

# Algemene Voorwaarden 2023



9 maart 2022

## ALGEMENE VOORWAARDEN 2023

In dit document leest u de Algemene Voorwaarden van ZOS+. Dit document heeft de volgende onderdelen:

- Voor zzp'ers
- Voor opdrachtgevers
- Gegevens en bereikbaarheid

## VRAGEN?

Neem gerust contact met ons op via e-mail of telefoon.

## CONTACTGEGEVENS

078-7514310  
info@zosplus.nl  
www.zosplus.nl

---

## 1: VOOR ZZP'ERS

### 1.1 Zzp'ers – Inschrijving

- Alle zzp'ers die via ZOS+ willen werken, dienen zich in te schrijven via het inschrijfformulier. Deze is beschikbaar op [www.zosplus.nl](http://www.zosplus.nl).
- De zzp'er wordt daarna uitgenodigd voor een uitgebreid samenwerkingsgesprek, waarin we met elkaar kennismaken en de werkwijze van ZOS+ wordt uitgelegd. Deze kennismaking vindt plaats ofwel op locatie of online via beeldbellen.
- De inschrijfkosten zijn éénmalig €25,-. Wanneer er geen match met een opdrachtgever gevonden kan worden, kan de zzp'er het geld terugvragen. Wanneer blijkt dat een zzp'er bij onze opdrachtgevers niet welkom is, of zelf geen diensten wil werken via ons, heeft de zzp'er geen recht op restitutie van het inschrijfgeld.
- Na betaling ontvangt de zzp'er een factuur van de inschrijfkosten per mail voor eigen administratie.

### 1.2. Zzp'ers – DMS Dossier in FleGo

- Voordat een zzp'er via ZOS+ diensten kan invullen, vragen we om een aantal documenten aan te leveren. Hiermee kan de zzp'er de bevoegdheid, bekwaamheid en overige kwalificaties aantonen. De kwalificatielijst wordt bij inschrijving gedeeld met de zzp'er, en kan op ieder moment worden opgevraagd en ingezien.
  - De kwalificatielijst kan tussentijds wijzigen, op grond van nieuwe wetgeving of andere eisen die gesteld worden binnen het werkveld.
  - Deze documenten worden in een veilige DMS omgeving opgeslagen in FleGo. De zzp'er krijgt een eigen account en inlogcodes voor het dossier en plansysteem.
  - Met het uploaden van documenten in FleGo geeft de zzp'er toestemming aan ZOS+ en toekomstige opdrachtgevers om de documenten in te zien ter controle. Dit geldt vooraf aan het plannen van de eerste dienst(en) bij de betreffende opdrachtgever en gedurende de gehele looptijd van de bemiddelingsovereenkomst en opdrachtovereenkomst(en).
  - De zzp'er is zelf verantwoordelijk voor het bijscholen en vernieuwen van verlopen documenten.
  - ZOS+ heeft hierin een toezichthoudende rol; als afgesproken met de zorginstellingen bewaakt en signaleert ZOS+, is echter niet eindverantwoordelijk.
  - ZOS+ is niet verantwoordelijk voor de gevolgen van verlopen documenten bij incidenten op de werkvloer bij opdrachtgevers.
  - Wanneer er bij controle blijkt dat het dossier op dat moment niet volledig op orde is, heeft ZOS+ het recht om het inplannen van nieuwe diensten te blokkeren tot het dossier op orde is.
-

---

### 1.3. Zzp'ers – Overeenkomsten

- ZOS+ werkt via zuivere bemiddeling. Deze constructie is vastgelegd d.m.v. verschillende overeenkomsten.
- De eerste is de bemiddelingsovereenkomst tussen de zzp'er en ZOS+, en geeft opdracht tot zuivere bemiddeling en de kassiersfunctie. Ook beschrijft het de servicekosten welke de zzp'er verschuldigd is aan ZOS+, vanaf het moment van registratie.
- De tweede is de opdrachtovereenkomst Zorg in Natura en is de overeenkomst tussen de zzp'er en de zorginstelling/opdrachtgever. Deze beschrijft onder andere de benodigde kwalificaties van de zzp'er, en garandeert dat deze werkwijze via ZOS+ de zelfstandigheid van de zzp'er bewaakt.
- De opdrachtovereenkomst is gebaseerd op het meest recente model goedgekeurd door de Belastingdienst.
- De maximale duur van een opdrachtovereenkomst is 12 maanden.
- De zzp'er moet met iedere opdrachtgever een opdrachtovereenkomst tekenen.
- ZOS+ verzorgt namens de zzp'er per zorginstelling deze overeenkomsten. Dit in het belang van alle partijen, om te voorkomen dat er een verdenking van verkapt loondienstverband ontstaat.

