



**speakup**

# **Privacy Statement Speakup**

**Versie: januari 2026**

## Privacy Statement Speakup

**Versie:** januari 2026

Speakup B.V. is een telecomprovider die mensen en bedrijven verbindt. Wij leveren zakelijke telefoniediensten (VoIP) die jou in contact brengen met de wereld. Omdat wij communicatie faciliteren, verwerken wij persoonsgegevens.

Wij vinden het belangrijk dat je precies weet wat er met jouw gegevens gebeurt. In dit statement leggen we in heldere taal uit welke gegevens we verzamelen, waarom we dat doen en wat jouw rechten zijn.

### Onze belofte

Wij hanteren strikte principes bij de verwerking van jouw gegevens:

1. **Vertrouwelijkheid van communicatie:** De inhoud van een gesprek is privé. Wij luisteren niet mee, tenzij wij hiertoe wettelijk gedwongen worden.
2. **Beveiliging:** Wij investeren continu in de beveiliging van ons netwerk en onze systemen om jouw gegevens te beschermen tegen misbruik. Wij zijn ISO27001 gecertificeerd. Het laatste certificaat en de verklaring van toepasselijkheid verstrekken we je graag op aanvraag.
3. **Transparantie:** Wij verwerken gegevens niet stiekem. Je leest hieronder precies wat we doen.

### 1. Wie is verantwoordelijk?

De verwerkingsverantwoordelijke voor jouw gegevens is:

**Speakup B.V.**

Pantheon 25

7521 PR Enschede

KvK-nummer: 08141739

Heb je vragen over privacy? Je kunt contact opnemen met onze Functionaris Gegevensbescherming (FG) via:

**E-mail:** [privacy@speakup.nl](mailto:privacy@speakup.nl)

**Telefoon:** 088-7732580

**Post:** Speakup B.V., Pantheon 25, 7521 PR Enschede



## 2. Welke soorten gegevens verwerken wij?

In de telecomsector maken we onderscheid tussen verschillende typen data. Dit onderscheid is juridisch belangrijk:

1. **Klant- en Contactgegevens:** Naam, bedrijfsnaam, vestigingsadres, factuuradres, e-mailadres, telefoonnummer contactpersoon, KvK-nummer en bankrekeningnummer.

2. **Verkeersgegevens** (Metadata): Dit zijn gegevens die gegenereerd worden door het gebruik\* van onze diensten. Denk aan:

\* **Het nummer** dat belt en het nummer dat gebeld wordt.

\* **Datum, tijdstip en duur** van de verbinding.

\* **Technische identificers** zoals IP-adressen, User Agents (type VoIP-toestel) en routing-informatie.

\* **Locatiegegevens** (op basis van netwerktoegangspunten bij noodoproepen).

3. **Inhoudsgegevens:** De daadwerkelijke communicatie (het stemgeluid). Speakup slaat gesprekken niet op. Dit gebeurt alleen als een klant daarvoor specifiek een dienst afneemt zoals 'Call Recording'. Voicemailberichten worden natuurlijk wel opgenomen en bewaard.

4. **Sollicitatiegegevens:** Gegevens die je deelt in het kader van een sollicitatieprocedure (CV, motivatie, mails).

## 3. Waarvoor gebruiken wij gegevens? (De 5 categorieën)

Wij verwerken jouw gegevens alleen voor specifieke doelen en op basis van een wettelijke grondslag. Hieronder specificeren we dit per categorie.

### A. Dienstverlening (Techniek & Netwerk)

Om te zorgen dat jij kunt bellen, moeten wij technisch gegevens verwerken.

#### Doeleinden:

\* Het opzetten en routeren van telefoongesprekken over ons netwerk en het internet.

\* Het realiseren van interconnectie (koppeling) met andere telecomoperators in binnen- en buitenland.

\* Nummerbehoud (porteringen) faciliteren.

