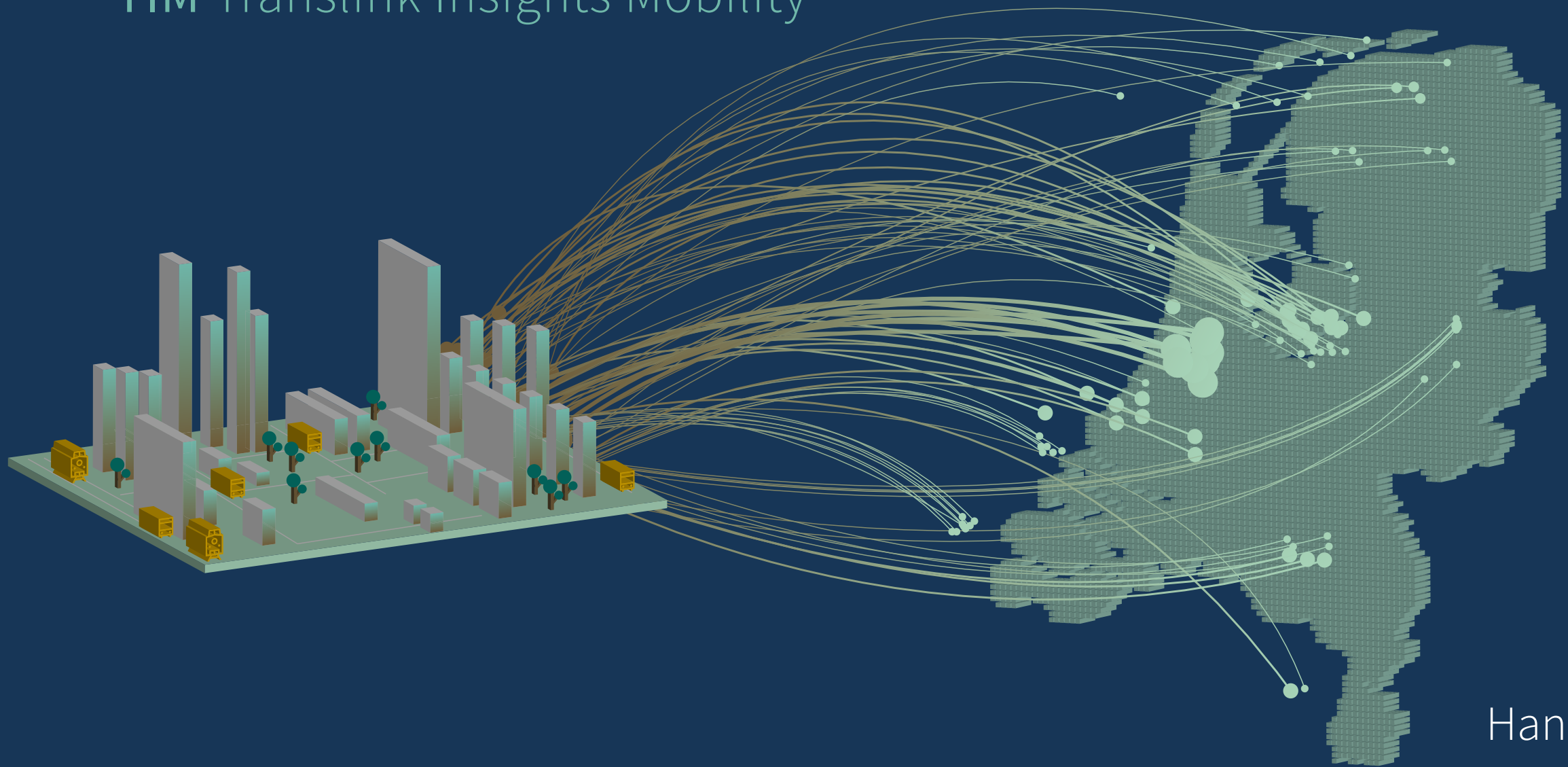


Van aanvraag tot inzicht

Inzet van OV-data voor betere mobiliteit en dienstverlening aan reizigers

TIM Translink Insights Mobility



Handleiding

powered by



Samenwerkingsverband
van decentrale
OV-autoriteiten



Ministerie van Infrastructuur
en Waterstaat



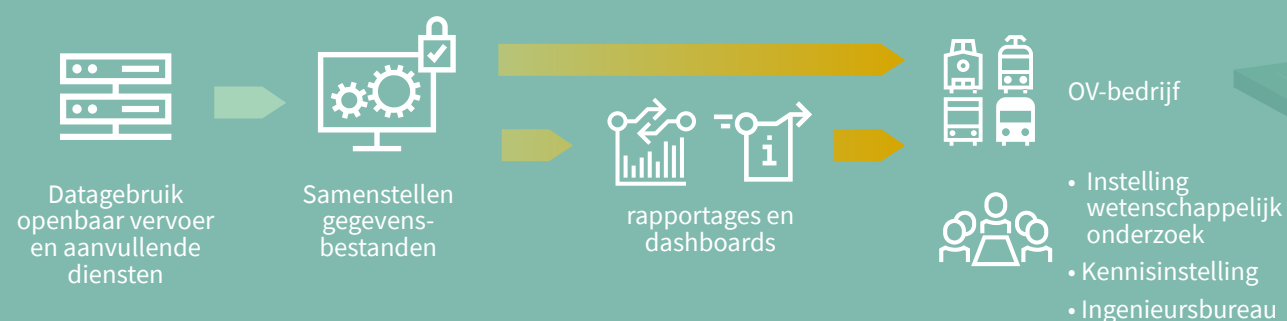
Van aanvraag tot inzicht

2

Inzicht krijgen in OV-reispatronen met als doel de mobiliteit in Nederland te verbeteren; daarvoor kun je bij Translink Insights Mobility een informatieverzoek indienen. Hoe je de aanvraag doet en aan welke eisen deze moet voldoen lees je in dit document.

Translink Insights Mobility begeleidt de aanvraag van het informatieverzoek, levert gegevens, voert analyses uit en maakt rapportages en dashboards, eventueel in samenwerking met partners zoals ingenieursbureaus.

