



# Leveringsvoorwaarden Stichting Hero kindercentra Peuteropvang

Servicekantoor: C. van Noordestraat 15, 2033 EC Haarlem  
Datum inwerkingtreding: 1 januari 2024

hero  
kindercentra

## 1. Toepasselijkheid van de Leveringsvoorwaarden

De Leveringsvoorwaarden Peuteropvang is aanvullend op de Algemene Voorwaarden voor de Kinderopvang en onderdeel van de plaatsingsovereenkomst. In de plaatsingsovereenkomst wordt de link naar de Leveringsvoorwaarden Peuteropvang en naar de Algemene Voorwaarden meegestuurd. Met het accepteren van het plaatsingsaanbod, wordt ingestemd met de toepassing van de Leveringsvoorwaarden Peuteropvang en de [Algemene Voorwaarden](#). Stichting Hero kindercentra Peuteropvang is onderdeel van de Stichting Hero kindercentra, gevestigd aan de C. van Noordenstraat 15 te Haarlem.

## 2. Productaanbod (aanvulling op artikel 5 van de Algemene Voorwaarden)

### 2.1 Peuteropvang voor VVE-doelgroep kinderen

Kinderen worden gedurende de schoolweken 4 dagdelen van 4 uur op een VVE-Peuteropvanglocatie geplaatst als ze 2,5 jaar zijn. Plaatsing voor minder dagdelen is bij uitzondering mogelijk.

### 2.2 Peuteropvang voor niet-doelgroep kinderen op VVE-locaties

Kinderen worden gedurende de schoolweken 2 dagdelen van 4 uur op een VVE-Peuteropvanglocatie geplaatst als ze 2,5 jaar zijn. Indien een consument meer dagdelen wil afnemen of al vanaf de leeftijd van 2 jaar opvang wil afnemen, is dit mogelijk, mits de consument zelf het volledige tarief betaalt en er geen wachtlijst is.

### 2.3 Openingsdagen en sluitingsdagen

De openingsdagen/tijden en sluitingsdagen kunnen per Peuteropvanglocatie verschillen. Uitgangspunt is een openingstijd die zo veel als mogelijk aansluit bij de openingstijden met de nabij gelegen basisscholen en dat de peuteropvang 40 weken per jaar open is, waarbij de sluitingsweken en sluiting tijdens algemeen erkende feestdagen zo veel als mogelijk afgestemd worden op die van de samenwerkende basisscholen.

Tijdens de schoolvakanties van het basisonderwijs, op de algemeen erkende feestdagen, de vrijdag na Hemelvaartsdag en tussen Kerst en Nieuwjaarsdag, zijn alle Peuteropvanglocaties altijd gesloten. Sluiting of opening op Goede Vrijdag wordt jaarlijks bepaald. De sluitingsdagen worden jaarlijks ruim van tevoren gecommuniceerd.

## 3. Het aanbod (aanvulling op artikel 5 van de Algemene Voorwaarden)

3.1 Een plaats wordt aangeboden met inachtneming van de plaatsings- en voorrangregels, zoals vastgelegd in het Plaatsingsbeleid ([zie website](#)).

3.2 De consument ontvangt ongeveer twee maanden voor de mogelijke plaatsingsdatum een plaatsingsaanbod met toebehoren.

3.3 Is plaatsing nog niet mogelijk op de door de consument gewenste plaatsingsdatum, dan blijft de consument op de wachtlijst staan en wordt deze geïnformeerd zodra plaatsing mogelijk is.

3.4 Indien mogelijk wordt er een alternatief plaatsingsaanbod gedaan.

3.5 Indien de consument akkoord gaat met het plaatsingsaanbod, stuurt de consument de plaatsingsovereenkomst voor akkoord en binnen de aangegeven termijn terug. Door het akkoord gaan met de plaatsingsovereenkomst gaat de consument tevens akkoord met de inhoud van deze leveringsvoorwaarden en met het betalen van de consumentbijdrage via de automatische incasso en is de overeenkomst gesloten. Hierbij is het herroepingsrecht van toepassing.