\* Het opsporen van fraude en misbruik (bijvoorbeeld 'wangiri' fraude of hacking van telefooncentrales).

\* Het kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen, zoals nummerbehoud, nummerherkenning ten behoeve van 112 en tapverplichtingen.

**Specifieke gegevens:** Verkeersgegevens, IP-adressen, technische logs, SIP-headers.  
Grondslag: Uitvoering van de overeenkomst & Gerechvaardigd belang (netwerkbeveiliging).

## **B. Facturatie & Administratie**

Wij moeten onze diensten correct in rekening kunnen brengen en voldoen aan administratieve plichten.

### **Doeleinden:**

- \* Het berekenen van abonnementsgelden en verbruikskosten.
- \* Het specificeren van facturen (zodat je kunt zien welke nummers er gebeld zijn).
- \* Debiteurenbeheer en incasso van openstaande vorderingen.
- \* Voldoen aan de fiscale bewaarplicht.

**Specifieke gegevens:** Bedrijfsgegevens, bankgegevens (IBAN), verbruikshistorie (CDRs - Call Detail Records).

**Grondslag:** Uitvoering van de overeenkomst & Wettelijke verplichting.

## **C. Klantencontact & Service**

Als je contact met ons opneemt, willen we je snel en goed helpen.

### **Doeleinden:**

- \* Het beantwoorden van vragen over diensten, facturen of storingen.
- \* Identificatie aan de telefoon (om te voorkomen dat onbevoegden wijzigingen aanbrengen in jouw account).





\* Proactief informeren over onderhoudswerkzaamheden of storingen.

**Specifieke gegevens:** Naam contactpersoon, e-mailadres, telefoonnummer, ticket-historie, aantekeningen van gesprekken in ons CRM.

Grondslag: Gerechtvaardigd belang (serviceverlening).

## **D. Marketing & Relatiebeheer**

Wij houden onze klanten graag op de hoogte over de diensten die wij leveren.

### **Doeleinden:**

- \* Informeren over nieuwe functionaliteiten, producten of wijzigingen in het portfolio.
- \* Uitnodigingen voor klantendagen of webinars.
- \* Relatiebeheer en accountmanagement.

**Specifieke gegevens:** Voor- en achternaam contactpersoon, telefoonnummer en zakelijk e-mailadres.

**Grondslag:** Gerechtvaardigd belang (bestaande klantrelatie) of Toestemming (nieuwsbriefinschrijvingen).

## **E. HRM & Werving**

Als je bij Speakup wilt werken, verwerken wij gegevens om de sollicitatie te beoordelen.

### **Doeleinden:**

- \* Beoordelen van geschiktheid voor de vacature.
- \* Communicatie over het verloop van de procedure.
- \* Screening (indien relevant voor de functie).

**Specifieke gegevens:** NAW-gegevens, geboortedatum, CV, motivatiebrief, opleidingen, werkervaring, referenties.



\* **Grondslag:** Gerechtigdigd belang (werving) & Toestemming.

#### 4. Met wie delen wij gegevens?

Wij verkopen jouw gegevens nooit. Wij delen gegevens alleen met derden als dit noodzakelijk is voor de dienstverlening of verplicht is volgens de wet.

##### 1. In de keten (Derden):

\* **Resellers/Partners:** Als je onze diensten afneemt via een IT-partner, delen wij relevante gegevens voor beheer en support.

\* **Leveranciers:** Partijen die software, datacenters of infrastructuur leveren. Met hen sluiten wij verwerkersovereenkomsten.

\* **Andere operators:** Voor het afleveren van gesprekken op andere netwerken.

##### 2. Nummerbehoud (COIN):

Wanneer je jouw nummer meeneemt naar een andere provider (of andersom), zijn wij wettelijk verplicht gegevens uit te wisselen om deze overstap mogelijk te maken. Dit doen wij via de Vereniging COIN. Hierbij worden jouw telefoonnummer en contractstatus gedeeld.