### 1.4. Zzp'er – Diensten

- Een zzp'er krijgt toegang tot de openstaande diensten nadat 1) het DMS dossier in FleGo volledig is en aan de eisen voldoet, en 2) de bemiddelingsovereenkomst met ZOS+ is ondertekend en 3) de machtiging inhouding servicekosten is ondertekend.
- De zzp'er kan 24/7 reageren op openstaande diensten, deze worden voorgesteld aan de zorginstelling. De zorginstelling wijst de dienst toe of af. Zorginstellingen kunnen met zzp'ers onderling diensten afspreken en deze zelf in het systeem zetten.
- Na het toewijzen van een dienst krijgt zowel de zzp'er als de zorginstelling een automatische bevestiging in haar/zijn email.
- ZOS+ zorgt ervoor dat bij de aangeboden dienst duidelijk is welk soort en niveau dienst het betreft, en welk uurtarief voor de dienst is afgesproken. Daarbij onderhandelt ZOS+ te allen tijde het meest gunstige uurtarief voor de zorgverlener met de instelling.

### 1.5. Zzp'ers – Opvolgplicht, annulering

- Wanneer een dienst door de zorginstelling akkoord is bevonden, krijgt de zzp'er hiervan een bevestiging per mail. Na deze bevestiging is de dienst definitief en heeft de zzp'er een opvolgplicht.
- Het annuleren van diensten na een bevestiging raden wij ten zeerste af, aangezien dit niet goed is voor de loyaliteit van zowel de zzp'er als de zorginstelling.
- In uiterste nood kan zowel de zorginstelling als de zzp'er tot 48 uur voor aanvangstijd dienst, de dienst annuleren.
- Als een zzp'er niet op komt dagen zonder geldige reden, of bij afzegging 24 uur of korter voor aanvang dienst, treedt de boeteclausule in werking. ZOS+ heeft hierbij het recht om de geleden schade in de vorm van misgelopen bemiddelingsfee in rekening te brengen bij de zzp'er.
- Afhankelijk van het soort zorg en de termijn van de opvolgplicht, moet de zzp'er altijd zelf vervanging regelen wanneer de zzp'er de dienst niet kan werken. De zzp'er heeft een inspanningsverplichting en moet verplicht kunnen aantonen op welke manier hij/zij voor vervanging zorgt bij ziekte of uitval. Dit houdt ook in dat de zzp'er aantoont hoe hij/zij zich vergewist van de bevoegdheid en bekwaamheid van de zorgverlener die voor hem/haar invalt.
- Ook wanneer het voor de zzp'er uiteindelijk niet lukt om vervanging te regelen, moet de zzp'er kunnen aantonen dat hij/zij dit op een professionele manier heeft geregeld.
- ZOS+ behoudt zich het recht voor om zzp'ers voor diensten te weigeren of zelfs de samenwerking te beëindigen. Dit kan zijn op basis van verzuimgedrag in het verleden, of slechte zorginhoudelijke feedback over de zzp'er vanuit cliënt of zorginstelling.

### 1.6. Zzp'ers – Facturering

- De zzp'er dient de gewerkte uren in via het factureringssysteem. Het is de verantwoordelijkheid van de zzp'er om de diensten correct en volledig te registreren. ZOS+ adviseert de zzp'er om wekelijks de gewerkte uren in te dienen.
  - De zorginstelling controleert de ingediende uren en keurt deze goed of af. Goedgekeurde uren worden wekelijks gefactureerd.
  - Wanneer een dienst is afgekeurd, ontvangt de zzp'er een melding en moeten de uren opnieuw ingediend worden door de zzp'er.
-

---

- ZOS+ verzorgt de facturering uit naam van de zzp'ers. De facturen worden zowel individueel en als verzamelfactuur naar de zorginstelling gemaïld vanuit het facturatiesysteem.