## 4. Plaatsingsgesprek (aanvulling op artikel 8 van de Algemene Voorwaarden)

4.1 Na ondertekening van de overeenkomst wordt de consument en het kind door de Peuteropvanglocatie uitgenodigd voor een plaatsingsgesprek. Dit gesprek vindt op de locatie plaats.

4.2 Indien gewenst, worden er binnen de contractperiode wenaafspraken gemaakt.

- 4.3 Tijdens het plaatsingsgesprek wordt de consument geïnformeerd over de afspraken van de Peuteropvanglocatie, zoals de breng- en haaltijden. De consument dient zich te houden aan de afspraken. Stichting Hero kindercentra Peuteropvang is gerechtigd de afspraken aan te passen. De consument wordt hierover geïnformeerd.
- 4.4 Stichting Hero kindercentra Peuteropvang zal vertrouwelijk omgaan met de ontvangen gegevens conform de privacyverklaring zoals gepubliceerd op de [website](#).
- 5. De dienstverlening (aanvulling op artikel 8 en 11 van de Algemene Voorwaarden)**
- 5.1 Het (eerder) ophalen van het kind van de Peuteropvanglocatie door een ander dan de consument, kan alleen met toestemming van de consument plaatsvinden. Hierover dient de consument de pedagogisch medewerkers vooraf te informeren. Kinderen mogen onder geen enkele voorwaarden zelfstandig naar huis.
- 5.2 Afwezigheid van een kind, om welke reden dan ook, waardoor het kind geen gebruik maakt van de peuteropvang wordt, voorafgaand aan de opvang dag door de consument gemeld via de OuderApp/portaal of telefonisch. De consument behoudt het recht om de afgemelde contractdag, voorafgaand aan de opvang dag, ongedaan te maken en gebruik te maken van de contractdag.
- 5.3 Tijdens activiteiten worden soms foto- of video-opnamen gemaakt met als doel de consument over zijn/haar kind(eren) te informeren. De organisatie gebruikt foto- en videomateriaal ook ter illustratie van folders, posters, jaarverslag, persberichten, de website en social media, als de consument bij het plaatsingsgesprek aangeeft hier toestemming voor te geven en dit is vastgelegd in het ouderportaal. Bij grote wervings- of promotieacties wordt de consument apart om toestemming gevraagd.
- 5.4 Om het pedagogisch handelen van de pedagogisch medewerkers te ondersteunen, wordt jaarlijks op alle Peuteropvanglocaties VIB (video interactie begeleiding) toegepast. Er wordt gedurende 5 minuten een video-opname gemaakt van de interactie tussen kinderen onderling en tussen een kind (of kinderen) en de pedagogisch medewerker. Vervolgens bekijkt de VIB-er samen met de pedagogisch medewerker de opname terug en wordt het handelen van de pedagogisch medewerker en de verbeterpunten besproken. Dezelfde methode wordt toegepast om de samenwerking als team in het pedagogisch handelen naar de kinderen toe te bespreken en te verbeteren. Het filmmateriaal wordt uitsluitend gebruikt voor leerdoeleinden van de pedagogisch medewerkers en na gebruik gewist.
- 5.5 Indien er een vermoeden bestaat van huiselijk geweld of mishandeling van het kind, treedt de wettelijke Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling in werking (zie [website](#)).
- 6. Beëindiging of wijziging van de overeenkomst (aanvulling op artikel 9 en 10 van de Algemene Voorwaarden)**
- 6.1 Zowel Stichting Hero kindercentra Peuteropvang als de consument kan te allen tijde de overeenkomst beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. Rechtelijke tussenkomst is daartoe niet vereist.
- 6.2 Bij een kind dat de leeftijd van vier jaar bereikt, hoeft de plaatsingsovereenkomst niet opgezegd te worden; de overeenkomst wordt automatisch ontbonden. Voor een andere opzegdatum dient de consument schriftelijk op te zeggen bij de afdeling Klantadvies en planning via [planning@herokindercentra.nl](mailto:planning@herokindercentra.nl).
- 6.3 Als de consument de overeenkomst annuleert binnen één maand vóór de overeengekomen plaatsingsdatum, is de consument annuleringskosten verschuldigd. De hoogte van de annuleringskosten is gelijk aan de verschuldigde betaling voor één maand. Annulering moet schriftelijk plaatsvinden.
- 6.4 Het tarief per maand voor de peuteropvang is gebaseerd op het jaarbedrag gedeeld door 12 maanden. Bij een opzegging vanaf een maand voor de zomervakantie zal er een herberekening en na-facturatie van het aantal uren per maand plaatsvinden. Het verschuldigde bedrag wordt door Stichting Hero kindercentra Peuteropvang na herberekening

