



# Leveringsvoorwaarden Stichting Hero kindercentra

(waaronder ook Stichting Hero kinderprojecten)

Servicekantoor: C. van Noordestraat 15, 2033 EC Haarlem

Datum inwerkingtreding: 1 januari 2024

hero  
kindercentra

## 1. Toepasselijkheid van de leveringsvoorwaarden

In de leveringsvoorwaarden zijn bepalingen opgenomen ter aanvulling of uitbreiding van de Algemene Voorwaarden voor Kinderopvang. De leveringsvoorwaarden én de Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die Hero kindercentra met een consument afsluit.

Plaatsingsafspraken met consumenten worden te allen tijde schriftelijk door Hero kindercentra bevestigd. Bijzondere bepalingen die afwijken van de leveringsvoorwaarden zijn uitsluitend van toepassing indien deze in het plaatsingscontract met de consument zijn opgenomen.

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

### 2.1 Kindplaats hele dagopvang (KDV 51 weken)

Een fulltime kindplaats bestaat uit vijf hele dagen per week op werkdagen gedurende 51 weken per kalenderjaar. Afname is mogelijk vanaf één vaste hele dag tot vijf dagen in de week. De opvang wordt tijdens de reguliere openingstijden van het KDV geboden en is bestemd voor kinderen van 0 tot 4 jaar.

### 2.2 Kindplaats reguliere peuteropvang (Peuteropvang regulier)

Peuteropvang vanaf twee tot vier jaar is mogelijk op een aantal peuteropvanglocaties. Afname is mogelijk voor twee dagdelen van vier uur in de week. De openingstijden en instroomleeftijd kunnen per locatie verschillen. Het aanbod is terug te vinden op de [website](#).

### 2.3 Kindplaats buitenschoolse opvang (BSO all-in)

Een fulltime kindplaats bestaat uit vijf middagen aansluitend op de reguliere eindtijd van de schooldagen (gedurende 40 schoolweken per jaar) en tijdens de schoolvakanties de gehele dag (gedurende 11 schoolvrije weken per jaar). Afname is mogelijk vanaf één vaste dag tot vijf dagen in de week. De opvang wordt geboden tijdens de reguliere openingstijden van de BSO en is bestemd voor kinderen vanaf 4 jaar totdat het voortgezet onderwijs begint.

### 2.4 Kindplaats buitenschoolse opvang in het schoolwekenpakket (BSO schoolweken)

Een fulltime kindplaats bestaat uit vijf middagen gedurende 40 weken per kalenderjaar aansluitend op de reguliere eindtijd van de schooldagen. Afname is mogelijk vanaf één vaste dag tot vijf dagen per week. De opvang wordt geboden tijdens de reguliere openingstijden van de BSO en is bestemd voor kinderen vanaf 4 jaar totdat het voortgezet onderwijs begint.

### 2.5 Kindplaats buitenschoolse opvang in het vakantiewekenpakket (BSO vakantieweken)

Een fulltime kindplaats bestaat uit vijf hele dagen gedurende 11 schoolvakantieweken per kalenderjaar. Afname is mogelijk vanaf één hele vakantiedag tot vijf dagen per schoolvakantieweek conform de nationale vakantie indeling van regio Noord. De opvang wordt geboden tijdens de reguliere openingstijden van de BSO en is bestemd voor kinderen vanaf 4 jaar totdat het voortgezet onderwijs begint.

### 2.6 Kindplaats buitenschoolse opvang voor school (BSO voorschoolse)

Een fulltime kindplaats bestaat uit opvang op vijf ochtenden per week gedurende 40 weken per kalenderjaar op schooldagen van opening tot aanvang schooltijd. Dit product wordt aangeboden op een beperkt aantal locaties en vanaf één vaste dag tot vijf dagen per week in combinatie met BSO. De opvang is inclusief ontbijt/vervoer naar de basisschool. Ouders die naast voorschoolse opvang ook buitenschoolse opvang in schoolvakantieweken afnemen middels een all-in pakket kunnen in schoolvakantieweken vervroegde opvang afnemen ten aanzien van de reguliere openingstijd. De opvang is bestemd voor kinderen vanaf 4 jaar totdat het voortgezet onderwijs begint.