TIM Translink Insights Mobility



Translink streeft met Translink Insights Mobility naar open en aanbodgerichte informatievoorziening.

Verbeteren van mobiliteit voor de reiziger

Y%
komt van
buiten
de regio

X%
overstappen

-X%
wachtijd

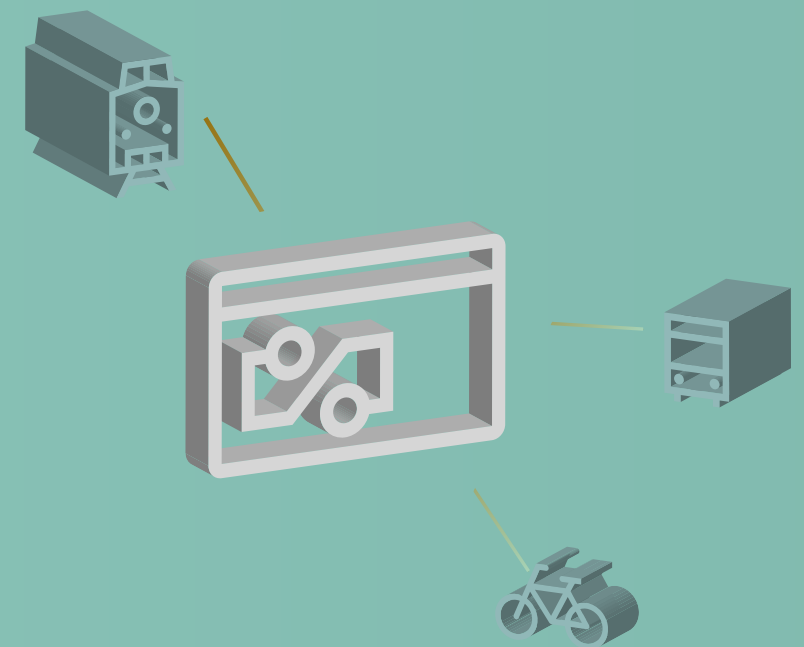
X%
toename
gebruik ov

Translink beheert alle OV-chipkaartdata in Nederland. Informatie die we uiteraard niet zomaar aan iedereen verstrekken die erom vraagt. Een datalevering naar aanleiding van een informatieverzoek moet aan bepaalde voorwaarden voldoen. Zo kunnen data bijvoorbeeld alleen worden ontsloten als ze bijdragen aan betere mobiliteit en dienstverlening aan de reiziger.



