren. De resultaten van al die enquêtes worden onmiddellijk geanonimiseerd.

### **Welke gegevens?**

De MIVB kan alle gegevens die ze over haar klanten heeft, gebruiken om de bovenvermelde analyses uit te voeren. Het gaat onder meer om gegevens in de klantendatabase, gegevens over het gebruik van vervoerbewijzen enz.

### **Waarvoor?**

De analyses maken deel uit van de **opdracht van algemeen belang** die aan de MIVB is toevertrouwd.

De gegevens van de tevredenheidsonderzoeken en enquêtes waar u aan deelneemt, worden verwerkt op basis van uw **toestemming** (deelname op uw initiatief).

### **Wat is de oorsprong van de gegevens ?**

We verzamelen deze gegevens gedurende uw hele relatie als gebruiker met de MIVB. Bovendien kunt u deze gegevens ook zelf verstrekken tijdens onderzoeken en enquêtes op het terrein.

### **Worden uw gegevens aan derden doorgegeven ?**

De MIVB schakelt onderaannemers in om dergelijke onderzoeken en enquêtes uit te voeren.

Bovendien sturen we in het kader van het beheerscontract soms verslagen en analyses door naar de Brusselse Hoofdstedelijk Gewest.

### **Hoe lang bewaart u uw gegevens?**

De verslagen van studies en marktanalyses bevatten geen persoonsgegevens. Daarom is er ook geen maximale bewaartermijn vastgesteld.

## **21- Antwoorden op vragen van goedkeuringsautoriteit**

In het kader van lopende politie- en gerechtelijke onderzoeken vragen de bevoegde instanties ons om informatie. Het kan gaan om alle gegevens die we hebben over één of meerdere klanten, zoals onder andere validaties, beelden van bewakingscamera's enz. We moeten deze informatie meedelen in het kader van een **wettelijke verplichting**.

**Tabel van wijzigingen in de privacyverklaring vanaf de update van 25/04/2020**

<b>Datum :</b>	<b>Aanpassingen</b>
08/07/2020	Toevoegen van verwerking 2 : Gebruik van de Mobib kaart : validaties op het MIVB net
31/07/2020	Toevoegen van verwerking 3: Betalen met bankkaart : EMV
09/11/2020	Toevoegen van verwerking 13 : Beheer van de reizigersstromen
05/01/2021	Toevoegen van verwerking 16 : Mobiel App Toevoegen van verwerking 17 : Movebrussels (proefproject)
05/02/2021	Specificatie van verwerking 12 : “Beheer van het camerapark “
16/03/2021	Toevoegen van verwerking : “Vervoer naar de vaccinatiecentra” (tijdelijk)
30/03/2021	Toevoegen van verwerking 14 : “Detecteren van potentiële risico's met analytische camera's”
21/01/2022	Specificaties inzake gegevensverwerking 6 – 16 - 17