

## Privacyverklaring\_010421

Yes! Kinderopvang hecht veel waarde aan de bescherming van uw persoonsgegevens. We gaan hier uiterst zorgvuldig mee om en voldoen aan de eisen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De Autoriteit Persoonsgegevens ziet hierop toe. In deze privacyverklaring leest u hoe wij met omgaan met uw persoonsgegevens. Ook leest u ze kunt inzien en laten verwijderen, waarvoor u toestemming kunt geven en hoe u deze toestemming ook weer in kunt intrekken.

Yes! Kinderopvang verwerkt persoonsgegevens van:

1. potentiële klanten
2. klanten die gebruikmaken van de diensten van Yes! Kinderopvang
3. fans: volgers van de Facebookpagina's van Yes! Kinderopvang, volgers van andere sociale media waar Yes! Kinderopvang een kanaal, pagina of account heeft zoals Google+, Twitter, Youtube en LinkedIn en leden van de Facebookgroepen van Yes! Kinderopvang
5. bezoekers van de website yeskinderopvang.nl
6. contactpersonen bij leveranciers waar Yes! Kinderopvang gebruik van maakt/kan maken

Hierna informeren we u per groep over hoe wij omgaan met de privacygevoelige gegevens.

### 1. Potentiële klanten

Mensen die interesse hebben in Yes! Kinderopvang verstrekken hun gegevens zoals bijvoorbeeld naam, e-mailadres en telefoonnummer. Ze doen dit via de website, per e-mail of telefonisch. Via de website geven de potentiële klanten Yes! Kinderopvang expliciet toestemming om de ingevulde gegevens te verwerken voor het omschreven doel. Met het webbedrijf hebben we een verwerkersovereenkomst. De gegevens komen binnen bij de afdeling klantenservice. Deze afdeling gebruikt de gegevens om contact op te nemen met de potentiële klant en relevante informatie te verstrekken. Yes! Kinderopvang bewaart de gegevens gedurende maximaal 1 jaar en verwijdert ze dan. Potentiële klanten kunnen de gegeven toestemming intrekken door een e-mail te sturen naar de klantenservice. Yes! Kinderopvang verwijdert de gegevens dan direct.

### 2. Klanten

- a) Om klant te worden is digitaal inschrijven noodzakelijk. Tijdens dit proces vult de klant persoonsgegevens in die nodig zijn om een kinderopvangovereenkomst aan te gaan. Dit betreft naw-gegevens, e-mailadres en bsn-nummers. Voor het verwerken van deze persoonsgegevens hebben wij een wettelijke grondslag. Daarnaast vragen wij bijvoorbeeld naar de huisarts en wie wij in noodgevallen kunnen bereiken. Deze gegevens zijn nodig voor het uitvoeren van de overeenkomst. Alle ingevulde gegevens worden automatisch opgeslagen in de planningssoftware. Alle medewerkers die deze informatie nodig hebben om hun werk te kunnen doen, hebben toegang tot (een gedeelte van) dit systeem, zowel op kantoor als op de groepen. De toegang is beveiligd met een wachtwoord. Met de softwareleverancier hebben wij een verwerkersovereenkomst.



- b) Naar aanleiding van de inschrijving ontvangt de klant inloggegevens voor de persoonlijke omgeving Mijn opvang. In deze omgeving kan de klant zijn gegevens zien en wijzigen.
- c) De planning maakt een contract aan met daarop de gegevens van de klant. Het contract bieden we aan in Mijn opvang. Goedkeuren gebeurt ook in Mijn opvang, waarbij de klant verklaart kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de voorwaarden, condities en deze privacyverklaring.
- d) De klant ontvangt een e-mail om het kinddossier aan te vullen, toestemming te geven (bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, voor verwerken van beeldmateriaal) en de automatische incasso te regelen. Toestemming vragen we voor de verwerking van gegevens waarvoor wij geen wettelijke grondslag (of gemeentelijke eisen) hebben en waarvoor wij duidelijkheid nodig hebben om de overeenkomst goed te kunnen uitvoeren. De klantenservice verwerkt de informatie in het kinddossier. Dit is zichtbaar voor de medewerkers op de groep. De automatische incasso keurt de klant in de eigen online bankomgeving goed via een door een externe partij georganiseerd geautomatiseerd proces. Met deze partij hebben wij een verwerkersovereenkomst.
- e) Voordat de opvang start houdt een medewerker van de locatie een intakegesprek met de klant. Op het papieren intakeformulier worden bijzonderheden genoteerd die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst. De medewerkers op de groep verwerken de gegevens op de groep en verwijderen het ingevulde intakeformulier direct na verwerking. De gegevens op de groep worden verwijderd zodra ze niet meer nodig zijn voor de uitvoering van de overeenkomst.
- f) Klanten kunnen op ieder moment via de website bijzonderheden doorgeven, toestemming geven en toestemming wijzigen/intrekken. Om de incasso aan te passen, kunnen ze een verzoek per e-mail sturen naar Yes! Kinderopvang.
- g) De medewerkers leggen ontwikkelgegevens per kind vast. Daar waar dit in een digitaal systeem gebeurt, hebben we een verwerkersovereenkomst met deze partij. De ontwikkelgegevens verwijderen we uiterlijk een jaar na beëindiging van het contract. Als de ontwikkeling van een kind daar aanleiding toe geeft, kunnen wij één of meerdere experts inschakelen. Dit kan een intern begeleider van de basisschool zijn, het centrum voor jeugd en gezin, het samenwerkingsverband of een andere partij. Dit gebeurt pas na schriftelijke toestemming van (een van) de ouders.
- h) De overdracht naar de basisschool geschiedt schriftelijk. Na akkoord van een van de ouders/verzorgers, versturen of overhandigen wij het formulier aan de basisschool. Wanneer noodzakelijk geven we een mondelinge toelichting (warme overdracht). Een kopie van de overdrachtsgegevens verwijderen wij uiterlijk een jaar na de overgang van het kind naar de basisschool.
- i) Wij zijn wettelijk verplicht om de veiligheid van de kinderen zoveel mogelijk te garanderen en om daaruit voortvloeiend bij een vermoeden van kindermishandeling of huiselijk geweld de meldcode te volgen: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huiselijk-geweld/meldcode>. Dat betekent dat wij een dossier maken en indien nodig het vermoeden melden zoals de meldcode ons voorschrijft.
- j) Voor het verwerken van foto's –uiteraard binnen de gegeven toestemming- hanteren we de volgende afspraken:



- a. Op de groep maken medewerkers beeldmateriaal uitsluitend met de apparatuur van Yes! (telefoon, tablet). Ze uploaden het beeldmateriaal vanaf dit apparaat naar Mijn opvang van de betreffende ouder(s) en verwijderen het beeldmateriaal uiterlijk een week erna van het apparaat.
- b. Yes! Kinderopvang en derden in opdracht van Yes!, kunnen beeldmateriaal maken voor publicatie op de groep en op de in- en externe communicatiekanalen die Yes! Kinderopvang gebruikt. Dit beeldmateriaal slaat de afdeling Marketing & Communicatie op in het digitale archief en verwijderen we niet.
- c. Indien beeldmateriaal wordt gemaakt voor andere doeleinden dan beschreven, vragen we ouders expliciet om toestemming.
- k) Indien betaling uitblijft kan Yes! Kinderopvang een derde partij inschakelen om de vordering op te eisen. In dat geval ontvangt de derde partij van Yes! Kinderopvang de benodigde (klant)gegevens per e-mail. Wij hebben met deze partij een verwerkersovereenkomst. Indien een klant wordt overgedragen aan deze partij, registreren wij dit in ons systeem.
- l) Een klant die tijdens persoonlijk of telefonisch contact met Yes! Kinderopvang gedrag vertoont dat zorgt voor een onveilig gevoel of onveilige situatie voor onze medewerker(s), merken wij na zorgvuldige interne beoordeling in ons systeem aan als klant met 'onacceptabel gedrag'. Klant wordt hierover geïnformeerd. Deze aanmerking kan na zorgvuldige beoordeling leiden tot het weigeren van een volgend contract of het beëindigen van het huidige contract. Klanten zijn hierover vooraf geïnformeerd via de huisregels (op locatie en website). De aanmerking wordt verwijderd na afloop van de bewaartermijn als alle gegevens van deze klant worden verwijderd.
- m) Omwille van de uitvoering van de dienstverlening kan het nodig zijn om enkele basisgegevens (geen bijzonder privacygevoelige gegevens) van kinderen te delen met een externe organisatie (bijvoorbeeld de basisschool (om te weten welke kinderen worden opgehaald voor de BSO) of het zwembad (om het zwemdiploma te vervaardigen)). Deze externen bewaren deze gegevens zolang ze nodig zijn voor de uitvoering van de dienstverlening.

Yes! Kinderopvang gebruikt de klantgegevens om:

- te voldoen aan de wettelijke verplichtingen en gemeentelijke eisen (bijv. jaaropgaven, belastingdienst, volgen ontwikkeling kinderen, bsn-nummers, enz.),
- de overeenkomst te kunnen uitvoeren (bijv. medische aspecten en voedingseisen die nodig zijn voor een veilige opvang),
- klanten te informeren (per e-mail, via de website, via sociale media),
- klanten gebruik te laten maken van bijeenkomsten of extra diensten (bijv ZwemBSO, noodopvang),
- onderzoek te doen ter verbetering van de dienstverlening (in eigen beheer en via externe organisaties). We gebruiken hiervoor het e-mailadres en verwijderen de onderzoeksresultaten niet. Met deze externe partijen hebben we een verwerkersovereenkomst.
- opvangkosten te kunnen verhalen, indien nodig via derden.



Voor zover niet anders aangegeven, verwijdt Yes! Kinderopvang de klantgegevens uiterlijk zes jaar na beëindiging van het contract. Hiermee voldoet Yes! Kinderopvang aan de wettelijke bewaartermijn van vijf jaar voor facturen en jaaropgaven. Voorwaarde voor het verwijderen is dat de klant aan alle betalingsverplichtingen heeft voldaan. Indien dit niet het geval is, verwijdt Yes! Kinderopvang de klantgegevens uiterlijk zes jaar na het voldoen van de laatste betalingsverplichting.