### 2.7 Buitenschoolse opvang op margedagen

Wanneer de school eerder sluit tijdens de schoolweken, wordt extra opvang aangeboden (zie ook artikel 3.6). Uitgangspunt hierbij is dat minimaal 3 kinderen gebruik maken van de extra opvang. Ouders geven uiterlijk één week van te voren aan of hun kind gebruik wil maken van de margedag via het ouderportaal. Voor elke dag dat een kind geplaatst is, is op kalenderbasis 1 margedag van 10,5 uur berekend. Deze uren zijn via het margetegoed in te zetten tijdens een margedag. De opvang op sluitingsdagen van de scholen in schoolweken, wordt in werkelijk afgenomen uren afgerekend, waarbij de sluiting van de school maatgevend is. Bij meerdere of andere bijzondere sluitingsdagen (bijvoorbeeld stakingsdagen in het onderwijs) wordt per situatie en in overleg met het kindercentrum bekeken welke opvangmogelijkheden Hero kindercentra kan bieden. Het is niet vanzelfsprekend dat er extra opvang geboden wordt. Voor de opvang tijdens deze meerdere of andere bijzondere sluitingsdagen is het mogelijk om margetegoed of feestdagentegoed in te zetten. Als het margetegoed en feestdagentegoed verbruikt zijn, wordt het geldende tarief voor de overige extra opvanguren in rekening gebracht.

### 2.8 Openingsdagen

Maandag t/m vrijdag, met uitzondering van de algemeen erkende feestdagen (Tweede Paasdag, Hemelvaartsdag, Tweede Pinksterdag, Eerste en Tweede Kerstdag, Nieuwjaarsdag, Koningsdag en eens in de 5 jaar Bevrijdingsdag) en de vooraf vastgestelde sluitingsdagen.

### 2.9 Sluitingsdagen

De sluitingsdagen zijn vooraf vastgestelde dagen, niet zijnde de algemeen erkende feestdagen, waarop de kindercentra en het servicekantoor gesloten zijn. De dagen tussen Tweede Kerstdag en Nieuwjaarsdag zijn vastgesteld als sluitingsdagen. Het zijn maximaal 5 dagen per kalenderjaar. Deze dagen worden niet berekend. De werkdag voor Eerste Kerstdag gaan de kindercentra één uur eerder dicht.

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

- 3.1 Een plaats wordt aangeboden met inachtneming van de plaatsing- en voorrangregels, zoals vastgelegd in het Plaatsingsbeleid (zie [website](#)).
- 3.2 De consument wordt bij de aanbieding in de gelegenheid gesteld om het kindercentrum te bezoeken en kan daarvoor een afspraak maken.
- 3.3 De reactietermijn, genoemd in artikel 5 lid 4 van de Algemene Voorwaarden, is vastgesteld op 14 dagen, tenzij met de consument een andere periode wordt afgesproken. Indien de consument de plaatsingsovereenkomst niet binnen de reactietermijn ondertekend heeft getourneerd, wordt het aanbod als vervallen beschouwd.
- 3.4 De consument kan kiezen uit verschillende producten (zie artikel 2). Een product wordt gekozen voor de duur van een kalenderjaar (zie artikel 7.4).
- 3.4 Hero kindercentra is gebonden door ondertekening van de plaatsingsovereenkomst. De consument is gebonden door het tekenen van de plaatsingsovereenkomst. Hierbij is het herroepingsrecht van toepassing.
- 3.5 De kinderen worden geplaatst op de overeengekomen opvanglocatie en op de overeengekomen vaste opvangdagen in één stam-(KDV) of basisgroep (BSO) die qua leeftijdssamenstelling bij hen aansluit of zijn geplaatst op één andere stam-(KDV) of basisgroep (BSO) van de eigen locatie met vooraf schriftelijke toestemming voor bepaalde dag/data in bepaalde periode. Plaatsing op een andere locatie kan voorkomen met vooraf schriftelijke toestemming en vastlegging bij de plaatsingsovereenkomst.
- 3.6 In afwijking van het bepaalde in artikel 3.5 is Hero kindercentra gerechtigd om op rustige opvangdagen (dit betreft veelal de woensdag en vrijdag) de opvang structureel aan te bieden op een andere locatie. Dit wordt vastgelegd in de plaatsingsovereenkomst. Structurele samenvoegingen van stam- of basisgroepen worden beschreven in het Pedagogisch Werkplan, na advies van de oudercommissie. Daarbij worden bij de BSO in vakantieperiodes en/of tijdens margedagen basisgroepen locatie-overstijgend opgevangen.

