Kompas Informatiehuishouding

Handleiding voor het indienen van een informatieverzoek

translink

arriva a DB company | transdev the mobility company | HTM | keolis NEDERLAND | RET AARDIG ONDERWEG

GVB | Qbuzz | EBS | Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat | DOVA

kompas voor informatieverzoeken v1.0 | april 2019

Inleiding

Help!
Je wilt bij het loket van de informatiehuishouding bij Translink een informatieverzoek doen. Maar hoe? En aan welke eisen moet worden voldaan? Dit document dient als kompas voor het indienen van informatieverzoeken.

Wat je eerst moet weten
Translink beheert veel reisdata en transacties. Dat is informatie die we niet zomaar aan iedereen (mogen) geven die erom vraagt. Informatieverzoeken moeten daarom in ieder geval zijn bedoeld om inzicht te krijgen in rit-, reis- en overstapinformatie met het doel het openbaar vervoer nog verder te optimaliseren en de dienstverlening aan de reiziger te verbeteren. Commerciële verzoeken (zoals, waar kan ik het beste reclame maken?) wijzen we altijd van de hand, omdat ze niet aan de randvoorwaarden voldoen. Het streven is naar een open en aanbodgerichte informatievoorziening.

Waarom de Informatiehuishouding?
Vervoerders zorgen ervoor dat het openbaar vervoer efficiënt en effectief georganiseerd is. Daarom hebben de vervoerders er belang bij om inzicht te krijgen in reispatronen van reizigers.

Dit inzicht is ook belangrijk voor derde partijen, zoals overheden, die (openbaar) vervoer als taak hebben en zich inzetten voor de optimalisatie en verbetering van de dienstverlening aan reizigers.

Inzicht in reispatronen krijgen we door statistisch onderzoek. Omdat voor het samenstellen van statistische onderzoeksbestanden persoonsgegevens worden verwerkt is er een proces om vast te stellen welke persoonsgegevens mogen worden gebruikt om het inzicht te verkrijgen en op welke wijze de persoonsgegevens mogen worden gebruikt.
We noemen dat ook wel de Informatiehuishouding.
In het statistisch onderzoek naar de reispatronen van reizigers mag alleen gebruik worden gemaakt van zogenaamde check-in en check-out gegevens, niet van klantgegevens zoals je naam of geboortedatum.

Hoe werkt het proces?
Translink begeleidt het proces van aanvraag tot inzicht. Wij zorgen ervoor dat analyses worden uitgevoerd.

Meer informatie? AVG

Het proces start met het indienen van een informatieverzoek aan het portal data@translink.nl via dit formulier informatie-verzoek.pdf.

1. Indienen informatieverzoek met behulp van dit kompas

2. Het voorportaal helpt de informatieaanvrager met het opstellen van een toetsbaar informatieverzoek

3. De Commissie Toetsing (met daarin vertegenwoor-diging vanuit vervoerders en overheden) toetst het informatieverzoek tegen de volgende criteria:
   a. Doel van de informatiehuishouding
   b. Privacy
   c. Mededinging
   d. Bedrijfsvertrouwelijkheid
   e. Verkeerd gebruik

4. Na positief advies van de commissie Toetsing en akkoord vanuit de verwerkingsverantwoordelijken (de vervoerders bij wie de check-in en check-out gegevens ontstaan) worden de gevraagde bestanden samengesteld.

Na het samenstellen van de data, pseudonimiseren en aggregeren wij de data. Twee maatregelen om te borgen dat de data niet meer herleidbaar is naar individuele personen. Daarna beveiligen we alles voordat we het verzenden.

Om de gevraagde onderzoeksbestanden te kunnen en mogen leveren is het dus belangrijk dat aan de toetsingscriteria wordt voldaan. Onderstaand kompas en toelichting helpt bij het formuleren van een informatieverzoek:

1. De doelstelling van de Informatiehuishouding: het optima-liseren van het openbaar vervoer of de dienstverlening aan de reiziger of de ondersteuning van het openbaar vervoerbeleid, zodat daarmee de dienstverlening voor de reiziger wordt verbeterd.

2. De privacywetgeving: het informatieverzoek wordt getoetst aan de Algemene Verordening Gegevens-bescherming (AVG).

3. De mededingingswetgeving: mogen de gevraagde gegevens samengesteld worden en met wie mogen deze dan vervolgens worden gedeeld?

4. De bedrijfsvertrouwelijkheid: bevatten de gevraagde onderzoeksbestanden bedrijfsvertrouwelijke informatie?

5. Het juiste gebruik: zijn de gegevens wel (alleen) geschikt voor het gevraagde informatieverzoek?

Doel informatiehuishouding

Toetsingskader: het optimaliseren van het openbaar vervoer of de de dienstverlening aan de reiziger of de ondersteuning van het openbaar vervoerbeleid, zodat daarmee de dienst-verlening voor de reiziger wordt verbeterd.

Voorbeelden zijn illustratief en vereenvoudigd

Voorbeeld goed:
Het aantal openbaar vervoerreizigers binnen beleidsgebied van regio X neemt sterk toe. Om te zorgen dat de regio bereikbaar blijft is het belangrijk inzichten te verkrijgen over de ov-verplaatsingen binnen, van en naar de regio.