Een bijzondere groep klanten vormen de oudercommissieleden. Van ieder oudercommissielid bewaren en verwerken we gegevens om ze te informeren. De manager Kinderopvang beheert deze gegevens. De locatiemanager is verantwoordelijk voor de juistheid van de gegevens van de oudercommissieleden van haar locatie. Locatiemanager en manager Kinderopvang verwijderen de gegevens uiterlijk een jaar na beëindiging van het lidmaatschap van de oudercommissie.

### 3. Fans

Zowel klanten als niet-klanten volgen Yes! Kinderopvang op de sociale mediakanalen die Yes! Kinderopvang gebruikt. Bijvoorbeeld (maar niet beperkt tot) Facebook, Google+, Twitter, Youtube en LinkedIn. Op Facebook heeft Yes! Kinderopvang niet alleen een aantal bedrijfspagina's, maar beheren we ook een aantal groepen. Iedereen kan lid worden van de groepen. Alle leden kunnen er spullen (ver)kopen, ruilen en weggeven. Yes! Kinderopvang heeft zicht op de sociale medianaam en profielfoto van de fan en op de openbare informatie van de fan op sociale media. De fans zijn zelf verantwoordelijk voor het afschermen van hun gegevens op sociale media. Onze gedragsregels hebben we vastgelegd in het protocol digitale externe communicatie dat in te zien is via de website.

### 4. Bezoekers [yeskinderopvang.nl](https://yeskinderopvang.nl)

Al onze websitebezoekers krijgen een cookiemelding met de vraag of ze hiermee akkoord gaan. In onze cookieverklaring op de website lezen ze meer over de inhoud van de cookies en hun eventuele akkoord: <https://yeskinderopvang.nl/cookieverklaring.html>

### 5. Leveranciers en partners

Yes! Kinderopvang werkt samen met diverse zorgvuldig geselecteerde organisaties. Dit zijn toeleveranciers en samenwerkingspartners. De naam van de contactpersoon van deze organisaties slaan we, evenals zijn/haar directe e-mailadres, op in een digitaal systeem. Met de leverancier van dit systeem hebben we een verwerkersovereenkomst. We gebruiken deze gegevens om hem/haar te informeren over organisatiebrede ontwikkelingen, wensen en vragen. De contactpersoon/-personen van Yes! Kinderopvang beschikt/beschikken tevens over de persoonsgegevens van de contactpersoon/-personen bij de leverancier om de dienstverlening te kunnen afstemmen. De gegevens zijn terug te vinden in de persoonlijke Office-omgeving van de betreffende medewerkers van Yes!.

Een aantal toeleveranciers verwerken in opdracht van Yes! Kinderopvang gegevens van (potentiële) klanten. Met deze verwerkers heeft Yes! Kinderopvang een verwerkersovereenkomst afgesloten. Yes! Kinderopvang is niet verantwoordelijk voor de



verwerking en beveiliging van de gegevens door derden, maar ziet wel toe op een zorgvuldige selectie van deze derden. Zonder verwerkersovereenkomst of zonder wettelijke grondslag verstrekken wij geen privacygevoelige informatie aan derden indien de betreffende persoon of diens wettelijk vertegenwoordiger (bij minderjarige kinderen) hiervoor geen toestemming heeft gegeven.

## 6. Beveiliging

Yes! Kinderopvang neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking, ongeoorloofd gebruik of wijziging van uw persoonsgegevens tegen te gaan. Wij doen dit bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, door gebruik te maken van beveiligde verbindingen en netwerk, een zorgvuldig wachtwoordbeleid, waar mogelijk met tweestapsverificatie, en de keuze voor de minst risicovolle processen, kanalen en middelen, zoals bijvoorbeeld –maar niet uitsluitend- een verbod op privételefoons op de groep en op Whatsappgebruik voor communicatie met klanten. Mocht er een datalek ontstaan volgen we ons uitgebreide beleid hiervoor dat voldoet aan de AVG-regelgeving. Indien relevant informeren we de Autoriteit Persoonsgegevens en de betrokkenen.

## 7. Contact met Yes! Kinderopvang over uw persoonsgegevens

U kunt een verzoek indienen tot inzage, correctie of verwijdering van uw persoonsgegevens of bezwaar aantekenen tegen het verwerken van uw persoonsgegevens. Tevens kunt u ons vragen om meer informatie over de beveiliging van uw persoonsgegevens, bijvoorbeeld als u de indruk heeft dat Yes! Kinderopvang uw persoonsgegevens niet goed beveiligt of als u een vermoeden heeft van misbruik. U kunt uw verzoek of bezwaar mailen naar [klantenservice@yeskinderopvang.nl](mailto:klantenservice@yeskinderopvang.nl) onder vermelding van AVG en uw naam en contactgegevens. U ontvangt dan binnen maximaal vier weken een reactie van ons.

Deze privacyverklaring vervangt eventuele voorgaande privacyverklaringen en is van kracht vanaf 25 mei 2018.