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

- 4.1 Na ondertekening van de overeenkomst vindt op het kindercentrum een plaatsingsgesprek plaats.
- 4.2 Tijdens het plaatsingsgesprek worden de voor de opvang benodigde gegevens van de consument en van zijn/haar kind besproken en vastgelegd op de digitale kindkaart. De consument kan zelf gegevens aanpassen via het ouderportaal. Hero kindercentra zal vertrouwelijk omgaan met de ontvangen gegevens, conform het geldende Privacyreglement.
- 4.3 Tijdens het plaatsingsgesprek worden de wenafspraken gemaakt conform het wenbeleid en wordt de consument geïnformeerd over de huisregels die Hero kindercentra hanteert en over de wijze waarop de doorstroming naar een volgende leeftijdsgroep plaatsvindt.
- 4.4 De wenperiode wordt vanaf de plaatsingsdatum georganiseerd. Betaling is onverkort verschuldigd en er vindt geen korting plaats voor de tijdens de wenperiode niet genoten opvanguren (zie hierna artikel 9.4). Dit laatste is ook van toepassing als in overeenstemming met de consument de wenperiode verlengd wordt.
- 4.5 Van activiteiten worden soms foto's of video-opnamen gemaakt met als doel om de consument over zijn/haar kind te informeren via het ouderportaal conform het geldende protocol foto- en filmopnamen. In het plaatsingsgesprek wordt de consument gevraagd hiervoor toestemming te geven. Deze toestemming wordt vastgelegd op de digitale kindkaart. De consument heeft ook de mogelijkheid om toestemming te geven dat Hero kindercentra dit fotomateriaal bij gelegenheid en geschiktheid gebruikt ter illustratie van promotiemateriaal, website en/of social media. Bij grote wervings- of promotiecampagnes wordt de consument apart om toestemming gevraagd.

#### **5. De dienstverlening (aanvulling op artikel 8 en 11 van de Algemene Voorwaarden)**

- 5.1 De consument is bij het brengen van zijn/haar kind naar het kindercentrum verantwoordelijk voor het kind tot het moment dat de consument het kind aan de pedagogisch medewerker heeft overgedragen én van de groep vertrekt. Hero kindercentra is verantwoordelijk voor het kind tot het moment dat de consument zijn/haar kind ophaalt bij het kindercentrum én de pedagogisch medewerker het kind aan de consument heeft overgedragen. Het ophalen van het kind van het kindercentrum door een ander dan de consument kan alleen met toestemming van de consument plaatsvinden. Vooraf dient de consument de pedagogisch medewerker hieromtrent telefonisch en/of via het ouderportaal te informeren.
- 5.2 Hero kindercentra is verantwoordelijk voor het kind vanaf het moment dat het kind van school wordt opgehaald of –indien het kind zelfstandig naar de buitenschoolse opvang gaat – aankomt op de buitenschoolse opvang tot het moment dat de consument zijn/haar kind ophaalt van de opvang én de pedagogisch medewerker het kind aan de consument heeft overgedragen. Bij de BSO wordt het kind door Hero kindercentra van school gehaald en naar de BSO gebracht, tenzij met de consument schriftelijk is overeengekomen dat het kind zelfstandig naar de BSO mag komen. Het ophalen van school gebeurt lopend, fietsend of met de bus door verschillende medewerkers van Hero kindercentra of stagiaires. Met het ondertekenen van de plaatsingsovereenkomst geeft de consument hiervoor toestemming. Met halen van school wordt bedoeld: het schoolgebouw, waar het kind normaal gesproken het onderwijs ontvangt. Het kind dient door de consument opgehaald te worden van de buitenschoolse opvang, tenzij met toestemming van de consument zijn/haar kind door een ander opgehaald wordt. Als het kind op eigen gelegenheid naar huis mag, moet de consument hiervoor schriftelijk zijn/haar toestemming geven. Het kind meldt zich af bij de pedagogisch medewerker.
- 5.3 De consument geeft door het aangaan van de overeenkomst met Hero kindercentra expliciet toestemming voor uitstapjes buiten het KDV of de BSO onder begeleiding van pedagogisch medewerkers, chauffeurs en/of stagiaires.
- 5.4 Afwezigheid van een kind, om welke reden dan ook, waardoor het kind geen gebruik maakt van de kinderopvang, wordt voorafgaand aan de opvang dag door de consument gemeld via het ouderportaal/ouderapp. De consument behoudt het recht om de afgemelde contractdag,

voorafgaand aan de opvang dag, ongedaan te maken en gebruik te maken van de contractdag.

