

## Leveringsvoorwaarden Stichting Hero kindercentra Tussenschoolse Opvang



C. van Noordestraat 15, 2033 EC Haarlem  
Datum inwerkingtreding: januari 2026

### Artikel 1: Toepasselijkheid van de leveringsvoorwaarden

- 1.1 De leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle plaatsingsovereenkomsten die Stichting Hero kindercentra Tussenschoolse Opvang met ouders/verzorgers afsluit voor de tussenschoolse opvang van hun kind.
- 1.2 Afwijking van de leveringsvoorwaarden zijn slechts geldig indien en voor zover dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.

### Artikel 2: Productaanbod en organisatie

- 2.1 Tussenschoolse opvang: het overblijven van leerlingen in de periode tussen het ochtend- en middagprogramma.
- 2.2 Doel is het bieden van pedagogisch verantwoorde tussenschoolse opvang aan leerlingen van basisscholen binnen de ruimte van de basisschool.
- 2.3 De tussenschoolse opvang wordt verzorgd door overblijfkrachten, te weten pedagogisch professionals en/of activiteitenmedewerkers van Hero kindercentra eventueel met ondersteuning van vrijwillige overblijfkrachten van de basisschool.
- 2.4 Hero kindercentra draagt zorg voor een coördinator (contactpersoon) die verantwoordelijk is voor de dagelijkse leiding van de tussenschoolse opvang en aanspreekpunt is voor ouders en basisschool. De coördinator kan een pedagogisch medewerker zijn.

### Artikel 3: Tijden, vakantie en vrije dagen

- 3.1 De tussenschoolse opvang wordt aangeboden tijdens de lunchpauze van de leerlingen. De opvang vindt plaats op schooldagen, met uitzondering van de schoolvakanties en de overige sluitingsdagen van de basisschool.
- 3.2 De exacte schooldagen waarop de tussenschoolse opvang wordt aangeboden, kan variëren per basisschool.

### Artikel 4: Voeding en drinken voor de tussenschoolse opvang

- 4.1 Voeding en drinken dient door de ouders/verzorgers te worden meegegeven. De regels van de basisschool omtrent gezonde voeding/drinken zijn daarop van toepassing.

### Artikel 5: Eigen speelgoed en kleding

- 5.1 Hero kindercentra is niet verantwoordelijk voor het zoekraken van eigen speelgoed en/of kleding.

### Artikel 6: Uitwisselen van informatie

- 6.1 Ouders/verzorgers gaan akkoord met het uitwisselen van informatie m.b.t. hun kind tussen Hero kindercentra en de basisschool voor zover dit in het belang is van hun kind in het kader van de tussenschoolse opvang.
- 6.2 Hero kindercentra levert geen privacygevoelige informatie aan derden, behoudens bij wet vastgelegde uitzonderingen en in situaties waarin de veiligheid van de leerling in gevaar is/kan zijn.

### Artikel 7: Inschrijving, plaatsing

- 7.1 Ouders/verzorgers dienen uiterlijk 1 week voor de gewenste aanvangsdatum van de tussenschoolse opvang hun kind aan te melden via de [website](#). Aanmelding is mogelijk voor 1 of meerdere vaste dagen.
- 7.2 Na ontvangst van de aanmelding ontvangen de ouders/verzorgers ter ondertekening een plaatsingsovereenkomst per e-mail. De plaatsing is definitief op het moment dat Hero kindercentra de ondertekende plaatsingsovereenkomst heeft ontvangen.

- 7.3 Op verzoek van de ouders/verzorgers kunnen de overeengekomen plaatsingsdagen gewijzigd worden met inachtneming van een termijn van 1 maand. Na ontvangst van het verzoek bevestigt Hero kindercentra de wijziging per e-mail aan de ouders/verzorgers. De bevestiging van de wijziging is onderdeel van de plaatsingsovereenkomst.
- 7.4 De (gewijzigde) plaatsingsovereenkomst duurt tot het einde van groep 8 als de leerling de school verlaat (en eindigt dan automatisch), behoudens opzegging (zie artikel 9) of annulering (zie artikel 10).

#### **Artikel 8: Incidentele afname**

- 8.1 Ouders/verzorgers kunnen kiezen voor incidenteel gebruik van de tussenschoolse opvang.
- 8.2 Een incidentele TSO vragen ouders aan via het ouderportaal.
- 8.3 Hiervoor is eenmalig aanmelden via de afdeling Klantadvies en planning noodzakelijk en een machtiging voor automatische incasso.
- 8.4 De mogelijkheid voor incidentele afname duurt tot het einde van groep 8 als de leerling de school verlaat (en eindigt dan automatisch), behoudens opzegging (zie artikel 9) of annulering (zie artikel 10).

