

Het inzetten van social media ten behoeve van kindercentrum 't Rovertje.

Social media wordt in toenemende mate gebruikt door kindercentra om zich te profileren. Facebook en Twitter kunnen gebruikt worden om ouders een positief beeld van kindercentrum 't Rovertje te geven.

Ook toekomstige klanten kunnen op deze manier geïnformeerd worden over het reilen zeilen van de organisatie. Door het volgen van nieuws over kindercentrum 't Rovertje op social media neemt de betrokkenheid van ouders toe.

Niet in de laatste plaats is het goed om binnen en buiten de gemeente bekend te staan als een kindercentrum dat laat zien wat kwaliteit van kinderopvang betekent voor kinderen, ouders en medewerkers.

Veel ouders en medewerkers maken gebruik van social media zoals facebook en i Twitter. Deze groep zal alleen maar toenemen. De doelgroep van ons kindercentrum is daarmee in grote mate vertegenwoordigd op social media vooral op facebook en daardoor is facebook bij uitstek een plek waar we onze doelgroep bereiken.

In het PR beleid van kindercentrum 't Rovertje (april 2013) wordt social media benoemd als doelstelling. Het doel om een eigen facebookaccount als bedrijf aan te maken is in november 2013 gerealiseerd.

Aan het inzetten van social media zitten ook haken en ogen. Kindercentrum 't Rovertje wil op een verantwoorde, nette manier omgaan met het gebruik van social media om de doelgroep te bereiken.

Hiervoor is het noodzakelijk om een aantal uitgangspunten en afspraken te vertalen naar beleid op dit gebied.

Doelstelling

Wat willen we bereiken met het inzetten van social media?

Kindercentrum 't Rovertje wil zich bij inwoners van de gemeente Beesel en of ouders die werkzaam zijn in onze gemeente profileren als een solide en betrouwbare aanbieder op het gebied van kinderopvang en peuterspeelzaalwerk. Specifiek willen we de betrokkenheid van onze doelgroep te weten onze gezinnen vergroten. Mond-tot-mond reclame is nog steeds de beste reclame die een kindercentrum zich kan wensen. Facebook is tegenwoordig het ideale kanaal voor mond-tot-mond reclame. Door op facebook aan te sluiten bij beleving van jonge mensen/gezinnen en hun omgeving vergroten we de betrokkenheid en bouwen mensen een voorkeur op voor onze organisatie.

Ook willen we binnen de gemeente ons aanbod aan diensten beter bekend maken waardoor de beeldvorming over kinderopvang een positief beeld oproept. Door ouders te bereiken wordt ook het netwerk van ouders op social media bereikt. Denk aan grootouders, verenigingen, vrienden en familie.

Ook zij kunnen zich op deze manier een beeld vormen van kinderopvang van kindercentrum 't Rovertje.

Social media inzetten als PR instrument wordt steeds belangrijker.

Facebook

Op facebook kan een organisatie op meerdere manieren in contact treden met de klant.

Facebook bedrijvenpagina

Met een pagina kan een organisatie of bedrijf communiceren met personen die aan hebben gegeven de pagina leuk te vinden.

Een pagina kan alleen worden beheerd door officiële vertegenwoordigers en beheerders van de pagina.

De beheerders van de facebookpagina zijn: Katinka Janssen, Janine Smit en Yvon Simons.

Yvon Simons is verantwoordelijk voor berichtgeving over naschoolse activiteiten en vakantieopvang en Janine Smit voor berichtgeving over dagopvang en peuterspeelzaal.

Katinka Janssen verzorgt als directeur de algemene berichten.

Samen bewaken we de berichten die doorgeplaatst worden en bewaken we samen dat berichten en foto's een positieve bijdrage leveren aan het imago dat wij als kindercentrum willen uitstralen naar de buitenwereld.

Indien een bericht niet voldoet aan deze normen zal dan ook meteen gereageerd worden naar de persoon die verantwoordelijk is voor de plaatsing.

Pedagogisch medewerkers van zowel BSO, dagopvang als peuterspeelzaal kunnen informatie naar beide managers of naar de directeur sturen. De direct leidinggevende beoordeelt of de foto of het bericht geplaatst wordt.

Gelijktijdig wordt bekeken of een bericht naast plaatsing op facebook van toegevoegde waarde is voor de maandelijkse nieuwsbrief naar ouders of voor andere PR doeleinden.

Is dit het geval dan worden hier afspraken over gemaakt.

Berichten met nieuwswaarde voor ouders worden altijd in de nieuwsbrief geplaatst.

Facebook groep

Met een groep beschik je over een besloten ruimte waarin veelal kleine groepen personen met elkaar kunnen communiceren over gedeelde interesses.

Iedereen kan een groep maken op facebook.

Privacy

Informatie en foto's van een bedrijvenpagina zijn openbaar en daarmee voor iedereen toegankelijk. Bezoekers kunnen een bericht "liken" of reageren op een bericht. Ook kunnen bezoekers een bericht sturen. Dit wordt in een apart deel zichtbaar te weten: berichten van anderen over kindercentrum 't Rovertje. Beheerders kunnen berichten verwijderen.

In een groep kan gekozen worden uit een aantal instellingen. In een besloten groep zijn berichten alleen zichtbaar voor groepsleden.