- 5.5 Hero kindercentra hanteert de richtlijnen van de GGD bij de beoordeling of een geplaatst kind geen gebruik kan maken van de opvang. In geval van twijfel of een verschil van mening met de consument, kan Hero kindercentra de GGD om een advies verzoeken.
- 5.6 In het geval dat Hero kindercentra BSO aanbiedt in een schoolgebouw waar sprake is van inhoudelijke samenwerking met groepsleerkrachten van de school, kan het voorkomen dat informatie over kinderen tussen pedagogisch medewerker en groepsleerkracht, in het belang van het kind, uitgewisseld wordt. De mate waarin en de wijze waarop de informatieoverdracht plaatsvindt, staat beschreven in het pedagogische werkplan van het betreffende kindercentrum.
- 5.7 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](#)).
- 5.8 Video Werkbegeleiding (VWB) en Video Interactiebegeleiding (VIB) wordt op de kindercentra toegepast om het pedagogisch handelen van de medewerkers te ondersteunen. Via video-opnames wordt de interactie met de kinderen besproken. De video-opnames worden uitsluitend intern gebruikt voor leerdoelen van de medewerkers en na gebruik gewist.

## **6. Duur van de overeenkomst (aanvulling op artikel 9 van de Algemene Voorwaarden)**

- 6.1 De overeenkomst van de dag- en peuteropvang duurt tot de vierde verjaardag van het kind. De consument hoeft de overeenkomst niet op te zeggen. Als kinderen bij het bereiken van de vierjarige leeftijd nog niet meteen op de basisschool instromen, is het schriftelijk aanvragen van een verlenging van de dagopvang mogelijk. Een consument die van deze mogelijkheid gebruik wil maken, kan dit aanvragen bij afdeling Klantadvies en planning uiterlijk op het moment dat het kind 3 jaar en 3 maanden is. Verlenging na de vierde verjaardag is niet verzekerd. Voor een andere opzegdatum dient de consument zelf schriftelijk op te zeggen via [planning@herokindercentra.nl](mailto:planning@herokindercentra.nl).
- 6.2 De overeenkomst van de buitenschoolse opvang duurt tot de 13<sup>e</sup> verjaardag van een kind. Dit is slechts indicatief omdat Hero kindercentra niet weet op welke leeftijd een kind de basisschool verlaat voor het voortgezet onderwijs. De plaatsingsovereenkomst van de BSO dient de consument zelf schriftelijk op te zeggen.

## **7. Beëindiging of wijziging van de overeenkomst (aanvulling op artikel 10 van de Algemene Voorwaarden)**

- 7.1 Ieder der partijen kan te allen tijde de gegeven opdracht door een schriftelijke opzegging, met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal één maand, doen eindigen. Rechterlijke tussenkomst is daartoe niet vereist.
- 7.2 Wijziging van plaatsingsdagen of -locatie dient door de consument via e-mail te worden aangevraagd bij de afdeling Klantadvies en planning.
- 7.3 Voor vermindering van het aantal plaatsingseenheden geldt een opzeggingstermijn van één maand.
- 7.4 De consument kiest een product voor de duur van een kalenderjaar. Wijziging van een pakket is jaarlijks mogelijk per 1 januari na een schriftelijke aanvraag van de consument bij afdeling Klantadvies en planning. Het wijzigingsverzoek moet uiterlijk op 30 november ingediend zijn. De overgang van het kinderdagverblijf naar de buitenschoolse opvang kan op elk gewenst moment met inachtneming van de opzegtermijn.
- 7.5 Het is niet toegestaan de plaatsingsovereenkomst voor de BSO, all-in pakket enkel en alleen voor de maanden juli en augustus te beëindigen om vervolgens vanaf september opnieuw een plaatsingsovereenkomst aan te gaan voor een all-in of schoolwekenpakket. Dit is oneigenlijk gebruik van de producten van de buitenschoolse opvang.
- 7.6 Na ontvangst van de e-mail of het wijzigingsformulier wordt binnen 14 dagen uitsluitend over de aangevraagde wijziging gegeven. Hero kindercentra is niet verplicht akkoord te gaan met de gevraagde wijziging. Hero kindercentra is eerst gebonden na schriftelijke bevestiging van de wijziging.