Privacy

Het borgen van de privacy van de reiziger staat voorop. De data die met de OV-chipkaart worden gegenereerd, zijn eigendom van de reiziger. Dit alles vraagt om een zorgvuldige aanpak en zorgt ervoor dat een informatieverzoek door de Commissie Toetsing wordt beoordeeld. Deze Commissie bestaat uit een vertegenwoordiging vanuit OV-bedrijven en overheden.



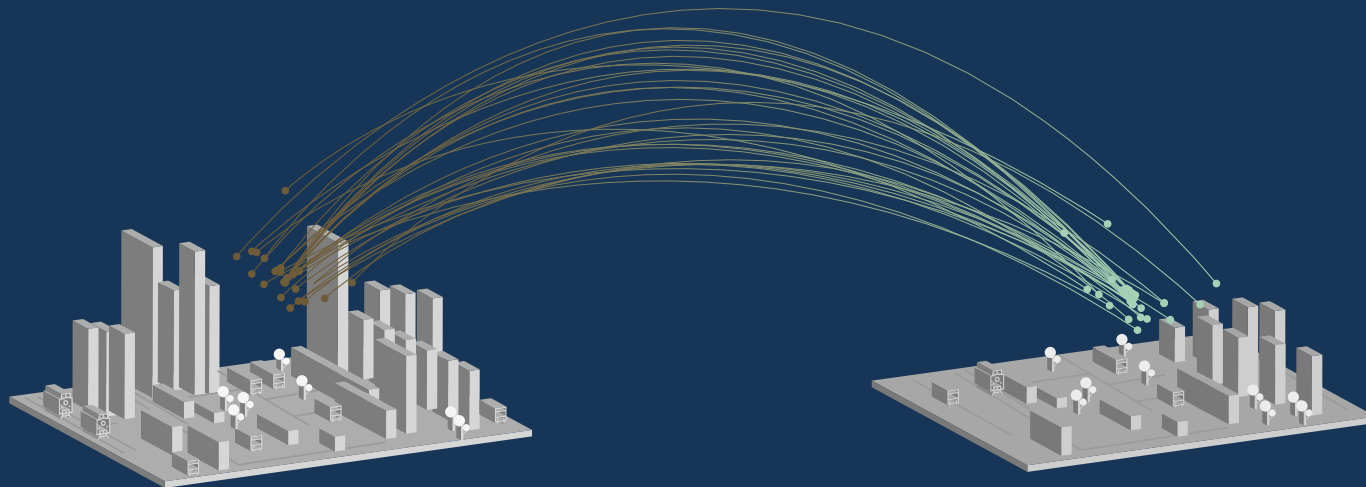
OV-chipkaartdata

De gegevensbestanden van Translink Insights Mobility (TIM) bevatten vooralsnog alleen gegevens uit de OV-chipkaartdata. Van andere vervoersbewijzen, zoals de wegwerpkartjes en wagenverkoop, zijn de transacties nog niet beschikbaar en zijn daarmee geen onderdeel van de geleverde inzichten.

Voor wie?

