

Privacyverklaring DIGITALE STAD

Inleiding

Deze privacyverklaring is voor het laatst gewijzigd op 22 september 2026.

In deze privacyverklaring kunt u lezen op welke wijze DIGITALE STAD met uw persoonsgegevens omgaat, waarom DIGITALE STAD deze persoonsgegevens nodig heeft, hoe lang DIGITALE STAD deze persoonsgegevens bewaart en welke rechten u kunt uitoefenen over het gebruik van uw persoonsgegevens. DIGITALE STAD is de handelsnaam van DIGITALE STAD B.V.

DIGITALE STAD verzorgt namens diverse eigenaren van glasvezelnetwerken, de communicatie met bewoners omtrent de mogelijkheden om aangesloten te worden op het glasvezelnetwerk van de betreffende netwerkeigenaar alsmede de financieel administratieve afhandeling van de gemaakte afspraken hieromtrent.

Inhoudsopgave

In deze privacyverklaring kunt u het volgende lezen:

1. Definities
2. Privacy-visie DIGITALE STAD
3. Voor wie is deze privacyverklaring bedoeld?
4. Wie is verantwoordelijk voor uw gegevens?
5. Waarom mogen wij uw gegevens verwerken?
6. Verwerking door DIGITALE STAD
7. Verstrekking van uw persoonsgegevens aan derden
8. Beveiliging van uw persoonsgegevens
9. Bewaartermijn van uw (persoons-)gegevens
10. Uitoefening van uw privacy-rechten
11. Toezichthouder Autoriteit Persoonsgegevens

1. Definities

In deze Privacyverklaring gebruiken we diverse begrippen. Om u als klant goed te informeren, zullen wij allereerst de belangrijkste begrippen hieronder toelichten.

Persoonsgegevens

Dit zijn alle gegevens die te herleiden zijn tot een natuurlijk persoon. Hiermee worden alle gegevens bedoeld die direct dan wel indirect iets (kunnen) zeggen over u als individu. Dit zijn bijvoorbeeld gegevens zoals uw naam, adres en e-mailadres, maar ook bijvoorbeeld uw IP-adres waarmee u onze website bezoekt.

Verwerken

Dit betreffen alle mogelijke handelingen die met betrekking tot persoonsgegevens kunnen worden uitgevoerd. Denk hierbij aan het bewaren, verzamelen, inzien, verzenden of vernietigen van uw gegevens.

2. Privacy-visie DIGITALE STAD

DIGITALE STAD respecteert uw privacy en verwerkt uw persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Telecommunicatiewet. We verwerken uw persoonsgegevens hierbij zorgvuldig en op een veilige manier. We zijn dan ook voortdurend op zoek naar manieren om de service en de beveiliging van onze dienstverlening te verbeteren en deze zoveel mogelijk af te stemmen op de privacy en behoeften van onze klanten.

3. Voor wie is deze privacyverklaring bedoeld?

Deze privacyverklaring is van toepassing op alle persoonsgegevens die DIGITALE STAD verzamelt en verwerkt van (potentiële) klanten en van gebruikers van haar websites, apps en andere diensten.

4. Wie is verantwoordelijk voor uw gegevens?

DIGITALE STAD B.V. (KvK: 70075735) gevestigd te Rijssen is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens. Voor privacy-gerelateerde vragen kunt u contact opnemen via: info@digitale-stad.nl.

5. Waarom mogen wij uw gegevens verwerken?

Wij mogen uw persoonsgegevens op basis van de volgende vier grondslagen verwerken:

- ten uitvoer van een overeenkomst – dit betreft handelingen welke wij moeten uitvoeren om uw aansluiting op het netwerk van een netwerkeigenaar te kunnen realiseren;
- ten uitvoer van een wettelijke verplichting – dit betreft de fiscale bewaarplicht (voor de belastingdienst) van facturen voor de periode van 7 jaar;
- op basis van ons gerechtvaardigd belang – dit betreft fraudebestrijding, marketingactiviteiten of het verbeteren van onze dienstverlening;
- op basis van toestemming – dit betreft het sturen van persoonlijke aanbiedingen.