Voorbeeld fout:
Om een alternatief product voor openbaar vervoer te ontwikkelen hebben wij inzicht nodig in de herkomst en bestemming van reizigers in regio Y.

Tip:
beschrijf het doel zo letterlijk en concreet mogelijk en maak ook de koppeling naar het doel van de informatiehuishouding.

A.
Aggregeren: het combineren van individuele ritten, reizen en/of overstappen tot een bundeling van ritten, reizen en/of overstappen in een dimensie (bv. periode of gebied)

B.
Pseudonimiseren: Pseudonimiseren is een procedure waarmee identificerende gegevens met bepaald algoritme worden vervangen door versleutelde gegevens (het pseudoniem). Door pseudonimisering kunnen de gegevens niet meer aan een specifieke persoon worden gekoppeld.

Onderwerpen

Hieronder vind je een uitgebreide toelichting op de toetsingscriteria.
Deze helpen je om een zo volledig mogelijk informatieverzoek in te dienen.

Privacy

Gevraagde informatieproducten
Herleidbaarheid

Mededinging en bedrijfs-vertrouwelijkheid

Vervoerdersmarkt
Reizigersmarkt

Verkeerd gebruik

Onvolledige informatie

1. Privacy

Om tot de gewenste onderzoeksbestanden te komen worden er check-in en check-out (cico) gegevens verwerkt. Deze cico-gegevens zijn gekwalificeerd als persoonsgegevens waarop de AVG van toepassing is.

Volgens de AVG mogen wij alleen persoonsgegevens verwerken, als het doel daarvan hetzelfde is als het doel waarmee die persoonsgegevens zijn verkregen.

Het verwerken van verkregen gegevens voor statistische doeleinden wordt als verenigbaar beschouwd met het oorspronkelijke doel. In dat kader worden statistische onderzoeksbestanden opgeleverd. Deze bestanden dienen om:

- het openbaar vervoer te optimaliseren,
- de dienstverlening voor de reiziger te verbeteren en
- ondersteuning te bieden aan het openbaar vervoerbeleid

We toetsen informatieaanvragen daarom aan deze doeleinden. Daarnaast is het belangrijk de volgende afwegingen te maken:

Welke informatieproducten worden gevraagd en welke persoonsgegevens moeten hiervoor worden verwerkt?

- Is de bewerking noodzakelijk voor het te bereiken doel of kan dit ook anders (door bijvoorbeeld andere informatiebronnen te raadplegen)?
- Worden er persoonsgegevens verwerkt die niet nodig zijn voor het doel?

Zijn de gevraagde gegevens te herleiden tot personen?

- Zijn de gevraagde bestanden zelf herleidbaar tot personen of is her-identificatie van gegevens mogelijk, nu of te voorzien in de toekomst?
- Zijn de gevraagde bestanden in combinatie met andere bronnen te herleiden?

Het streven is naar een zo hoog mogelijk aggregatieniveau waarmee het onderzoeksdoel nog kan worden bereikt. De statistische geaggregeerde onderzoeksbestanden worden geleverd onder leveringsvoorwaarden. Hierin staan o.a. afspraken onder welke voorwaarden de bestanden mogen worden gebruikt, gedeeld en opgeslagen door de informatieaanvrager.

Voorbeeld

Voorbeeld goede aanvraag:

Het ontwikkelen van een gebiedsvisie met als doel het openbaar vervoer te optimaliseren om zodoende te borgen dat daarmee de stad bereikbaar blijft voor de reiziger. Hiervoor zijn gegevens nodig van de reispatronen*. De benodigde statistische geaggregeerde onderzoeksbestanden bevat een herkomst- en bestemmingsmatrix waarin reispatronen van, naar en binnen de stad* worden weergegeven. De herkomst en bestemming binnen de stad* graag weergeven op het niveau van postcode-4* en de herkomst en bestemming van en naar de stad weergeven als windrichting*. Het benodigde aggregatieniveau is per klasse* ingedeeld. Het is nodig reispatronen van werkdagen en weekenden te scheiden en onderscheid in spits en dal is nodig om de piek- en daluren te analyseren*. Verder is het belangrijk om seizoensinvloeden te kunnen vaststellen en daarom zijn de gegevens per maand gevraagd over een volledig kalenderjaar. De statistische geaggregeerde onderzoeksbestanden worden alleen door de informatieaanvrager gebruikt voor het omschreven doel en niet verder gedeeld.

* Deze onderdelen moeten door de aanvrager nader worden gespecificeerd / toegelicht en onderbouwd.

Voorbeeld incomplete aanvraag:

Om onderzoek te doen naar optimalisaties in het openbaar vervoer zijn alle check-in en check-out gegevens nodig. Als dit niet mogelijk is dan graag op het aggregatieniveau waarop dit wel mag.

Bovenstaande voorbeelden zijn illustratief en vereenvoudigd.