4

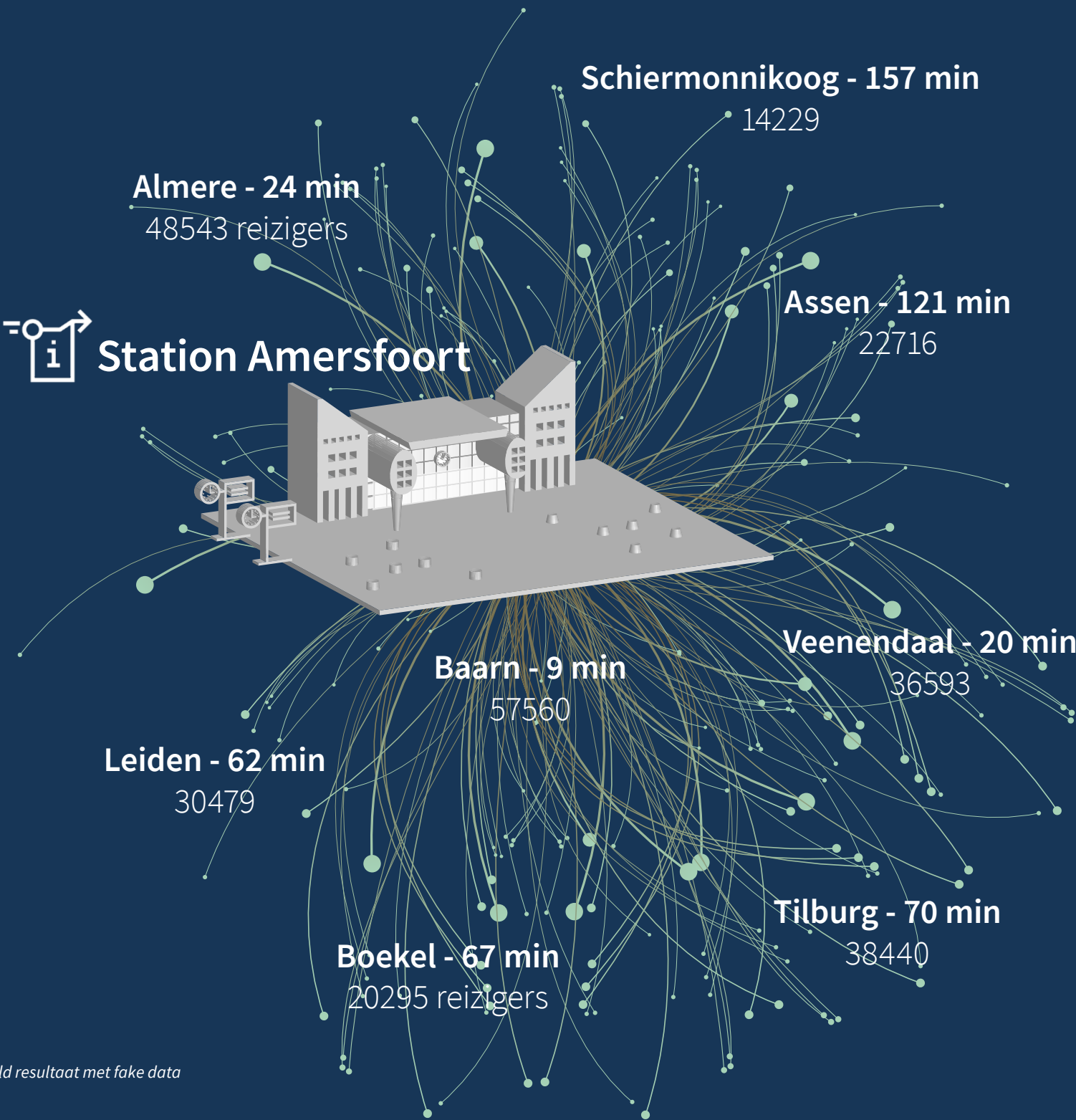
OV-bedrijven zorgen ervoor dat het openbaar vervoer efficiënt en effectief georganiseerd is. Daarom hebben de OV-bedrijven er belang bij om inzicht te krijgen in reispatronen van reizigers. Dit inzicht is ook belangrijk voor andere partijen die zich bezighouden met mobiliteit en zich inzetten voor de optimalisatie en verbetering van de dienstverlening aan reizigers en bereikbaarheid van gebieden of steden. Denk hierbij aan (lokale) overheden en adviesbureaus op het gebied van mobiliteit en ruimte.



Kosten

Op basis van het informatieverzoek maken we een offerte. De kosten zijn afhankelijk van de complexiteit. Standaard bestanden kunnen eenvoudig worden gegenereerd, maar in de praktijk is er meerwerk nodig door bijvoorbeeld regionale eigenschappen.