6. Verwerkingen door DIGITALE STAD

DIGITALE STAD verwerkt persoonsgegevens voor verschillende doeleinden. In dit onderdeel van de Privacyverklaring zijn de belangrijkste verwerkingen opgesomd, de reden waarom deze verwerkingen plaatsvinden (doelen) en welke persoonsgegevens we hiervoor nodig hebben.

6.1 Voor het opstellen van uw overeenkomst met de netwerkeigenaar via Digitale Stad

Overeenkomsten en/of inschrijvingen voor het leveren van een glasvezelaansluiting of andere diensten door een netwerkeigenaar kunt u op de website van DIGITALE STAD of telefonisch afsluiten. Wanneer wij uw aanvraag ontvangen, verwerken wij uw gegevens om de aansluiting of diensten te kunnen leveren.

De persoonsgegevens die wij hiervoor nodig hebben zijn uw naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer(s) en IBAN-nummer*.

6.2 Voor het realiseren, exploiteren en beheren van het glasvezelnetwerk en -aansluiting

DIGITALE STAD verzorgt namens de netwerkeigenaar de facturatie en incasso van de vastrechtvergoeding en/of de eenmalige afkoop van deze vastrechtvergoeding. DIGITALE STAD is voor dit doel verwerkingsverantwoordelijke van de hiervoor benodigde persoonsgegevens.

De persoonsgegevens die wij hiervoor nodig hebben zijn uw naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer(s) en IBAN-nummer.

6.3 Voor het voorbereiden van een glasvezelaansluiting

DIGITALE STAD heeft, namens de netwerkeigenaar én de uitvoerend aannemer, bij de aanleg van het glasvezelnetwerk informatie nodig over de exacte positie van het glasvezelaansluitpunt (FTU) op een adres, zodat goed bepaald kan worden hoe de glasvezelkabel vanaf de openbare weg tot in de woning (meestal in meterkast) aangelegd kan worden. Deze informatie wordt vastgelegd in een schouwrapport. Een monteur of glasvezelvoorbereider kan hiervoor op bezoek komen.

De persoonsgegevens die wij, namens de netwerkeigenaar én de uitvoerend aannemer, hiervoor nodig hebben zijn uw naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer(s) en foto's van het gebouw waar het glasvezelaansluitpunt (FTU) afgemonteerd moet worden, van het punt waar de kabel de woning binnengaat (buitengevel) en van het punt waar de kabel in de woning zichtbaar wordt. De contactgegevens worden gebruikt voor gerichte netwerkcommunicatie, zodat u als bewoner weet wanneer een monteur langskomt om de glasvezelaansluiting af te monteren.

6.4 Voor onze administratie en creditmanagement

Om tijdig en correct te kunnen factureren namens de netwerkeigenaar houden we een accurate administratie bij. Hiernaast maken wij gebruik van incassobureaus voor het incasseren van openstaande rekeningen.

De persoonsgegevens die wij hiervoor nodig hebben zijn uw naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer(s), IBAN-nummer en betalingsgegevens.

6.5 Bij contact met DIGITALE STAD

U kunt ons via verschillende kanalen (zoals via website, e-mail of telefoon) benaderen met vragen of klachten of voor het doorgeven van wijzigingen. Wij gebruiken uw persoonsgegevens om uw vraag, klacht of wijziging in behandeling te kunnen nemen.

De persoonsgegevens die wij hiervoor nodig hebben zijn ingeval van:

- website: uw naam, adres en alle overige persoonsgegevens die u aan ons verstrekt;
- e-mail: uw naam, adres, e-mailadres en alle overige persoonsgegevens die u aan ons verstrekt;
- telefoon: uw naam, adres en alle overige persoonsgegevens die u aan ons verstrekt. Indien u belt met onze klantenservice kunnen wij het gesprek opnemen voor trainings- en kwaliteitsdoeleinden.