#### 1.7. Zzp'ers – Betaling zzp-facturen

- Wanneer ZOS+ de verzameling van zzp-facturen naar de zorginstelling/opdrachtgever verstuurt, wordt de betaaltermijn voor de zorginstelling/opdrachtgever op de factuur weergegeven en in het debiteurenbeheer gehanteerd. Deze betaaltermijn wordt per zorginstelling vastgesteld, met een maximum van 4 weken.
- Wanneer ZOS+ het geld van de zorginstelling/opdrachtgever heeft ontvangen, wordt dit binnen 5 werkdagen naar de zzp'er overgemaakt.

#### 1.8. Zzp'ers – Servicekosten

- ZOS+ brengt bij de zzp'er een vergoeding in rekening voor o.a. de bemiddeling naar werk, het verzorgen van de facturatie en doorbetaling, het faciliteren van een zuivere bemiddeling constructie gedurende de periode van de opdrachten (overeenkomsten) en het verzorgen van een DMS.
- De hoogte van deze servicekosten is vastgelegd in de tarievenkaart. ZOS+ heeft het recht om deze servicekosten per nieuw kalenderjaar aan te passen. Hiervan worden alle partijen ten minste 2 maanden van tevoren op de hoogte gesteld.
- De servicekosten worden ingehouden bij doorbetaling van de geleverde zorg facturen. Hiertoe tekent de zzp'ers voorafgaand aan de samenwerking een machtiging.
- Inschrijfkosten en servicekosten zijn inclusief 21% BTW.
- Het zorgtarief is vrijgesteld van BTW, en ZOS+ betaalt dit bedrag, zonder enige inhouding (m.u.v. de servicekosten), volledig door aan de zzp'er.

#### 1.9. Zzp'ers – Beëindigen overeenkomst

- De zzp'er gaat een bemiddelingsovereenkomst aan met ZOS+ voor onbepaalde tijd, zonder inspanningsverplichting.
- Wanneer een zzp'er de bemiddelingsovereenkomst heeft ondertekend en na 21 dagen geen enkele dienst heeft aangenomen, heeft ZOS+ het recht deze overeenkomst eenzijdig per direct te beëindigen.
- De zzp'er kan de overeenkomst met ZOS+ opzeggen, hierbij geldt een opzegtermijn van 1 maand.
- Onder bijzondere omstandigheden kan de overeenkomst per direct worden opgezegd. Hierbij verwijzen we nogmaals naar de boeteclausule genoemd artikel 1.6.

#### 1.10. Zzp'ers – Status inactief

- Een zzp'er krijgt na het voltooien van de kwalificatiecheck en het ondertekenen van de overeenkomst de status "gereed".
- Wanneer een actieve zzp'er voor een periode van 3 maanden geen diensten werkt via ZOS+, wordt de status gewijzigd naar "inactief". De zzp'er kan dan niet meer reageren op diensten, en wordt hiervan op de hoogte gesteld.
- De bemiddelingsovereenkomst blijft geldig, tenzij er een geldige reden is om deze te beëindigen.
- Wanneer een "inactieve" zzp'er weer terug wil naar de status "actief", moet dit schriftelijk worden aangegeven.
- Een zzp'er kan alleen en uitsluitend diensten aannemen wanneer de documenten compleet in het DMS (FleGo) staan. Verlopen documenten dienen eerst opnieuw aangeleverd te worden.
- Na een periode van 6 maanden inactief, krijgt de zzp'er bericht met de vraag of hij/zij nog aangesloten wil blijven.

