

## Protocol digitale externe communicatie

1. We hebben ervoor gekozen om eigentijds en snel te kunnen communiceren, zodat u zonder moeite en voortdurend op de hoogte kunt zijn van de laatste ontwikkelingen. Hiervoor gebruiken we een selectie van actuele digitale media die aansluit bij de media die onze ouders veelal al gebruiken. Als de maatschappelijke omgeving hierom vraagt, kan het dus noodzakelijk zijn om de digitale mediaselectie aan te passen, dit naar oordeel van Yes! Kinderopvang. Wij vinden het belangrijk om bij de voor ouders bekende digitale media aan te sluiten.
2. Belangrijke informatie stuurt Yes! Kinderopvang haar ouders per e-mail. Soms is het document te vinden in het ouderportaal Mijn opvang en ontvangen ouders een notificatie hiervan.
3. De waarden en normen die in het dagelijks leven gebruikelijk zijn, hanteren we ook voor de digitale (sociale) media-uitingen. Respect voor elkaar en voor elkaars mening vinden we van groot belang.
4. Wij waarborgen de privacy van de kinderen; foto's en filmpjes waar de kinderen herkenbaar opstaan, publiceren we alleen met toestemming van ouders. Zij kunnen (via de website) toestemming geven (en wijzigen) voor publicatie in hun persoonlijke ouderomgeving Mijn opvang (afgeschermd achter inlog), fysiek op de groep en openbaar bijvoorbeeld op sociale media (van Yes! en derden), in huis-aan-huisbladen, op de website (van Yes! en derden), in advertenties, flyers, folders en andere openbare uitingen. Indien een ouder de toestemming intrekt, geldt dit voor nieuw te produceren on- en offline materialen. Yes! Kinderopvang kan niet verantwoordelijk worden gehouden voor reeds verspreide on- en offline materialen.
5. In onze communicatie-uitingen gebruiken we tekst- en beeldmateriaal dat we veelal zelf produceren, of dat in opdracht van Yes! Kinderopvang wordt geproduceerd.
6. We staan open voor reacties en zullen daarop on- of offline reageren voor zover nodig en gewenst. Dit naar het oordeel van de beheerder.
7. De locatiemanager is verantwoordelijk voor de het beheer van de locatiegebonden digitale media. De organisatiebrede digitale media valt onder de verantwoordelijkheid van de afdeling Marketing & Communicatie. Het beheer vindt plaats op regelmatige basis, maar niet per definitie dagelijks. Dringende vragen of opmerkingen kunt u per e-mail sturen naar de klantenservice.
8. We behouden ons het recht voor om ongepaste reacties te verwijderen. Ongepast is bijvoorbeeld –maar niet uitsluitend- ongewenst taalgebruik.
9. Het selecteren en publiceren van beeldmateriaal is een zorgvuldig proces, omdat wij voor zover dit binnen onze mogelijkheden ligt, de veiligheid van de kinderen willen borgen. Daarom hebben wij hierover afspraken met elkaar gemaakt.
  - a. Ons uitgangspunt is 'goede smaak'; we publiceren geen aanstootgevend beeldmateriaal of beeldmateriaal dat naar onze mening op deze wijze geïnterpreteerd zou kunnen worden.
  - b. Op de locatiegebonden sociale media publiceren we ontwikkelingen op de locatie, zoals thema's, activiteiten en uitstapjes.
  - c. De groepen publiceren beeldmateriaal van de kinderen in de ouderomgeving Mijn opvang, uiteraard alleen als ouders toestemming hiervoor hebben gegeven.



- d. De groepen maken het beeldmateriaal met de groepstelefoon of –tablet en verwijderen het beeldmateriaal direct, maar uiterlijk een week, na publicatie. Zij mogen het beeldmateriaal onder geen enkele voorwaarde versturen vanaf de telefoon of tablet! Ouders kunnen de foto's van hun kind(eren) downloaden en opslaan op hun eigen computer.
  - e. De afdeling Marketing & Communicatie beheert het foto- en filmarchief van Yes! Kinderopvang en kan foto's en filmpjes hieruit gebruiken voor openbare publicatie. Als kinderen herkenbaar op beeld staan, gebruikt de afdeling dit materiaal uiteraard alleen als ouders toestemming hebben gegeven voor openbaar gebruik.
10. Actieve digitale media:
- a. Mailingsysteem  
Yes! Kinderopvang werkt met een mailingsysteem dat gekoppeld is aan de oudergegevens in Kindplanner, waar ook Mijn opvang onderdeel van uitmaakt.
  - b. Website  
De website is openbaar en toegankelijk voor iedereen. De website biedt een schat aan informatie over de werkwijze, organisatie, voorwaarden, mogelijkheden en prijzen. Beeldmateriaal (statisch en bewegend) ondersteunt de boodschap en geeft de bezoeker meer informatie over de locaties en mogelijkheden. De website heeft een koppeling met de sociale mediakanalen; de website verwijst naar de sociale mediakanalen die in gebruik zijn en webpagina's kunnen direct gedeeld worden .
  - c. Ouderportaal 'Mijn opvang'  
'Mijn opvang' is een persoonlijke ouderomgeving die alleen toegankelijk is voor de klant die inlogt.
  - d. Facebook organisatiepagina en locatiepagina's  
De locatiepagina's en organisatiepagina zijn zogenaamde bedrijfspagina's. Dit betekent dat de pagina's openbaar zijn. Iedereen kan de pagina's bekijken en iedereen kan de pagina's 'liken'. Met beeldmateriaal laten we de activiteiten, thema's, uitstapjes en andere leuke dingen op de groep zien.
  - e. Twitter  
Iedereen kan het twitteraccount van Yes! Kinderopvang volgen. Onderwerpen waarover Yes! twittert kunnen aanvullend zijn aan of overeenkomen met Facebookonderwerpen. Bij overeenkomende onderwerpen zal ook het beeldmateriaal zoveel mogelijk overeenkomen.
  - f. Youtube  
Het Youtubekanaal van Yes! Kinderopvang is openbaar; de filmpjes zijn toegankelijk voor iedereen en publiceren we tevens op onze openbare website.
  - g. LinkedIn  
Yes! Kinderopvang heeft een LinkedIn-pagina waar met name vacatures worden gedeeld met de online wereld.