Om te controleren of wij met de juiste persoon te maken hebben en zo uw persoonsgegevens te beschermen, kunnen wij u vragen om uw persoonsgegevens in een besloten bericht (e-mail) met ons te delen.

6.6 Bij bezoek van website DIGITALE STAD

Wanneer u onze website bezoekt, verwerken wij uw gegevens om onze diensten aan te kunnen bieden. Met deze gegevens zijn onze websitebeheerders in staat om de website te beheren en te verbeteren. Zo kunnen zij bijvoorbeeld technische storingen oplossen of de beschikbaarheid verbeteren. Hiernaast kunnen we, indien u gebruik maakt van de postcodecheck op onze website, controleren of we op uw adres een glasvezelaansluiting kunnen leveren en de ingevoerde gegevens analyseren.

De persoonsgegevens die wij hiervoor nodig hebben zijn technische gegevens, de bezochte webpagina's, klik- en surfgedrag, de internetbrowser waarmee u surft, vorige/volgende bezochte sites en de duur van een bezoek. Voor sommige onderdelen op de website (bijvoorbeeld de postcodecheck) vragen wij aanvullende gegevens zoals uw postcode, huisnummer (+toevoeging).

6.7 Voor het tekenen van een instemmingsverklaring

Wij kunnen u, namens de netwerkeigenaar, als grondeigenaar middels een instemmingsverklaring toestemming vragen om in of op uw perceel een glasvezelkabel aan te leggen. Op die wijze bereiken wij met u overeenstemming over de toepasselijkheid van de gedoogplicht uit de Telecommunicatiewet en de plaats, het tijdstip en de wijze waarop de werkzaamheden door de uitvoerend aannemer namens de netwerkeigenaar op uw perceel uitgevoerd worden.

Wij behouden ons daarbij het recht voor om, namens de netwerkeigenaar, indien nodig de tussenkomst van de bevoegde toezichthouder ACM in te roepen.

Voor de verwerking hiervan hebben wij een getekende instemmingsverklaring nodig en geeft u ons toestemming deze gedoogverklaring te bewaren om, indien nodig, aan te kunnen tonen dat onze glasvezelkabel in of op uw perceel mag liggen. De persoonsgegevens die wij hierbij nodig hebben zijn uw naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer(s).

6.8 Voor het invullen en ondertekenen van een contractovername-formulier

U kunt bij verhuizing uw contract met de netwerkeigenaar laten overnemen door de nieuwe eigenaar/bewoner. U kunt hiervoor bij DIGITALE STAD een contractovername-formulier opvragen. Dit

formulier kunt u samen met de nieuwe eigenaar/bewoner invullen. Zonder dit formulier blijft het contract op uw naam staan. U blijft ons aanspreekpunt en u blijft verantwoordelijk voor de financiële verplichtingen. Ook als de huisaansluiting nog niet is gerealiseerd dient u te zorgen voor een juiste overname en invulling van het formulier. Indien een nieuwe eigenaar/bewoner niet bekend is of indien een nieuwe eigenaar/bewoner het contract niet wil overnemen, kunt u met DIGITALE STAD bespreken hoe het contract beëindigd kan worden.

Voor de verwerking hiervan hebben wij een getekend contractovername-formulier nodig. De persoonsgegevens die wij hierbij nodig hebben zijn uw naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer(s) en geslacht, en van de nieuwe eigenaar/bewoner naam, e-mailadres, telefoonnummer(s) en IBAN-nummer*.

Na overname of beëindiging van het contract kunnen uw (persoons-)gegevens mogelijkerwijs verwijderd worden. Kijk hiervoor bij punt 9 'Bewaartermijn van uw (persoons-)gegevens'.

6.9 In geval van bewindvoering

Indien door een rechter een bewindvoerder voor u is aangesteld, dan zullen wij deze bewindvoering registreren in onze systemen. Indien deze bewindvoering stopt, dan zullen we deze registratie weer ongedaan maken.