#### **Artikel 9: Beëindiging van de plaatsingsovereenkomst door opzegging**

- 9.1 Er is sprake van opzegging vanaf het moment dat de plaatsing is ingegaan.
- 9.2 Voor ouders/verzorgers met een plaatsingsovereenkomst bedraagt de opzegtermijn 1 maand. Voor ouders/verzorgers die kiezen voor incidentele afname geldt er geen opzegtermijn. Opzegging moet schriftelijk geschieden. De datum van ontvangst van de opzegging is voor Hero kindercentra bepalend.
- 9.3 Een zwaarwegende reden voor Hero kindercentra om de plaatsingsovereenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen is er, ter beoordeling van Hero Kindercentra, als er sprake is van een dusdanig verstoorde relatie tussen ouders/verzorgers enerzijds en (de medewerkers van) Hero Kindercentra anderzijds, waaronder tevens begrepen herhaalde en/of ernstige overtreding van de huisregels van Hero Kindercentra, dat voortzetting van de tussenschoolse opvang in redelijkheid niet langer van Hero Kindercentra gevraagd kan worden. 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 of als de consument zijn verplichting niet is nagekomen om bijzonderheden van medische aard of in de ontwikkeling van het kind reeds bij de aanmelding te melden (zie Algemene Voorwaarden artikel 14.1). Alvorens tot opzegging over te gaan heeft Hero Kindercentra over de ontstane problemen contact gehad met de ouders/verzorgers en de directie van de basisschool.

#### **Artikel 10: Annulering van de plaatsingsovereenkomst**

- 10.1 Er is sprake van annulering als een plaatsingsovereenkomst voor de ingangsdatum van de tussenschoolse opvang door de ouders/verzorgers wordt afgemeld.
- 10.2 Annulering moet schriftelijk en/of elektronisch geschieden. Aan annulering zijn geen kosten verbonden.

#### **Artikel 11: Tarief en prijswijzingen**

- 11.1 Het tarief voor de tussenschoolse opvang wordt per kalenderjaar vastgesteld.
- 11.2 6 weken voor aanvang van een nieuw schooljaar ontvangen de ouders/verzorgers de nieuwe tarieven voor het volgende jaar.
- 11.3 De kosten worden per maand, conform de overeengekomen plaatsingsdagen geïncasseerd.

#### **Artikel 12: Betaling en niet tijdige betaling**

- 12.1 Betaling geschiedt per automatische incasso. De incassodatum is de eerste werkdag van de opvangmaand.
- 12.2 Als ouders/verzorgers niet op tijd betalen, stuurt Hero Kindercentra een herinnering en worden de ouders/verzorgers de gelegenheid geboden om alsnog aan hun betalingsverplichting te voldoen. Bij uitblijven van betaling binnen de gestelde betalingstermijn wordt de plaatsingsovereenkomst opgezegd en de incasso van de verschuldigde betaling uit handen gegeven aan een incassobureau. De incassokosten komen voor rekening van de ouders/verzorgers.
- 12.3 Betaling is ook verschuldigd op dagen waarop het kind, om welke reden dan ook, geen gebruik maakt van de tussenschoolse opvang.

### **Artikel 13: Verzekeringen**

- 13.1 Kinderen die gebruik maken van de tussenschoolse opvang vallen tijdens de tussenschoolse opvang onder de ongevallen- en aansprakelijkheidsverzekering die de school heeft afgesloten voor alle leerlingen die staan ingeschreven bij de school.

### **Artikel 14: Aansprakelijkheid**

- 14.1 Hero Kindercentra heeft een verzekering afgesloten ter dekking van haar aansprakelijkheid als eigenaar/exploitant van tussenschoolse opvang en de aansprakelijkheid van haar werknemers voor schade toegebracht aan derden en hun goederen. Behoudens grove schuld of opzet is Hero Kindercentra jegens de ouder/verzorger niet aansprakelijk voor zaak- of personenschade, voor zover deze de door deze verzekeringsovereenkomst geboden dekking te buiten gaat.

### **Artikel 15: Klachten**

- 15.1 Klachten van overblijfskrachten over kinderen: Wanneer een overblijfskracht een kind meerdere malen vergeefs mondeling heeft gecorrigeerd, kan de overblijfskracht aan de coördinator (zie artikel 2.4) verzoeken om contact op te nemen met de ouders/verzorgers. Indien de coördinator hiertoe overgaat, stelt de coördinator de leerkracht hiervan in kennis. Indien het contact van de coördinator met de ouders/verzorgers geen resultaat heeft, kan de coördinator de directie van Hero Kindercentra inschakelen. De directie van Hero Kindercentra stelt de ouders/verzorgers schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte van haar standpunt.
- 15.2 Klachten van klanten of leerkrachten over de tussenschoolse opvang: Wanneer klanten en/of leerkrachten ontevreden zijn of een klacht hebben over de tussenschoolse opvang, spreken zij hier in eerste instantie de betreffende overblijfskracht op aan. De verantwoordelijke overblijfskracht zal waar mogelijk ter plekke een oplossing aandragen of de klacht overbrengen naar de leidinggevende.
- 15.3 Is de klant en/of de leerkracht van mening dat de kwestie niet naar tevredenheid is aangepakt of opgelost dan kan de klant en/of leerkracht zich schriftelijk tot de directie van Hero Kindercentra. Klachten over het functioneren van overblijfskrachten dienen eerst met de leidinggevende te worden besproken. Klachten over het functioneren van de leidinggevende dienen rechtstreeks onder de aandacht van de directie van Hero Kindercentra te worden gebracht.

### **Artikel 16: Wijziging van de voorwaarden**

- 16.1 Hero Kindercentra is bevoegd tot het aanbrengen van wijzigingen in de leveringsvoorwaarden. Wijzigingen worden 6 weken voor de datum van inwerkingtreding aangekondigd.