



## Algemene voorwaarden Zizo zorg

Dit zijn de Algemene Voorwaarden van Zizo zorg. Versie: 01/02/2022. Deze datum is ook verwerkt in de document-identificatie onderaan elke bladzijde ('ZZAV12').

### Artikel 1: Definities

**Zizo zorg:** De onderneming 'Zizo zorg' zoals deze is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel voor Noord Nederland onder nummer 75092263. Zizo zorg is gevestigd op, Talmaweg 69, 9981CX Uithuizen

**Cliënt:** De persoon die zorg behoeft en aan wie Zizo zorg zorg verleent.

**Budgethouder:** De persoon aan wie het budget is toegewezen dat wordt aangewend om Zizo zorg te betalen voor de gevraagde zorg. Het betreffende budget wordt bijvoorbeeld in een PGB-Situatie toegekend aan de cliënt die dan daarmee ook de budgethouder is. Indien de cliënt minderjarig is, zal er meestal sprake zijn van een vertegenwoordiger, die feitelijk het budget beheert, ook dan blijft de cliënt formeel budgethouder.

**Vertegenwoordiger:** De contactpersoon die namens de cliënt contacten onderhoudt met Zizo zorg en die feitelijk het budget beheert. Indien de cliënt minderjarig is, zal de vertegenwoordiger meestal de ouder of verzorger zijn.

**Zorgvrager:** De persoon die zorg vraagt aan Zizo zorg. Dit is de cliënt of de vertegenwoordiger die namens de cliënt om zorg vraagt bij Zizo zorg.

**Zorgovereenkomst:** Een overeenkomst van opdracht tot het verrichten van zorg ten behoeve van de cliënt, afgesloten tussen de zorgvrager en Zizo zorg. Budgethouder en vertegenwoordiger worden genoemd in de zorgovereenkomst.

**SVB:** De Sociale Verzekeringsbank (website [www.svb.nl/pgb](http://www.svb.nl/pgb))

**PGB:** Persoons Gebonden Budget; een budgethouder die de beschikking heeft over een PGB kan het budget aanwenden om Zizo zorg in te huren (rechtstreeks of via een vertegenwoordiger).

**PGB-Situatie:** Omstandigheid waarin de budgethouder een PGB toegewezen heeft gekregen en waarin dit budget wordt aangewend om Zizo zorg te betalen.

**Budgetverlener:** De partij die het PGB ter beschikking stelt aan de budgethouder. Dit is bijvoorbeeld het zorgkantoor of de gemeente.

**Zorg:** Diensten op het gebied van persoonlijke hulpverlening. Hiermee wordt onder meer de zorg bedoeld zoals gedefinieerd in artikel 6 van het "Besluit zorganspraken AWBZ" (Algemene Maatregel van Bestuur, BasisWettenBestand identificatienummer BWBR0014149, te vinden op <http://wetten.overheid.nl/BWBR0014149>.)

### Artikel 2: Toepasselijkheid

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten afgesloten tussen Zizo zorg en de Zorgvrager.
- 2.2 Van deze Algemene Voorwaarden kan uitsluitend worden afgeweken door middel van een door Zizo zorg en de Zorgvrager ondertekende schriftelijke verklaring.
- 2.3 Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

### Artikel 3: Zorgovereenkomst

- 3.1 Door middel van een Zorgovereenkomst geeft de Zorgvrager aan Zizo zorg de opdracht tot het verlenen van zorg aan de Cliënt.
- 3.2 De Zorgovereenkomst wordt vóór aanvang van werkzaamheden door Zizo zorg opgesteld en ondertekend door Zorgvrager en Zizo zorg.
- 3.3 Door ondertekening van de Zorgovereenkomst accepteert de Zorgvrager de Algemene Voorwaarden van Zizo zorg.