- 7.7 In geval van faillissement, surseance van betaling of wanneer krachtens enige wetsbepaling een bewindvoerder voor de consument wordt benoemd, wordt deze overeenkomst zonder enige vorm van opzegging door partijen met onmiddellijke ingang ontbonden.
- 7.8 Bij een kind dat gedurende de BSO plaatsingsovereenkomst overgaat naar het speciaal onderwijs wordt conform het protocol 'kinderen die opvallen' waar het kind het best op zijn/haar plek is. De overeenkomst kan onveranderd blijven, gewijzigd worden naar BSO+ of worden beëindigd als er sprake is van een zwaarwegende reden zoals benoemd in artikel 7.9. Het advies van de manager pedagogiek en kwaliteit of diens vervanger is leidend voor het vervolg van de overeenkomst.
- 7.9 Een zwaarwegende reden voor Hero kindercentra om de plaatsingsovereenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen is in ieder geval ook aan de orde in geval van een dusdanig verstoorde relatie tussen de consument enerzijds en (het personeel van) het kindercentrum anderzijds, waaronder tevens begrepen herhaalde en/of ernstige overtreding van de huisregels van Hero kindercentra, dat voortzetting van de kinderopvang in redelijkheid niet langer van Hero kindercentra gevraagd kan worden. De huisregels zijn terug te vinden op de [website](#). Een zwaarwegende reden betreft ook als de plaatsing van het kind een bedreiging/gevaar/belasting vormt voor het kind zelf, voor de andere aanwezige kinderen, of voor het personeel van Hero kindercentra.
- 7.10 Voor de consument geldt geen opzegtermijn als de consument een klacht heeft over de kwaliteit van de opvang en deze klacht door de Geschillencommissie Kinderopvang gegrond wordt verklaard (zie ook artikel 13).

#### **8. Annulering van de overeenkomst (aanvulling op artikel 7 van de Algemene Voorwaarden)**

- 8.1 Indien 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.
- 8.2 Als de consument de overeenkomst eerder dan 1 maand vóór de overeengekomen plaatsingsdatum geheel annuleert, is de consument annuleringskosten verschuldigd ter hoogte van de verschuldigde betaling voor 1 maand tot een maximum van € 75,-.
- 8.3 Als de consument de overeenkomst eerder dan 1 maand vóór de overeengekomen plaatsingsdatum gedeeltelijk annuleert, is de consument € 25,- aan annuleringskosten verschuldigd.
- 8.4 Annulering moet schriftelijk of per e-mail plaatsvinden. De registratie van ontvangst door Hero kindercentra bepaalt de datum van annulering.

#### **9. De prijs en prijswijzigingen (aanvulling op artikel 16 van de Algemene Voorwaarden)**

- 9.1 Met de plaatsingsovereenkomst wordt een prijzenblad meegestuurd met de op dat moment geldende prijs voor de opvang. Het tarief is exclusief kosten voor dieetvoeding en medicijnen.
- 9.2 Het van toepassing zijnde uurtarief is gebaseerd op de jaarprijs. Deze jaarprijs is in 12 gelijke delen maandelijks verschuldigd. De tarieven voor de producten genoemd in artikel 2 zijn terug te vinden op de [website](#).
- 9.3 Gedurende het kalenderjaar wordt de jaarprijs voor de BSO aangepast indien een school tussentijds nieuwe eindtijden invoert en/of een kind door een groepswissel andere schooltijden krijgt.
- 9.4 Betaling is onverkort verschuldigd in periodes waarin het kind om welke reden dan ook geen gebruik van de opvang maakt. Betaling is eveneens verschuldigd voor de niet genoten opvanguren tijdens de wenperiode na plaatsingsdatum (zie art. 4.4) en voor de dagen waarop de locaties gesloten zijn (zie art. 2.9). Bij de vaststelling van de prijzen is rekening gehouden met de sluitingsdagen.
- 9.5 Als een kind langer dan twee maanden afwezig is op de opvang, kunnen op schriftelijk verzoek van de consument de kosten in mindering worden gebracht op de verschuldigde betaling. Het betreft de kosten die Hero kindercentra vanaf de tweede maand van afwezigheid op voeding en verzorging bespaart.