Dataresultaat



Voorbeeld resultaat met fake data



Aantal
reizen
per modaliteit



Aantal
reizen
binnen regio



Aantal
transacties
per dag



Aantal
overstappen
in de spits

Herkomt: Amersfoort		
Bestemming	aantal reizigers	reistijd
Aa en Hunze	17868	129
Aalsmeer	23214	44
Aalten	20514	85
Achtkarspelen	17975	127
Alblasserdam	19356	60
Albrandswaard	20036	74
Alkmaar	30225	62
Almelo	22138	89
Almere	48543	24
Alphen aan den Rijn	31393	51
Alphen-Chaam	17527	82
Altena	25219	54
Ameland	14257	144
Amersfoort	90000	6
Amstelveen	32094	39
Amsterdam	106577	40
Apeldoorn	39828	37
Appingedam	16773	161
Arnhem	37959	40
Assen	22716	121
Asten	16138	92
Baarle-Nassau	16438	88
Baarn	57560	9
Barendrecht	22712	69
Barneveld	39367	18
Beek	16886	141
Beekdaelen	18674	142
Beemster	21382	53
Beesel	16524	111
Berg en Dal	22122	55
Bergeijk	17377	96
Bergen (L)	18987	81
Bergen (NH)	19614	73
Bergen op Zoom	23102	106
Berkelland	19414	82
Bernheze	20706	55
Best	21630	73
Beuningen	23297	42
Beverwijk	22867	61
Bladel	17552	90
Blaricum	38805	15
Bloemendaal	19547	59
Bodegraven-Reeuwijk	24326	44
Boekel	20295	67
Borger-Odoorn	17334	130
Borne	18622	94
Borsele	16378	135
Boxmeer	19058	73

Stappen aanvraag tot levering informatie



Duur aanvraag tot goedkeuring informatieverzoek

De periode tussen de aanvraag en goedkeuring van het informatieverzoek neemt ongeveer vier tot zes weken in beslag. De Commissie Toetsing beoordeelt een keer per maand de informatieverzoeken.

Duur goedkeuring informatieverzoek tot levering informatie

Afhankelijk van het verzoek wordt de aangevraagde informatie na goedkeuring binnen twee tot vier weken geleverd. Complexere aanvragen kunnen leiden tot langere doorlooptijden.

Wat niet?

Informatieverzoeken, zoals:

- Op welke locatie kan ik het beste reclame maken voor mijn product of dienst?
- Kunnen wij alle reispatronen ontvangen, zodat wij daar dienstverlening op kunnen ontwikkelen?
- Kunnen wij persoonsgegevens van reizigers ontvangen voor interessante aanbiedingen?

Wat wel?

Informatieverzoeken om inzicht te krijgen in rit-, reis- en overstapinformatie met het doel mobiliteit te optimaliseren en de dienstverlening aan reizigers te verbeteren. Voorbeelden:

- Informatie over het gebruik van het openbaar vervoer en loopstromen voor het herinrichten van een stationsgebied.
- Up-to-date verkeersmodellen inclusief openbaar vervoer voor het ontwikkelen van beleid of een beleidsvraagstuk.
- De ontwikkeling van producten of mobiliteitsdiensten waarbij het belang van de reiziger voorop staat.
- Beleidsvraagstukken met een directe relatie tot het openbaar vervoer.



Voor meer voorbeelden en inspiratie, zie:
www.translink.nl/library

Een goede aanvraag

7

Inhoud informatieverzoek

Om de gevraagde onderzoeksbestanden te kunnen leveren is het belangrijk dat aan de toetsingscriteria wordt voldaan. De toetsingscriteria zijn:

1. De doelstelling van het verzoek: draagt het bij aan het optimaliseren van het openbaar vervoer of de dienstverlening aan de reiziger of is het ter ondersteuning van het openbaar vervoerbeleid?
2. De privacywetgeving: voldoet het informatieverzoek aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)? Zie ook het kopje 'Privacy en gerechtvaardigd belang'.
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 (uitsluitend) geschikt voor het gevraagde informatieverzoek?

Indiening informatieverzoek

- Om de juiste onderzoeksbestanden te ontvangen vul je het Aanvraagformulier Informatieverzoek in. Bij het invullen van het Aanvraagformulier verstrek je informatie die ingaat op de criteria.
- Het ingevulde document mail je naar data@translink.nl
- Translink neemt vervolgens binnen een paar dagen contact met je op om gezamenlijk een toetsbaar informatieverzoek op te stellen. Translink dient het verzoek vervolgens in bij de Commissie Toetsing.