Voor de verwerking hiervan hebben wij bewijsstuk(ken) nodig waaruit blijkt dat iemand anders dan uzelf gerechtigd is om uw zaken te behartigen. Dit betreft bijvoorbeeld een beschikking van de Rechtbank en/of een kopie ID van de bewindvoerder. Zodra de bewindvoering stopt, dienen wij ook hiervan een bewijsstuk te ontvangen.

6.10 Bij uitvoering van een marktonderzoek

Marktonderzoek vindt binnen DIGITALE STAD op verschillende manieren plaats:

- klanttevredenheidsonderzoek;
- vragenlijsten per e-mail;
- kwalitatief marktonderzoek.

Voor het uitvoeren van marktonderzoeken schakelt DIGITALE STAD, in sommige gevallen, externe marktonderzoekbureaus in, maar vaak wordt het marktonderzoek door DIGITALE STAD zelf uitgevoerd. Het bureau of DIGITALE STAD nodigt selecties van klanten per e-mail uit om een vragenlijst in te vullen of geeft een selectiebureau opdracht om klanten te selecteren voor een gesprek. Op basis van de informatie die DIGITALE STAD zo verzamelt wordt de dienstverlening geoptimaliseerd, worden producten verbeterd en wordt besloten om nieuwe producten al dan niet aan te gaan bieden.

De gegevens die wij hierbij verwerken zijn uw naam, adres, e-mailadres, telefoonnummer en geboortedatum.

6.11 Bij het schrijven van reviews

U kunt als klant van DIGITALE STAD een uitnodiging krijgen om een review te schrijven over uw ervaringen met DIGITALE STAD.

De gegevens die wij hiervoor nodig hebben zijn uw naam en e-mailadres.

7. Verstrekking van uw persoonsgegevens aan derden

7.1

DIGITALE STAD schakelt bij de uitvoering van haar dienstverlening en andere bedrijfsactiviteiten o.a. de volgende derden in:

- Automatiseringsdienstverleners
- Incassobureaus
- Netwerkeigenaren
- Aannemers die door netwerkeigenaren worden ingeschakeld

Voor zover deze derden bij het uitvoeren van de betreffende diensten en bedrijfsactiviteiten uw gegevens in opdracht van DIGITALE STAD verwerken, sluit DIGITALE STAD (verwerkings-) overeenkomsten af, waarin technische en organisatorische maatregelen zijn opgenomen om o.a. te verzekeren dat uw gegevens goed beveiligd zijn en niet gebruikt worden voor andere doeleinden.

7.2 Wettelijke verplichting

Uitsluitend indien DIGITALE STAD hiertoe wettelijk is verplicht, worden persoonsgegevens o.a. verstrekt aan: fiscale autoriteiten (Belastingdienst), opsporingsinstanties (politie en Ministerie Justitie en Veiligheid), toezichthouders (Autoriteit Consumenten Markt en de Autoriteit Persoonsgegevens) en het Bureau Krediet Registratie (BKR).

8. Beveiliging van uw persoonsgegevens

DIGITALE STAD heeft adequate maatregelen getroffen om uw persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of onrechtmatige verwerking. Denk hierbij aan een informatiebeveiligingsbeleid, spamfilters, virusscanners, training van onze medewerkers, beveiligde servers en fysieke beveiliging van ruimtes waar (persoons)gegevens zijn opgeslagen. DIGITALE STAD gaat te allen tijde zorgvuldig en vertrouwelijk met uw gegevens om.

9. Bewaartermijn van uw (persoons-)gegevens

DIGITALE STAD bewaart uw persoonsgegevens niet langer dan wettelijk is toegestaan en niet langer dan noodzakelijk is voor de realisering van de doeleinden waarvoor uw gegevens worden verwerkt. Hoe lang bepaalde gegevens worden bewaard, is afhankelijk van de aard van de gegevens en de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt. De bewaartermijn kan dus per doel verschillen, maar persoonsgegevens worden niet langer dan 7 jaar, na afloop of overname van uw contract, bewaard.