geïncasseerd van het door de consument opgegeven IBAN rekeningnummer. Mocht de consument zich na de zomervakantie weer inschrijven, dan dient de consument rekening te houden dat het kind onder aan de wachtlijst zal worden geplaatst.

- 6.5 Stichting Hero kindercentra Peuteropvang is gerechtigd de plaatsing met onmiddellijke ingang op te schorten dan wel te beëindigen indien ter beoordeling van Stichting Hero kindercentra Peuteropvang:
- de consument in gebreke blijft gedurende twee maanden de verschuldigde bedragen aan Stichting Hero kindercentra Peuteropvang te voldoen,
  - er sprake is van een zwaarwegende reden zoals dat de plaatsing van het kind een bedreiging/gevaar/belasting vormt voor het kind zelf, voor de andere aanwezige kinderen, of voor het personeel van Stichting Hero kindercentra Peuteropvang,
  - de consument gedurende 6 weken geen gebruik maakt van de toegewezen plaats, daar na 4 weken schriftelijk op is gewezen en er een wachtlijst is met kind(eren) die meteen voor plaatsing in aanmerking komen.
- 6.6 Voor de consument geldt geen opzegtermijn als de consument een klacht heeft over de kwaliteit van de opvang en deze klacht door het MT of de landelijke geschillencommissie gegrond wordt verklaard.
- 6.7 Doorplaatsen na het 4e jaar is alleen mogelijk als er geen wachtlijst is en indien de consument dit twee tot drie maanden vóór het aflopen van de overeenkomst aanvraagt bij de afdeling Klantadvies en planning. De afdeling Klantadvies en planning besluit in overleg met de leidinggevende en de gemeente Haarlem of doorplaatsen voor maximaal 6 weken mogelijk is.
- 6.8 Een wijziging of uitbreiding van dagdelen kan schriftelijk worden aangevraagd bij de afdeling Klantadvies en planning.

## **7. Tarieven en betaling (aanvulling op artikel 16 en 17 van de Algemene Voorwaarden)**

### **7.1 Tarieven**

De tarieven voor de consumentbijdrage worden jaarlijks vastgesteld voor het volgend kalenderjaar op basis van een bruto uurtarief. Vrije dagen en schoolvakanties worden doorbetaald. De consumentbijdrage is gedurende 12 maanden per jaar verschuldigd. Het maandelijks te betalen bedrag is gebaseerd op het jaarbedrag consumentbijdrage gedeeld door 12 maanden.

### Oudergroepen naar betalingsverplichting

- 7.2.1 Indien men in het bezit is van een Haarlem Pas, wordt de consumentbijdrage volledig door de Gemeente Haarlem vergoed. Hiertoe dient men binnen 14 dagen na definitieve bevestiging van plaatsing van het kind een kopie van de Haarlem Pas in te leveren bij het kantoor of een foto van de Haarlem Pas te mailen naar [planning@herokindercentra.nl](mailto:planning@herokindercentra.nl).

Indien men recht heeft op een tegemoetkoming van de kinderopvangtoeslag van de belastingdienst betaalt de consument de volledige bruto kosten. De consument is zelf verantwoordelijk voor het aanvragen van de kinderopvangtoeslag.

Indien de consument geen recht heeft op kinderopvangtoeslag betaalt de consument een maandelijks ouderbijdrage volgens een inkomensafhankelijke tabel, zoals gepubliceerd op de website van Hero kindercentra. Samen met de plaatsingsovereenkomst dient men een inkomensverklaring naar de afdeling Klantadvies en planning te sturen. Wanneer er na plaatsing geen inkomensgegevens zijn, worden de totale bruto kosten in rekening gebracht.