##### 3. Wettelijke verplichtingen (Overheid):

\* **CIOT:** Als telecomaandier zijn wij wettelijk verplicht bepaalde klantgegevens (naam, adres, nummers) dagelijks beschikbaar te stellen aan het Centraal Informatiepunt Onderzoek Telecommunicatie (CIOT) voor opsporingsdiensten.

\* **112:** Bij een noodoproep worden nummer en locatie direct doorgegeven aan de meldkamer.

\* **Justitie:** Op bevel van de officier van justitie (vordering) moeten wij meewerken aan een tap of het verstrekken van historische verkeersgegevens.

##### 4. Internationale doorgifte:

Wij proberen het delen van data buiten de EU zo veel mogelijk te vermijden. Soms is dat praktisch gezien niet altijd mogelijk. Als wij gegevens delen met partijen buiten de EER (zoals softwareleveranciers in de VS), zorgen wij voor passende waarborgen zoals de EU

Standard Contractual Clauses. Met betrekking tot Amerikaanse partijen controleren wij of zij gecertificeerd zijn voor het Data Privacy Framework.

## 5. Hoe lang bewaren we gegevens?

Wij bewaren gegevens niet langer dan noodzakelijk. Daarbij gelden de volgende termijnen.

- \* **Verkeersgegevens:** Maximaal 3 maanden en 1 week, tenzij een wettelijke bewaarplicht anders voorschrijft.
- \* **Facturen & Financiële data:** 10 jaar (fiscale bewaarplicht voor leveranciers van digitale diensten).
- \* **Klantdossiers:** Tot 10 jaar na beëindiging van de overeenkomst, voor afhandeling van nazorg en eventuele claims en wegens de fiscale bewaarplicht voor leveranciers van digitale diensten.
- \* **Inhoudsgegevens (Voicemail/Opnames):** Een klant die deze diensten gebruikt, bepaalt zelf de bewaartermijn van opnames binnen de limieten van de opslagruimte. Vraag dit na bij de betreffende partij die onze diensten gebruikt.
- \* **Sollicitatiegegevens:** Standaard tot 4 weken na einde procedure. Met jouw toestemming 1 jaar (voor portefeuille).

## 6. Jouw Rechten

Je hebt als betrokkene specifieke rechten onder de AVG:

- \* **Recht op inzage:** Je mag opvragen welke persoonsgegevens wij van jou verwerken.
- \* **Recht op rectificatie:** Kloppen je gegevens niet? Geef het door, dan passen wij het aan.
- \* **Recht op gegevenswissing:** In bepaalde gevallen kun je verzoeken om verwijdering van je gegevens (bijvoorbeeld als je geen klant meer bent en de bewaartermijn voorbij is).
- \* **Recht van bezwaar:** Je kunt bezwaar maken tegen verwerkingen op basis van 'gerechtvaardigd belang', zoals direct marketing.
- \* **Recht op beperking van de verwerking:** In specifieke situaties mag je ons vragen om de verwerking van jouw gegevens tijdelijk te staken. Wij mogen de gegevens dan alleen nog bewaren, maar niet meer gebruiken. Dit geldt bijvoorbeeld zolang wij controleren of jouw gegevens juist zijn, of als je bezwaar hebt gemaakt tegen het gebruik ervan.
- \* **Recht op dataportabiliteit:** Je kunt je gegevens (zoals contactdata) opvragen in een gangbaar digitaal formaat.

### Hoe oefen je een recht uit?

Stuur een e-mail naar [privacy@speakup.nl](mailto:privacy@speakup.nl). Om fraude te voorkomen, kunnen wij je vragen om je te identificeren voordat we het verzoek in behandeling nemen. Wij reageren

doorgaans binnen één maand op je verzoek.

Klachten? Komen we er samen niet uit, dan heb je het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

*\*Dit privacy statement kan worden gewijzigd. De meest recente versie is altijd te vinden op onze website.\**