- Op basis van belastingwetgeving bewaren we sommige gegevens 7 jaar. Ongespecificeerde facturen, de duur van uw abonnement en een kopie van uw (digitale) inschrijvingsbevestiging worden voor dit doel 7 jaar bewaard;

- Indien de gegevens niet op basis van belastingwetgeving bewaard moeten worden dan worden de gegevens niet langer dan tot 24 maanden na oplevering bewaard;
- Opnamen van telefonische gesprekken met u kunnen wij tot 12 maanden voor trainings- en analysedoeleinden bewaren en 3 maanden ter bewijsvoering, fraudebestrijding en integriteitsbewaking.

10. Uitoefening van uw privacy-rechten

Als klant van DIGITALE STAD heeft u verschillende rechten met betrekking tot het gebruik van uw persoonsgegevens:

- Wilt u inzage in de gegevens waarover wij beschikken, dan kunt u verzoeken om inzage. Wellicht heeft u een specifiek verzoek, dan horen wij graag in welke gegevens u inzage wilt krijgen.
- Zijn uw persoonsgegevens niet (meer) correct, bijvoorbeeld omdat u een nieuw e-mailadres heeft, dan kunt u dit laten corrigeren, door aan onze klantenservice de juiste gegevens door te geven.
- U kunt ons verzoeken om de persoonsgegevens die wij van u gebruiken, uit onze systemen te verwijderen. De meeste persoonsgegevens kunnen wij helaas niet verwijderen zolang u klant bent bij DIGITALE STAD, omdat wij bijvoorbeeld wettelijk verplicht zijn om bepaalde gegevens te bewaren, de persoonsgegevens nodig hebben voor de uitvoering van onze dienstverlening of omdat een openstaande klacht nog niet is afgehandeld.
- Als wij uw persoonsgegevens hebben verwerkt op basis van toestemming, heeft u het recht om deze toestemming te allen tijde weer in te trekken. Deze intrekking doet geen afbreuk aan de rechtmatigheid van die verwerking in de periode hiervoor.
- U heeft het recht om in sommige gevallen het gebruik van uw persoonsgegevens te beperken. Dit geldt bijvoorbeeld voor de situatie dat wij uw persoonsgegevens niet meer nodig hebben voor het doel waarvoor de gegevens zijn verzameld.
- U heeft het recht om bezwaar te maken tegen het gebruik van uw persoonsgegevens voor doeleinden van 'direct marketing', geautomatiseerde besluitvorming en 'profiling'. Wij zullen de verwerking van uw gegevens, waarop het bezwaar zich richt, blokkeren tenzij wij gerechtvaardigde belangen kunnen aanvoeren die zwaarder wegen dan uw belangen, rechten en vrijheden.
- Indien u een klacht wilt indienen over de manier waarop wij uw persoonsgegevens verwerken, dan kunt u dit doen op de website van de Autoriteit Persoonsgegevens. Uiteraard horen wij uw klacht graag eerst zelf, zodat wij kunnen proberen om de klacht samen op te lossen. Neem hiervoor contact op met onze klantenservice.

Stuur een verzoek aan info@digitale-stad.nl, indien u gebruik wilt maken van bovenstaande rechten. Voordat we een verzoek in behandeling kunnen nemen, moeten we allereerst controleren of u degene bent wie u zegt dat u bent. Zo voorkomen wij dat kwaadwillenden misbruik (kunnen) maken van uw gegevens.

Het verzoek dient daarom in ieder geval uw volledige naam, postcode en huisnummer te bevatten. Wij reageren binnen één maand na ontvangst van een verzoek. Als dit ons niet lukt, zullen wij u dit binnen de maand laten weten. Wij kunnen de termijn, tot het nemen van een beslissing, dan verlengen tot maximaal drie maanden.

11. Toezichthouder Autoriteit Persoonsgegevens

De Autoriteit Persoonsgegevens houdt toezicht op de naleving van de wettelijke regels voor bescherming van persoonsgegevens en adviseert over nieuwe regelgeving. U vindt meer informatie over de Autoriteit Persoonsgegevens op www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

** indien een eigen bijdrage of maandelijks vastrechtvergoeding van toepassing is*