Vervolgstappen na indiening van het informatieverzoek

1. De Commissie Toetsing toetst het Informatieverzoek tegen de toetsingscriteria.
2. Na positief advies van de Commissie Toetsing en akkoord vanuit de verwerkingsverantwoordelijken (de OV-bedrijven die de check-in- en check-uitgegevens hebben) worden de gevraagde bestanden samengesteld.
3. Er wordt gewerkt met gepseudonimiseerde data en na het samenstellen van de data aggregeert Translink deze data. Twee maatregelen om te borgen dat de data niet meer herleidbaar is naar individuele personen.
4. Translink beveiligt de bestanden met een wachtwoord voordat ze kunnen worden gedownload.

Hieronder vind je een toelichting op toetsingscriteria passend bij de vragen onder DOEL, DELEN VAN RESULTATEN en ONDERZOEKSBESTAND(EN) in het Aanvraagformulier Informatieverzoek. De informatie in deze handleiding helpen je om een zo volledig mogelijk informatieverzoek in te dienen.



Pseudonimiseren:

identificerende gegevens worden met een bepaald algoritme vervangen door versleutelde gegevens. Door pseudonimisering kunnen de gegevens niet meer aan een specifieke persoon worden gekoppeld.



Aggregeren:

het combineren van ritten, reizen en/of overstappen tot een bundeling van ritten, reizen en/of overstappen in een dimensie. Een dimensie is bijvoorbeeld een periode of gebied. Hiermee gaat de informatie niet meer over één reiziger maar over een groep reizigers.

Vragen onder kopje *doel*

Privacy en gerechtvaardigd belang

Bij elk informatieverzoek beoordelen we of de privacy van reizigers voldoende beschermd wordt. De gevraagde onderzoeksbestanden stellen we samen uit de check-in- en check-uitgegevens van de reizigers. Deze gegevens zijn aan te merken als persoonsgegevens, waarop de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing is. Volgens de AVG mogen wij alleen gegevens delen als:

- er sprake is van een verenigbaar doel
- er sprake is van een gerechtvaardigd belang
- er rekening wordt gehouden met de andere privacyrandvoorwaarden

In de beoordeling bekijken we allereerst of sprake is van een verenigbaar doel. De reizigers moeten erop kunnen vertrouwen dat hun persoonsgegevens alleen voor de doeleinden worden verwerkt waarvoor deze zijn verzameld. Het verwerken van de gegevens voor (statistische) onderzoeksdoelen beschouwen we verenigbaar met het oorspronkelijke doel.

De belangen van de reiziger staan altijd voorop. Om persoonsgegevens van reizigers voldoende te beschermen, is een grondslag vereist om de gegevens te mogen verstrekken. Een rechtmatige grondslag is als je kunt aantonen dat je een ‘gerechtvaardigd belang’ hebt. Dat betekent dat je een zwaarwegend belang hebt om de gegevens te mogen verwerken. In die situatie weegt jouw belang zwaarder dan het privacybelang van de reizigers. Het aantonen van een gerechtvaardigd belang vraagt om een zorgvuldige belangenafweging.



En dus verstrekken we alleen onderzoeksbestanden met als doel:

1. het openbaar vervoer te optimaliseren; en/of,
2. de dienstverlening voor de reiziger te verbeteren; en/of,
3. ondersteuning te bieden aan het openbaar vervoerbeleid.

En alleen als er sprake is van een gerechtvaardigd belang.

Vragen onder kopje *doel*

De antwoorden op de vragen onder het kopje DOEL zijn nodig om te kunnen toetsen of de gevraagde gegevensbestanden voldoen aan deze toetsingscriteria. De volgende vragen komen in het Aanvraagformulier Informatieverzoek aan bod:

- a. Welk concreet vraagstuk, dat nu voor jouw organisatie speelt, ligt ten grondslag aan het informatieverzoek?
- b. Welke doelen dient het informatieverzoek en hoe zijn deze doelen in lijn met een of meer van de volgende drie doelen: het optimaliseren van mobiliteit, het verbeteren van de dienstverlening voor de reiziger, de ondersteuning van het openbaar vervoerbeleid?
- c. Hoe garandeer je dat er geen sprake is van een individueel belang of een zuiver commercieel belang (dat niet in lijn is met de bovenstaande drie doelen)?
- d. Hoe worden de belangen van de reizigers behartigd? O.a.: Hoe garandeer je dat het resultaat van het onderzoek niet in strijd is met de rechten en vrijheden van de reiziger? Welke maatregelen zijn genomen om nadelige gevolgen voor de reiziger te voorkomen?
- e. Waarom is deze informatie noodzakelijk om de doelen van het onderzoek te bereiken en is deze informatie niet op een andere manier te verkrijgen?
- f. Hoe garandeer je dat je de informatie uitsluitend voor deze doelen gebruikt?