De optie om een pilot te starten met een geselecteerde groep ouders van dagopvang of BSO zal in 2014 nader worden bekeken.
Voorwaarde is dat er draagvlak is onder zowel ouders als medewerkers bij het starten van een pilot.
Ook het beheer van de besloten groep moet voor start goed geregeld zijn.

Doelgroep

Een bedrijfspagina is breed toegankelijk. Iedereen kan de pagina liken en daardoor nieuwsberichten ontvangen.

Communicatie

Informatie, berichten en foto's kunnen alleen geplaatst worden door de beheerders van de bedrijfspagina. Deze berichten zijn zichtbaar in de overzichten van mensen die de pagina liken.

Bedrijfspagina kindercentrum 't Rovertje

De bedrijfspagina biedt als voordeel dat we het beheer in eigen hand houden. Berichten van derden komen in een apart deel op deze pagina te staan. De beheerders kunnen berichten plaatsen of verwijderen.

Door het beheer van de pagina bij een selecte groep medewerkers neer te leggen waarin vertegenwoordigd de directeur en managers DO en BSO is er controle op de berichten en de foto's. Doel is te allen tijde een positief imago. Managers hebben het vertrouwen dat zij op een juiste wijze communiceren en berichten op fatsoensnormen kunnen beoordelen. De directeur bewaakt dit mede waardoor er altijd een extra check is.

De bedrijfspagina is toegankelijk voor alle geïnteresseerden. Zij kunnen onze pagina bezoeken en als zij de pagina liken krijgen zij bericht als er nieuwe informatie op te lezen is.

Wat plaatsen we wel en wat niet op deze pagina?

Wat plaatsen we wel :

Uiteraard willen we het kindercentrum op een nette manier presenteren. Berichten en of foto's mogen in geen geval aanstootgevend zijn, bevooroordeeld en op geen enkele manier kwetsend. Berichten moeten passen bij de beleving van onze doelgroep. Dit houdt in dat berichten niet alleen maar betrekking hoeven te hebben op het kindercentrum of kinderopvang. Evenementen binnen de gemeente die interessant zijn voor gezinnen mogen geplaatst worden. Denk aan Sintermerte, Sinterklaas, Carnaval of een project voor kinderen bij de bibliotheek.

Nieuws met betrekking tot kinderopvang afkomstig van betrouwbare bronnen zoals de belastingdienst, de branchevereniging kan voor onze doelgroep interessant zijn en daarom reden tot plaatsing.

Uiteraard wordt nieuws bestemd voor alle ouders via de gebruikelijke wegen verspreid zoals de oudernieuwsbrief, website en e-mail.

Activiteiten van en met kinderen geven bezoekers een beeld van onze organisatie. Vooral beeldmateriaal is bepalend. We kiezen er voor om hoofdzakelijk foto's van activiteiten waar meerdere kinderen op staan te plaatsen.

Alleen foto's met kinderen waarvan de ouders toestemming hebben gegeven voor plaatsing op facebook worden gebruikt. De manager checkt bij de medewerkers of dit het geval is en medewerkers checken voor doorsturen van een foto of ouders toestemming hebben gegeven.

Een foto waar een of twee kinderen op staan wordt alleen geplaatst indien hierover telefonisch of schriftelijk contact over is opgenomen met ouders.

Door vooraf ouders toestemming te vragen voor het plaatsen van foto's houden we rekening met de privacy en hebben we de mogelijkheid een bijzonder moment of activiteit in beeld te brengen.

Wat plaatsen we niet:

Reclame van derden wordt niet geplaatst op de bedrijvenpagina van kindercentrum 't Roversje.

Berichten die aanstootgevend zijn worden niet geplaatst dan wel verwijderd.

Bij het plaatsen van foto's houden we rekening met het fatsoen.

Er wordt geen beeldmateriaal of tekst geplaatst welke auteursrechtelijk beschermd is tenzij met toestemming van de auteur.

We houden rekening met de privacy van medewerkers door ook hen een toestemmingsformulier te laten tekenen voor het gebruik van foto's waar zij op staan.

Implementatie

In de oudernieuwsbrief hebben ouders kunnen lezen dat er een facebookbedrijvenpagina is. Hier staat in benoemd dat we een toestemmingformulier uit laten gaan zodat ouders hier hun voorkeur op aan kunnen geven.

In de nieuwsbrief van maart 2014 wordt de implementatie naar ouders toegelicht. Ook zal aan ouders in maart een nieuw toestemmingsformulier worden verstrekt waarop zij aan geven of zij toestemming geven voor plaatsing van foto's op social media.

Rekening houdend met de privacy van medewerkers wordt ook aan medewerkers toestemming gevraagd door middel van een toestemmingsformulier.

Ook zal elke groep dit document via de groepsklapper ontvangen zodat de werkwijze duidelijk is voor medewerkers.

De personeelvertegenwoordiging van 't Rovertje evenals de oudercommissie als ook de cliëntenraad van peuterspeelzaal de Boemeltrein worden geïnformeerd over de wijze waarop wij op social media communiceren.

Eindverantwoordelijkheid

Voor vragen of opmerkingen is de directeur contactpersoon.

De directeur is eindverantwoordelijk voor berichtgeving over en namens kindercentrum 't Rovertje in de media waaronder ook social media valt.