- 3.4 Indien er sprake is van een PGB-Situatie, dan wordt de Zorgovereenkomst gebaseerd op het sjabloon 'SVB Zorgovereenkomst met een zorginstelling', zoals beschikbaar gesteld door het Servicecentrum PGB van de SVB.
- 3.5 Indien er geen sprake is van een PGB-Situatie, dan is de Zorgovereenkomst gebaseerd op hetzelfde sjabloon, maar dan zijn de aspecten, in die overeenkomst, die gerelateerd zijn aan SVB en PGB, niet van toepassing.
- 3.6 De Zorgvrager dient Zizo zorg direct te informeren indien zich omstandigheden voordoen die voor de uitvoering van de Zorgovereenkomst van belang kunnen zijn.
- 3.7 Door ondertekening van Zorgovereenkomst geeft de Zorgvrager aan Zizo zorg toestemming om zorg te verlenen aan Cliënt en daarbij alle handelingen te verrichten die Zizo zorg nodig acht voor de uitvoering van de Zorgovereenkomst.
- 3.8 Zizo zorg is gehouden om uit hoofde van de Zorgovereenkomst op bekwame en zorgvuldige wijze zorg te verlenen aan de Cliënt.
- 3.9 De Zorgvrager is gehouden om alle medewerking te verlenen die redelijkerwijs verwacht mag worden voor een goede uitvoering van de Zorgovereenkomst door Zizo zorg.
- 3.10 Indien de zorgvraag van de Cliënt of de Zorgvrager tijdens de uitvoering van de overeenkomst wijzigt, kan de Zorgovereenkomst in onderling overleg tussen de Zorgvrager en Zizo zorg dienovereenkomstig worden aangepast.
- 3.11 Zizo zorg zal zich inspannen om in het geval van het uitvallen van een van haar medewerkers te zorgen voor vervanging. Wanneer Zizo zorg heeft voldaan aan wat er redelijkerwijs verwacht kan worden, en het niet mogelijk is gebleken vervanging te regelen, kan Zizo zorg ingeplande uren schrappen.
- 3.12 Zizo zorg is maximaal 3 weken gesloten per jaar. De directie informeert de cliënt minimaal 2 maanden van te voren.
- 3.13 Op nationale feestdagen (Koningsdag en Bevrijdingsdag) en erkende feestdagen (Goede vrijdag, Pasen, Hemelvaart, Pinksteren, Kerst en Oud- & Nieuwjaarsdag) zijn wij gesloten.
- 3.14 Beëindiging van de Zorgovereenkomst vindt plaats zoals beschreven in Artikel 11.

#### Artikel 4: Financieel

- 4.1 Betaling van de werkzaamheden uit hoofde van de Zorgovereenkomst en de daaruit voortvloeiende werkzaamheden en overeenkomsten vindt plaats door maandelijkse facturering door Zizo zorg aan de Zorgvrager of de budgetverlener.
- 4.2 De Zorgvrager is hoofdelijk aansprakelijk voor betaling van deze nota's.
- 4.3 Indien er sprake is van een PGB-Situatie, dan is de Zorgvrager er verantwoordelijk voor, dat er voldoende budget beschikbaar is gedurende de gehele looptijd van de Zorgovereenkomst ten behoeve van betaling van de nota's van Zizo zorg.
- 4.4 Zizo zorg kan waar nodig ondersteunen bij aanvraag, verlenging, of wijziging van het PGB. De verantwoordelijkheid ligt echter uitdrukkelijk bij de zorgvrager. Zizo zorg kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het maken van fouten bij deze ondersteuning.
- 4.5 Indien er geen sprake is van een PGB-Situatie, dan garandeert de Zorgvrager in staat te zijn om gedurende de gehele looptijd van de Zorgovereenkomst de nota's van Zizo zorg te kunnen voldoen.
- 4.6 Een deel van de financiële administratie van Zizo zorg wordt, door Zizo zorg, uitbesteedt aan accountantskantoor Spijk te Uithuizen.
- 4.7 Nota's dienen binnen de op de factuur weer gegeven betalingstermijn te worden voldaan.
- 4.8 Als de Zorgvrager een afspraak tot zorgverlening door Zizo zorg annuleert minder dan 24 uur voorafgaand aan deze afspraak, dan worden de vooraf afgesproken zorguren geacht te zijn verleend door Zizo zorg en kunnen deze uren door Zizo zorg in rekening gebracht worden bij Zorgvrager.