Vragen onder kopje *delen van resultaten*

Het delen van informatie kan op veel (detail)niveaus. Schrijf in het informatieverzoek met wie en waarom de informatie gedeeld wordt. Beperk dit tot de partijen die nodig zijn om de onderzoeksvraag te beantwoorden. Dit om te voorkomen dat er onnodig bedrijfsvertrouwelijke informatie wordt gedeeld wat mogelijk in strijd is met de mededingingswet.

De volgende twee vragen zijn opgenomen in het Aanvraagformulier Informatieverzoek:

- a. Met wie worden de onderzoeksbestanden gedeeld?
- b. Met wie worden de resultaten van het onderzoek gedeeld?

Vragen onder kopje *onderzoeksbestanden*

Mededinging en bedrijfsvertrouwelijkheid

De data en informatie rond reisbewegingen is voor veel toepassingen inzetbaar. Wanneer ondernemingen concurrenten van elkaar zijn, kunnen zich hierdoor mededingingsrisico's voordoen. Het is daarom belangrijk om goede afwegingen te maken.

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

Gewenste vorm en inhoud onderzoeksbestanden

Om de juiste onderzoeksbestanden te kunnen samenstellen hebben we een goede beschrijving van de gevraagde bestanden nodig. Bij elk bestand moet ook duidelijk zijn hoe het bestand bijdraagt aan de doelen van het onderzoek. Voeg voorbeeldbestanden (Excel, csv) bij je informatieverzoek om ons een goed inzicht te geven in de informatiebehoefte. Dit helpt in het concretiseren van het verzoek en zorgt ervoor dat de resultaten direct aansluiten bij de informatiebehoeften.

Tips:

1. Pas waar nodig frequentie (uurniveau, weekniveau, etc.) of aggregatieniveau (groepen reizigers) aan.
2. Geef aan over welke OV-bedrijven je informatie opvraagt. Dus van welke vervoerder je de reispatronen wilt weten.

Vragen onder kopje *onderzoeksbestanden*

Het streven is naar een zo hoog mogelijk aggregatieniveau waarmee het onderzoeksdoel nog steeds kan worden bereikt. Dit is nodig om de herleidbaarheid tot een minimum te beperken. Daarom is het belangrijk om:

1. Met aggregaties in klassen te werken, 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. Niet teveel detailinformatie te vragen. Het aggregeren van data zorgt ervoor dat als meer detail en doorsnedes worden gevraagd, er juist meer informatie verloren gaat. Het is daarom in sommige situaties beter om verschillende bestanden te vragen in plaats van één totaalbestand.
3. Een duidelijke koppeling te leggen tussen de doelen en de daarbij behorende bestanden. Dit is vooral nodig als er sprake is van verschillende doelen en verschillende bestanden.

Vragen informatieverzoek:

- Welke gegevens zijn gewenst? Voeg voor de duidelijkheid de gewenste opzet van de gegevens toe (zoals Excel, csv).
- Welke minimale drempelwaarden zijn nodig (wat is de laagste waarde in de cel om de herleidbaarheid te verkleinen)?
- Welke regio en periode is gewenst? Zijn er absolute waarden nodig of zijn gemiddelden ook bruikbaar?

Voorbeelden van gewenste gegevens zijn:

- Rit- of reispatronen met herkomst en bestemmingsverkeer van, naar en binnen stad/regio [X]
- Informatie op het niveau van postcode [X] en de reispatronen naar de windrichtingen
- Knooppuntanalyses
- Overstapanalyses
- Drukte-analyses
- Daarbij zijn er verschillende doorsnedes te maken:
 - Tijd: dagsoort, datum, tijd, spits, dal enz.
 - Locatie: station, knooppunt, postcode, week, buurt, concessie enz.