- 7.2.2 De consument geeft een inkomenswijziging zo spoedig mogelijk schriftelijk door aan de afdeling Klantadvies en planning. Door een inkomenswijziging kan de tariefhoogte veranderen. Een consument kan tot maximaal 3 maanden terug (vanaf het moment van melding van de wijziging) een herberekening laten uitvoeren door de afdeling Klantadvies en planning. Het tijdig aanleveren van de Haarlem Pas of inkomenswijzigingen is de verantwoordelijkheid van de consument.

### Betalen bij afwezigheid kind

- 7.3.1 Indien een kind verhinderd is naar de Peuteropvanglocatie te gaan, is doorbetaling verplicht. Dit geldt ook indien de toegang tot de Peuteropvanglocatie wordt geweigerd indien het kind een besmettelijke ziekte heeft ([zie website](#)).
- 7.3.2 In geval van langdurige afwezigheid wegens ziekte kan na overleg de betaling tijdelijk worden stopgezet. In dat geval wordt de plaats niet opengehouden. Als het kind weer terug kan komen, krijgt het voorrang bij plaatsing.

#### Betalingsprocedure

- 7.4.1 De consument is verplicht de verschuldigde betaling voor de overeengekomen opvangdagen maandelijks vooraf te voldoen aan Hero kindercentra.
- 7.4.2 De consumentbijdrage wordt op de 20e/21e van iedere maand bij vooruitbetaling geïncasseerd. Valt de incassodatum in het weekend, dan vindt de incasso op de daaropvolgende maandag plaats.
- 7.4.3 Wanneer de automatische incasso niet gelukt is, wordt binnen twee weken nogmaals geïncasseerd. De consument dient er zorg voor te dragen, dat in de laatste week van de maand c.q. de week daarop volgend voldoende saldo op de bankrekening beschikbaar is.
- 7.4.4 In aanvulling op het bepaalde in artikel 17 lid 4 van de Algemene Voorwaarden geldt het volgende: Als na de tweede incasso de verschuldigde betaling niet door Hero kindercentra ontvangen is, krijgt de consument een herinnering met de mogelijkheid om binnen twee weken alsnog aan de betalingsverplichting te voldoen, mét de waarschuwing dat bij uitblijven van betaling de overeenkomst kan worden opgezegd en de vordering uit handen gegeven wordt aan een incassobureau.
- 7.4.5 Wanneer na het verstrijken van deze twee weken geen betaling ontvangen is, wordt de vordering overgedragen aan een incassobureau. Hiervan wordt de consument schriftelijk op de hoogte gesteld.
- 7.4.6 In aanvulling op het bepaalde in artikel 17 lid 6 van de Algemene Voorwaarden wordt naast de wettelijke rente ook de gerechtelijke en buitenrechtelijke incassokosten in rekening gebracht. Deze kosten belopen tenminste 15% van het betrokken bedrag met een minimum van € 48,40.
- 7.4.7 Er kunnen afrondingsverschillen ontstaan in de facturatie.
- 7.4.8 Jaarlijks ontvangt de consument per e-mail een jaaropgave van de betaalde opvang.

#### **8. Aansprakelijkheid (aanvulling op artikel 6 lid 2 en 14 van de Alg. Voorw.)**

- 8.1 Gedurende het verblijf op de peuteropvang en tijdens uitstapjes zijn de kinderen secundair verzekerd voor schade toegebracht aan anderen: de schade wordt eerst verhaald op de consument of via hun aansprakelijkheidsverzekering. Daarom dient de consument een WA-verzekering voor het gezin te hebben afgesloten. Mocht de verzekeraar de schadeclaim weigeren, dan kan de schade worden ingediend bij de verzekeraar van Stichting Hero kindercentra Peuteropvang.
- 8.2 Stichting Hero kindercentra Peuteropvang is niet aansprakelijk voor eventuele vermissing of beschadiging van eigendommen van de consument of het kind.