- 4.9 Indien de cliënt eerder dan afgesproken Zizo zorg verlaat, worden de kosten van de afgesproken tijden in rekening gebracht
- 4.10 Indien de Zorgvrager de nota niet binnen 1 maand na dagtekening van de nota heeft voldaan, wordt Zorgvrager geacht in verzuim te zijn en behoudt Zizo zorg zich het recht voor haar verplichtingen uit hoofde van de Zorgovereenkomst en de daaruit voortvloeiende overeenkomsten met onmiddellijke ingang op te schorten.
- 4.11 De opschorting genoemd in Artikel 10.3 ontheft de Zorgvrager niet van de verplichting tot betalen van de betreffende nota.
- 4.12 In geval de Zorgvrager tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen op grond van de Zorgovereenkomst jegens Zizo zorg, komen alle kosten die Zizo zorg in redelijkheid zowel in als buiten rechte heeft moeten maken ter verkrijging van voldoening van haar vordering, voor rekening van de Zorgvrager.
- 4.13 Indien er sprake is van een PGB-Situatie, dan zal de SVB zorgdragen voor de betaling van het loon van de Zorgvrager aan Zizo zorg, zie Artikel 4.7. Als een bijbehorende incasso van de SVB vanaf de PGB-rekening van de Zorgvrager mislukt, dan zal Zizo zorg, indien mogelijk, hiervan direct melding maken aan de Zorgvrager. De Zorgvrager blijft verantwoordelijk voor de betaling van de nota('s) (zie Artikel 4.3). Artikel 10.3 blijft in deze situatie onverminderd van kracht.
- 4.14 In aanvulling op Artikelen 10.4 en 10.5 is Zizo zorg gerechtigd een additioneel bedrag van 250 euro in rekening te brengen bij de Zorgvrager voor elke maand dat de betreffende nota niet betaald is.

### Artikel 5 Verantwoording

- 5.1 Indien er sprake is van een PGB-Situatie, dan kan Zizo zorg de Zorgvrager assisteren bij de verantwoording van het door Zizo zorg bestede budget aan de Budgetverlener.

### Artikel 6: Inschakeling derden

- 6.1 Zowel de Zorgvrager als Zizo zorg kunnen tijdens de Zorgovereenkomst voorstellen om één of meerdere derden in te schakelen ter ondersteuning van de door Zizo zorg geleverde zorg. De financiële afhandeling van deze additionele inzet zal in een dergelijke situatie in onderling overleg worden geregeld, waarbij voor elke additionele inzet een aparte overeenkomst wordt opgesteld en door Zorgvrager en Zizo zorg wordt ondertekend.
- 6.2 Indien Zizo zorg niet in staat is de door de Zorgvrager gevraagde zorg te leveren, bijvoorbeeld door ziekte binnen Zizo zorg, zal Zizo zorg assisteren bij de continuering van de levering van zorg op een alternatieve wijze door (een) derde(n).

### Artikel 7: Evaluaties

- 7.1 Zizo zorg zal regelmatig de verleende zorg en de zorgsituatie evalueren met de Zorgvrager.

### Artikel 8: Documentatie

- 8.1 Zorgvrager en Zizo zorg zorgen er beide voor dat elk een exemplaar van elk relevant document in bezit heeft (de één het origineel, de ander een kopie). Dit impliceert onder andere dat als de Zorgvrager PGB-gerelateerde post ontvangt, de Zorgvrager bij het eerstvolgende contactmoment een kopie ter beschikking stelt aan Zizo zorg.
- 8.2 Zizo zorg houdt een dossier bij met daarin alle documenten die betrekking hebben op de Zorgovereenkomst. Dit dossier is in te zien door de Cliënt.
- 8.3 Het dossier wordt door Zizo zorg vernietigd na de wettelijke bewaartermijn (8 jaar) na beëindiging van de Zorgovereenkomst.