- 9.6 In afwijking van het bepaalde in artikel 16 lid 2 van de Algemene Voorwaarden kan binnen 3 maanden na de datum waarop een plaatsingsovereenkomst is afgesloten de prijs aangepast worden met inachtneming van het bepaalde in artikel 8 van deze leveringsvoorwaarden.
- 9.7 De nieuwe tarieven voor het komende kalenderjaar worden uiterlijk één kalendermaand, vermeerderd met één week na aankondiging voor ingang, aan de consument kenbaar gemaakt.

#### **10. De betaling c.q. niet tijdige betaling (aanvulling op artikel 17 van de Algemene Voorwaarden)**

- 10.1 De consument is verplicht de verschuldigde betaling voor de overeengekomen opvangdagen maandelijks vooraf te voldoen aan Hero kindercentra.
- 10.2 De factuur wordt uiterlijk in de laatste week van de maand, door Hero kindercentra aan de consument digitaal toegestuurd.
- 10.3 De betaling geschiedt per automatische incasso in de laatste week van de maand. Voor betalingen vanuit een organisatie ten behoeve van een geplaatst kind, kan schriftelijk een andere betalingswijze overeengekomen worden.
- 10.4 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.
- 10.5 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.
- 10.6 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.
- 10.7 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.
- 10.8 Jaarlijks ontvangt de consument per e-mail een jaaropgave van de betaalde opvang.

#### **11. Ruil- en feestdagenservice en extra dagen**

- 11.1 Binnen Hero kindercentra wordt gewerkt met een ruil- en feestdagenservice. Aan deze services kunnen geen rechten worden ontleend. De ruil- en feestdagenservice kunnen alleen gebruikt worden via het ouderportaal en/of de ouderapp.
- 11.2 Als een opvangdag minimaal 4 dagen van te voren is afgemeld via het ouderportaal/app kan deze worden aangevraagd als ruildag.
- 11.3 Het inzetten van een ruildag is mogelijk vanaf 1 week voor de afgemelde dag tot 1 week na de afgemelde dag. Na deze termijn van 2 weken vervalt de mogelijkheid om een afgemelde dag te ruilen.
- 11.4 Als een op contract afgenomen dag valt op een gesloten feestdag, ontvangt de consument hiervoor de gemiste opvanguren als tegoed bij de feestdagenservice in het ouderportaal.
- 11.5 De ruil- en feestdagenservice is kind- en contract gebonden en niet overdraagbaar. De services zijn gebonden aan de opvangsoort van het kind, geldig voor de locatie(s) waar het kind geplaatst is en geldig tijdens de contractperiode. Er is geen restitutie mogelijk voor afgemelde dagen waarvoor geen ruil dag is ingezet of voor vervallen tegoed.
- 11.6 Ruildagen en/of incidentele opvangdagen worden toegekend op basis van beschikbaarheid qua aantal kinderen en aanwezig personeel. Hero kindercentra zet geen extra personeel in voor deze aanvragen.
- 11.7 De ouder ontvangt uiterlijk een week voor de aangevraagde dag een bevestiging via het ouderportaal/app of de aangevraagde dag gehonoreerd kan worden.

- 11.8 De opvangkosten voor ruildagen worden verrekend met de afgemelde dag. De opvangkosten voor incidentele opvangdagen of extra uren tijdens marge/studiedagen kunnen worden verrekend met beschikbaar feestdagentegoed of worden achteraf, apart gefactureerd.
- 11.9 Als de consument een ruildag en/of incidentele opvang dag heeft aangevraagd en deze is door Hero kindercentra bevestigd dan kan deze niet meer geannuleerd worden.