#### **9. Klachtenprocedure (aanvulling op artikel 15 van de Algemene Voorwaarden)**

- 9.1 Stichting Hero kindercentra Peuteropvang heeft een interne klachtenprocedure. De procedure en het bijbehorende verbeterformulier zijn op de locaties verkrijgbaar en te vinden op de [website](#).
- 9.2 Stichting Hero kindercentra Peuteropvang is aangesloten bij de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang, waaraan tevens verbonden is het Klachtenloket Kinderopvang. Informatie hierover staat op de [website](#).

## 10. Communicatie

- 10.1 Het Servicekantoor en de locaties van Hero kindercentra communiceren zowel mondeling als schriftelijk met haar consumenten. Hiervoor worden de door de consumenten opgegeven NAW gegevens, telefoonnummers en e-mailadressen gebruikt. Het gaat hierbij om niet-commerciële informatie. De gegevens van consumenten worden nimmer aan derden verstrekt.
- 10.2 Volgens de wetgever heeft de organisatie een informatieplicht jegens de consumenten, ook als deze niet belast zijn met het gezag. Dit betekent dat de consument die dus niet met het gezag is belast, wel recht heeft op informatie over het kind, maar niet mag meebeslissen. De organisatie heeft een overeenkomst met één consument of beide consumenten. Op het moment dat deze gaan scheiden/gescheiden zijn, is er maar een overeenkomst met één consument, maar de informatieplicht aan beide consumenten blijft bestaan, tenzij door de rechter anders wordt beslist. Het is niet aan de consument, waarmee de overeenkomst gesloten is, om dit zelfstandig te beslissen.
- 10.3 De pedagogisch medewerker is gerechtigd informatie over het kind aan de groepsleerkracht van de basisschool, waar het kind na de peuteropvang naartoe gaat te verstrekken mits dit in het belang van het kind is. De mate waarin en de wijze waarop de informatieoverdracht plaatsvindt, staat beschreven in het pedagogisch werkplan van de peuteropvang.
- 10.4 Twee keer per jaar komt de wijkverpleegkundige van het consultatiebureau op bezoek bij de Peuteropvanglocatie. Als er aanleiding is om het specifiek over een kind te hebben, wordt er vooraf toestemming aan de consument gevraagd om de ontwikkeling van het kind met de wijkverpleegkundige te bespreken.
- 10.5 Op alle Peuteropvanglocaties wordt gewerkt met het kind-observatiesysteem KIJK! De consument heeft hier inzicht in. Ter bevordering van de overdracht wordt de informatie na toestemming van de consument, digitaal verstrekt aan de basisschool waar het kind naar toe gaat.

## 11. Overmacht

Storingen in of sluitingen van het bedrijf ten gevolge van overmacht, (als hoedanig o.a. zullen gelden: oorlog, mobilisatie, onrusten, overstroming, overheidsbesluiten, stagnatie in, respectievelijk beperking of stopzetting van de leveringen door openbare nutsbedrijven, brand en andere ongevallen, stakingen, uitsluitingen, optreden van werknemersorganisaties, extreme weersomstandigheden welke de normale bedrijfsgang verstoren en de uitvoering van een opdracht vertragen of redelijkerwijs onmogelijk maken) ontslaan Hero kindercentra van het nakomen van de uitvoeringsplicht, zonder dat de klant uit dien hoofde enig recht of vergoeding van kosten, schaden of interesten kan doen gelden.

## 12. Wijziging Leveringsvoorwaarden

- 12.1 Stichting Hero kindercentra Peuteropvang is bevoegd tot het aanbrengen van wijzigingen in het Reglement Peuteropvang. De wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip. Indien geen tijdstip van inwerkingtreding is meegedeeld, treden de wijzigingen jegens de consument in werking vanaf het moment dat hem de wijziging is meegedeeld. Stichting Hero kindercentra Peuteropvang stelt de Leveringsvoorwaarden Peuteropvang ter beschikking aan de consument gelijk met de plaatsingsovereenkomst en de Algemene Voorwaarden Kinderopvang.
- 12.2 Deze Leveringsvoorwaarden treden in werking per genoemde datum op pagina 1. Hiermee vervallen eerdere Leveringsvoorwaarden.