### Artikel 9: Vertrouwelijkheid

- 9.1 Door zowel de Zorgvrager als Zizo zorg wordt alle informatie die betrekking heeft tot de Zorgovereenkomst vertrouwelijk behandeld, waarbij geheimhouding en privacy door beide partijen op een relevante manier worden gerespecteerd.
- 9.2 Door ondertekening van de Zorgovereenkomst wordt akkoord gegaan met de “Zizo zorg privacy overeenkomst” en geeft de Zorgvrager uitdrukkelijke toestemming tot het verwerken van zijn of haar persoonsgegevens en die van de budgethouder.

### Artikel 10: Geschillen

- 10.1 Bij ontevredenheid over de dienstverlening door Zizo zorg vragen wij de Zorgvrager Zizo zorg hiervan direct op de hoogte te brengen.
- 10.2 De Zorgvrager dient, bij een tekortschieten van Zizo zorg in de uitvoering van de Zorgovereenkomst, Zizo zorg hiervan schriftelijk in gebreke te stellen alsmede Zizo zorg in de gelegenheid te stellen de tekortkoming(en), binnen een redelijke termijn, te herstellen.
- 10.3 Behoudens bij gebleken opzet of grove schuld van Zizo zorg is de aansprakelijkheid van Zizo zorg beperkt tot het bedrag dat de verzekeraar van Zizo zorg ter zake uitkeert. In het geval dat de verzekeraar van Zizo zorg geen dekking biedt of niet uitkeert, is de aansprakelijkheid van Zizo zorg beperkt tot ten hoogste het bedrag dat met de Zorgovereenkomst gemoeid is. Indien sprake is van een overeenkomst met een duur van drie maanden of meer, is de aansprakelijkheid van Zizo zorg beperkt tot het bedrag dat gemoeid is met de overeenkomst over de drie maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende gebeurtenis(sen).
- 10.4 Zizo zorg is niet aansprakelijk voor het handelen of nalaten van derden zoals bedoeld in Artikelen 6.1 en 6.2.
- 10.5 Indien met Zizo zorg en zorgvrager niet tot een oplossing weten te komen of de zorgvrager wil Zizo zorg niet zelf op de hoogte brengen van een klacht dan kan de zorgvrager de hulp inschakelen van [erisietsmisgegaan.nl](http://erisietsmisgegaan.nl)
- 10.11 Geschillen die voortvloeien uit de overeenkomsten tussen Zizo zorg en de Zorgvrager en alle overige geschillen waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Groningen. Indien het geschil behoort tot de competentie van de kantonrechter, is de kantonrechter die is aangewezen conform de regels van relatieve competentie bevoegd.

### Artikel 11: Beëindiging

- 11.1 De Zorgovereenkomst eindigt:
- door het verlopen van de termijn waarvoor de Zorgovereenkomst is aangegaan (voor zover die is opgenomen in de Zorgovereenkomst);
  - door het overlijden van de Zorgvrager;
  - door het overlijden van de Cliënt;
  - één maand na opzegging van de Zorgvrager middels een schriftelijke verklaring aan Zizo zorg;
  - één maand na opzegging van Zizo zorg middels een schriftelijke verklaring aan de Zorgvrager;
  - indien er sprake is van een PGB-Situatie: door intrekking of beëindiging van het PGB
  - door gerechtelijke ontbinding.

### Artikel 12: Toezichthoudend orgaan

- 12.1 Zizo zorg heeft een toezichthoudend orgaan dat toezicht houdt op het beleid en Zizo zorg met raad ter zijde staat.
- 12.2 De verantwoordelijkheid van het toezichthoudend orgaan is beperkt tot dit aspect.



- 12.3 Bij eventuele conflicten tussen Zizo zorg en het toezichthoudend orgaan worden deze besproken en opgelost, voor zover van toepassing wijzigingen aangebracht in het beleid en worden de besluiten en eventuele wijzingen expliciet op schrift gesteld en ondertekend door zowel Zizo zorg als het toezichthoudend orgaan.

Einde van de Algemene Voorwaarden van Zizo zorg.