Tips

1. Werk met aggregaties in klasse, zoals bijvoorbeeld 0-100, 101 tot 200, 201-300 en 300 en hoger. Hiermee worden alle reisrelaties getoond, maar is herleidbaarheid bemoeilijkt door bij lage aantallen geen exacte getallen te rapporteren.
2. Hoe meer details, hoe minder informatie. Het aggregeren van data zorgt ervoor dat hoe meer detail en doorsnedes worden gevraagd, hoe meer informatie er verloren gaat door aggregeren. Het is in sommige situaties beter om verschillende bestanden te vragen in plaats van een één totaalbestand.
3. Maak een overzicht. Hiermee is snel inzichtelijk hoe de onderzoeksvragen en doelen gekoppeld zijn aan de gevraagde onderzoeksbestanden en het benodigde aggregatieniveau.

2. Mededinging en bedrijfsvertrouwelijkheid

De data en informatie rond reisbewegingen is voor veel toepassingen in te zetten. Wanneer ondernemingen concurrenten van elkaar zijn, kunnen zich hierdoor mededingingsrisico's voordoen. Het is daarom belangrijk de volgende afwegingen te maken:

Welke informatie vraag je op?

Er kan sprake zijn van mededingingsrechtelijke en/of bedrijfsvertrouwelijke informatie wanneer je vraagt om

- bedrijfsvertrouwelijke, commercieel gevoelige informatie;
- zeer gedetailleerde, herleidbare en actuele bedrijfsgegevens;
- gegevens die inzicht bieden in strategie en operatie.

Zorg voor een juiste afweging en pas waar nodig frequentie (uurniveau, weekniveau, etc.) of aggregatieniveau (groepen reizigers) aan.

Over welke partij vraag je informatie op?

Geef aan over welke partijen je informatie opvraagt.

Wil je de gevraagde informatie delen?

Het delen van informatie kan op veel (detail)niveaus. Schrijf in uw informatieverzoek met wie en waarom de informatie gedeeld wordt. Beperk dit tot de partijen die nodig zijn om de onderzoeksvraag te beantwoorden.

Voorbeeld

Voorbeeld goede aanvraag:

Voor de optimalisatie van het openbaar vervoer in regio* zijn statistische geaggregeerde onderzoeksbestanden nodig, waarmee het aanbod van het openbaar vervoer beter aansluit bij de wensen van de reiziger. Deze gegevens worden binnen de overeengekomen voorwaarden gebruikt en gedeeld.

*Deze onderdelen moeten door de aanvrager nader worden gespecificeerd / toegelicht en onderbouwd.

Voorbeeld incomplete aanvraag:

Op onze website willen wij graag van regio Y per lijn, per reisproduct en per halfuurblok de herkomst en bestemming tonen.

Bovenstaande voorbeelden zijn illustratief en vereenvoudigd.

Tips

1. Beschrijf met welke organisaties de geaggregeerde statistische onderzoeksbestanden worden gedeeld en waarom.

3. Verkeerd gebruik

Het overgrote deel van de reisbewegingen in het openbaar vervoer is beschikbaar via de Informatiehuishouding. Maar, er is hiermee (nog) geen 100% beeld van de openbaar vervoerbewegingen. Er zijn bijvoorbeeld een aantal betaalmethoden en productgegevens waarvan de data (nog) niet beschikbaar is. Hierdoor is het mogelijk dat Translink geen transacties heeft van specifieke doelgroepen. Het is belangrijk de volgende afweging te maken:

Waarvoor ga je de informatie gebruiken?
De beschikbare reisbewegingen geven een groot deel van het totaalbeeld, echter zijn deze reisbewegingen vaak van specifieke doelgroepen (bijvoorbeeld forenzen, studenten). Wanneer je onderzoek zich bijvoorbeeld richt op toeristische plekken waar veel gebruik wordt gemaakt van verschillende betaalmethoden dan is de kans groot dat er gedurende het onderzoek rekening moet worden gehouden met het ontbreken van reisbewegingen.

Voorbeeld

Voorbeeld goede aanvraag:
Om de impact van een grote wijziging van een lijnennet* te analyseren is het belangrijk om de situatie voor en na de grote wijziging te vergelijken. Hierbij is het gemiddeld aantal reizigers met een OV-chipkaart van een werkdag* over een volledig kalenderjaar nodig van voor en na de wijziging van het lijnennet.

*Deze onderdelen moeten door de aanvrager nader worden gespecificeerd / toegelicht en onderbouwd.

Voorbeeld incomplete aanvraag:
Voor de aanpassen van het lijnennet is het absoluut aantal reizigers per lijn per dagdeel nodig. Op basis van het absoluut aantal reizigers per dagdeel kan worden besloten of een specifieke lijn of halte in stand moet worden gehouden.

Tips

1. Geef aan dat je je bewust bent van het ontbreken van een totaalbeeld en hoe je hiermee omgaat.
2. Werk zonodig samen met vervoerders om tot een completer beeld te komen indien nodig.
3. Bedenk goed naar welke doelgroep je onderzoek wilt doen. Een specifieke doelgroep hoeft bijvoorbeeld niet met een OV-Chipkaart te reizen.