## **12. Aansprakelijkheid (aanvulling op artikel 8 lid h van de Algemene Voorwaarden)**

- 12.1 Hero kindercentra heeft een verzekering afgesloten ter dekking van haar aansprakelijkheid als eigenaar/exploitant van kinderopvangcentra en de aansprakelijkheid van haar werknemers voor schade toegebracht aan derden en hun goederen. Deze verzekering biedt dekking tot een bedrag van maximaal € 2.500.000,- per gebeurtenis en een bedrag van maximaal € 5.000.000,- per verzekeringsjaar.
- 12.2 Behoudens in gevallen van opzet of grove schuld, door de consument te bewijzen, draagt Hero kindercentra geen enkele aansprakelijkheid voor enige schade, hoe genaamd en door welke oorzaak ook ontstaan, voor zover deze schade niet door de aansprakelijkheidsverzekering van Hero kindercentra wordt gedekt.
- 12.3 De consument is gehouden Hero kindercentra schadeloos te stellen voor en te vrijwaren tegen alle vorderingen tot schadevergoeding welke derden tegen Hero kindercentra instellen ter zake van schade ontstaan door de consument zelf of zijn/haar kind(eren). De consument heeft daartoe een gezinsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten.
- 12.4 Indien een opdracht tot plaatsing voor rekening van twee of meer natuurlijke of rechtspersonen wordt gegeven, zijn deze personen ieder voor zich hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige nakoming van de uit deze overeenkomst voortvloeiende verplichting.
- 12.5 Alle noodzakelijke incidentele kosten, waaronder kosten ingeval van ziekte, welke Hero kindercentra dient te maken voor het in opvang genomen kind zijn voor rekening van de consument.

## **13. Klachtenprocedure (aanvulling op artikel 19 en 20 van de Algemene Voorwaarden)**

- 13.1 Hero kindercentra heeft een interne klachtenprocedure. De procedure en het bijbehorende verbeterformulier zijn via de [website](#) in te vullen.
- 13.2 Hero kindercentra is tevens aangesloten bij de landelijke Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, waaraan tevens verbonden is het Klachtenloket Kinderopvang. Informatie hierover staat op de [website](#).

## **14. Communicatie**

- 14.1 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.
- 14.2 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.
- 14.3 Op alle kinderdagverblijfloccaties 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.



## 15. Overmacht

- 15.1 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 bedrijfspgang verstoren en de uitvoering van een opdracht vertragen of redelijkerwijs onmogelijk maken) ontslaan Hero kindercentra van het nakomen van de uitvoeringsplicht, zonder dat de consument uit dien hoofde enig recht of vergoeding van kosten, schaden of interesten kan doen gelden.

## 16. Wijziging leveringsvoorwaarden

- 16.1 Hero kindercentra is bevoegd tot het aanbrengen van wijzigingen in de leveringsvoorwaarden. 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. De consument wordt per e-mail en via de website geïnformeerd over de wijzigingen en de datum van inwerkingtreding.
- 16.2 Deze leveringsvoorwaarden treden in werking per genoemde datum op pagina 1. Hiermee vervallen eerdere leveringsvoorwaarden.

Reguliere peuteropvanglocaties van Stichting Hero kindercentra die geen VVE-doelgroep kinderen opvangen en de BSO+ locatie leveren diensten conform de leveringsvoorwaarden van Stichting Hero kindercentra. Hieronder staan uitzonderingen op de leveringsvoorwaarden voor deze opvanglocaties.

**2.7** *Buitenschoolse opvang op margedagen*

Bij margedagen, meerdere of andere bijzondere sluitingsdagen (bijvoorbeeld stakingsdagen in het onderwijs) wordt per situatie en in overleg met het kindercentrum bekeken welke opvangmogelijkheden de BSO+ locatie van Hero kindercentra kan bieden. Het is niet vanzelfsprekend dat er extra opvang geboden wordt. Voor de opvang tijdens meerdere of andere bijzondere sluitingsdagen is het mogelijk om margedagtegoed of feestdagenservice in te zetten.

**2.8** *Openingsdagen*

Uitgangspunt is een openingstijd die zo veel als mogelijk aansluit bij de openingstijden met de samenwerkende basisscholen en dat de peuteropvang 40 weken en de BSO+ 48 weken (40 schoolweken, 8 vakantieweken en 3 weken tijdens de zomervakantie gesloten) open is. De BSO+ heeft afwijkende openingstijden ten opzichte van de reguliere BSO openingstijden. Deze zijn terug te vinden op de locatiepagina op onze website.

**2.9** *Sluitingsdagen*

De sluitingsweken en sluiting tijdens algemeen erkende feestdagen worden zoveel als mogelijk afgestemd 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 peuteropvang locaties altijd gesloten. Op Goede Vrijdag is de reguliere peuteropvang locatie open. De sluitingsdagen worden jaarlijks ruim van tevoren gecommuniceerd.

**11.** *Feestdagenservice en extra dagen*

Voor peuteropvang geldt er geen feestdagenservice. Extra dagen afnemen is niet mogelijk.