## **2: VOOR OPDRACHTGEVERS**

### 2.1 Opdrachtgevers – Raamovereenkomst

- Na het (mondeling) overeenkomen van een bemiddelingsovereenkomst, wordt er een raamovereenkomst opgemaakt met daarin o.a. afspraken over het soort diensten, de kwalificaties van de zzp'ers, tarieven per zorgsoort en eventueel aanvullende eisen.
  - In deze overeenkomst wordt ook de zelfstandigheid van de zzp'ers gewaarborgd. Ook wordt door ZOS+ de uurtarieven voor de zzp'ers onderhandeld. Dit wordt transparant vastgelegd.
-

---

### 2.2 Opdrachtgevers – Diensten

- De zorginstelling/opdrachtgever krijgt toegang tot hun eigen omgeving in het plansysteem van ZOS+ en kan hierin zelf diensten open zetten en accepteren.
- Het is aan de zorginstelling om te bepalen welke en hoeveel diensten ze beschikbaar stellen via ZOS+.
- ZOS+ heeft t.a.v. het invullen van deze diensten een inspanningsverplichting, maar kan nooit garantie geven over het invullen van de diensten.
- Wanneer een dienst is ingevuld door een zzp'er via ZOS+, kan een opdrachtgever gegevens van een zzp'er opvragen bij ZOS+. ZOS+ stelt deze gegevens voor de opdrachtgever beschikbaar namens de zzp'er. Voor het verstrekken van persoonsgegevens is altijd toestemming gevraagd aan de zzp'er.
- ZOS+ voert altijd een extra check uit in opdracht van de opdrachtgever, om te controleren of de zzp'er bevoegd en bekwaam is voor de ingevulde dienst. Hierbij blijft de zorginstelling altijd eindverantwoordelijk voor de controle van kwalificaties.
- ZOS+ zal contact blijven houden met de opdrachtgever, en periodiek om feedback vragen over de zzp'ers en de gewerkte diensten. Dit met het oog op verbetering van de service, en kwaliteitscontrole op de zzp'ers.

### 2.3 Opdrachtgevers – Facturering

- ZOS+ maakt uit naam van de zzp'er hun facturen (de zzp-facturen) en stuurt deze middels een verzamelfactuur, één keer per week naar de opdrachtgever.
- Wanneer ZOS+ de verzameling van zzp-facturen (verzamelfactuur) naar de zorginstelling/opdrachtgever verstuurt, wordt de betaaltermijn voor de zorginstelling/opdrachtgever op de factuur weergegeven en in het debiteurenbeheer gehanteerd. Deze betaaltermijn wordt per zorginstelling vastgesteld, met een maximum van 4 weken.
- De facturen worden automatisch aangemaakt op basis van de uren die door de zorginstelling zijn goedgekeurd.

### 2.4 Opdrachtgevers – Betaling

- ZOS+ maakt vooraf met de instelling afspraken over de betaaltermijn, deze is uiterlijk 4 weken na factuurdatum.
- Wanneer dit langer is (bij hoge uitzondering), moet dit vooraf door ZOS+ aan de zzp'er worden gemeld.
- Wanneer de opdrachtgever de betaaltermijn niet haalt, moet hiervoor schriftelijk melding van worden gemaakt door de opdrachtgever aan ZOS+, met opgaf van reden.
- De betaling van de verzamelfactuur (= zzp-facturen plus de bemiddelingskosten voor ZOS+) gaat naar de rekening van ZOSZ B.V.
- ZOS+ staat garant voor de doorbetaling van de zzp-facturen, binnen 5 werkdagen na ontvangst.

## **3: GEGEVENS EN BEREIKBAARHEID**

### Postadres en bezoekadres:

Nieuwland Parc 73, 3351 LJ Papendrecht

Telefoonnummers:

078-7514310 (Algemeen)

06-36159008 (Planning WhatsApp, alleen voor actieve zzp'ers en planners)

Bereikbaar ma t/m vr, 9:00 – 17:00 uur.

### E-mailadressen en website:

[www.zosplus.nl](http://www.zosplus.nl)

[info@zosplus.nl](mailto:info@zosplus.nl)

[administratie@zosplus.nl](mailto:administratie@zosplus.nl) (mbt facturen en administratie)

[diensten@zosplus.nl](mailto:diensten@zosplus.nl) (mbt planning)

Overige gegevens:

KvK: 71989439

BTW-nr: NL858930961B01

Deze algemene voorwaarden zijn opgesteld door ZOS+, d.d. 8-8-2018. Laatste wijziging: 01-01-2023

Dit bestand zal beschikbaar gesteld worden op de website. Wijzigingen voorbehouden.

---