

# TOELICHTING BIJ DE DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST

Voor u ligt de dienstverleningsovereenkomst die u met Amerpoort afsluit. Deze dienstverleningsovereenkomst is feitelijk een contract. In de dienstverleningsovereenkomst staat beschreven welke rechten en verplichtingen u als zorgvrager<sup>1</sup> of vertegenwoordiger van een zorgvrager heeft. Ook staat beschreven welke rechten en plichten Amerpoort als zorgaanbieder heeft. Deze overeenkomst komt u ingezamenlijkheid met Amerpoort overeen en wordt dus ook door u beiden getekend.

De overeenkomst bestaat uit drie delen:

1. de overeenkomst van zorg-en dienstverlening
2. de algemene voorwaarden
3. de bijzondere voorwaarden

## ARTIKEL 1

### ALGEMENE AFSPRAKEN

In dit artikel staat beschreven voor hoe lang u de overeenkomst met Amerpoort aangaat.

## ARTIKEL 2 ,3 EN 4

### ZORG OP BASIS VAN INDICATIE ('IN NATURA')

In dit artikel staat beschreven dat Amerpoort de zorg aan u levert, zoals is geïndiceerd en toegekend. De inhoud van deze zorg legt Amerpoort vast in een Persoonlijk Plan. U kunt ook tijdelijk speciale zorgafspraken maken met Amerpoort. Dit komt bijvoorbeeld voor als uw zorgvraag verandert. Misschien heeft u ineens meer zorg nodig. Dan duurt het vaak even voordat u de juiste indicatie heeft. In dat geval kunt u afspraken maken met Amerpoort. U bent dan altijd zeker van zorg.

Na de ondertekening van de dienstverleningsovereenkomst, legt Amerpoort alle afspraken vast in een Persoonlijk Plan, dat gezamenlijk ondertekend wordt. Na ondertekening, maakt het onderdeel uit van uw dienstverleningsovereenkomst. Amerpoort evalueert dit plan één keer per jaar samen met u, om te bepalen of de afgesproken zorg geleverd is en of de doelstellingen gehaald zijn. Het Zorgkantoor betaalt de kosten voor de zorg aan Amerpoort. Dit geldt niet als u gebruik maakt van een persoonsgebonden budget (PGB).

### ZORG OP BASIS VAN PERSOONSGEBONDEN BUDGET

Als u gebruik maakt van een persoonsgebonden budget (PGB), dan koopt u zélf de zorg in bij Amerpoort. U treft bij deze overeenkomst een bijlage. Hierin staat uw zorgarrangement beschreven. Ook nu heeft u recht op een Persoonlijk Plan. De afspraken over het Persoonlijk Plan gelden nu ook. Amerpoort moet het plan binnen zes weken afronden. En samen met u evalueert Amerpoort één keer per jaar het plan. De kosten van de zorg betaalt u zelf aan Amerpoort.

### AANVULLENDE DIENSTEN

Naast het zorgarrangement kunt u met Amerpoort afspraken maken over aanvullende diensten. U kunt denken aan bijvoorbeeld het wassen van uw kleding als dat van toepassing is. Dit staat beschreven in een aparte bijlage. Dit is onderdeel van de dienstverleningsovereenkomst.

The logo for Amerpoort features the word 'Amerpoort' in a stylized, rounded font. The letters are primarily purple, but several letters have colorful horizontal stripes: 'A' has green and red; 'e' has blue; 'p' has yellow; 'o' has red; 'o' has blue; and 't' has green. The letters are closely spaced and have a slight shadow effect.

## ARTIKEL 5 EN 6

### ALGEMENE EN BIJZONDERE VOORWAARDEN

In deze artikelen staat beschreven dat er algemene en bijzondere voorwaarden zijn. Hierin worden de afspraken uit de dienstverleningsovereenkomst nog verder uitgediept en toegelicht. Als u gebruik maakt van een PGB, zijn de betalingsvoorwaarden onderdeel van de bijzondere voorwaarden.

Amerpoort heeft een gedragscode. Deze zit ook bij uw overeenkomst. Amerpoort verwacht dat u zich aan deze code houdt. Verder kennen de verschillende locaties van Amerpoort eigen 'huisregels'. Deze zijn ook onderdeel van uw overeenkomst. U kunt ze opvragen bij de locatie waar u zorg afneemt of gaat afnemen.

Al deze stukken liggen ter inzage bij Amerpoort. De voorwaarden willen nog wel eens veranderen. Als u wilt, kan Amerpoort u de meest actuele stukken ook toesturen. De dienstverleningsovereenkomst is leidend. Als hier afspraken in gemaakt zijn die afwijken van de voorwaarden, dan zijn dat de geldende afspraken.

U spreekt in deze artikelen verder nog af aan wie Amerpoort zijn verplichtingen nakomt als er geen belangenbehartiger of wettelijk vertegenwoordiger is.

## MAG AMERPOORT DE DIENST— VERLENINGSOVEREENKOMST ZOMAAR OPZEGGEN?

Nee. Amerpoort is gebonden aan regels. Deze staan beschreven in artikel 5 van de algemene voorwaarden. Hierin staat dat zowel Amerpoort als u een bepaalde verantwoordelijkheid heeft.

Het mag wel bij:

- juridisch grensoverschrijdend gedrag. Dit kan zijn: drugshandel, het dragen van wapens of andere criminele activiteiten;
- een wijziging van uw zorgvraag en het lukt niet om met Amerpoort samen een nieuwe overeenkomst af te sluiten. Bijvoorbeeld omdat Amerpoort onvoldoende kennis of ervaring heeft voor uw type zorgvraag. Natuurlijk is Amerpoort dan verplicht om te proberen in overleg tot een oplossing te komen.

Zowel voor Amerpoort als voor u geldt bij opzegging van de dienstverleningsovereenkomst een schriftelijke opzegtermijn van twee maanden, tenzij u dit anders heeft afgesproken.

## HEEFT U NOG VRAGEN?

Heeft u na het lezen van de dienstverleningsovereenkomst en de voorwaarden nog vragen? Neemt u dan gerust contact op met de manager van de locatie waar u zorg afneemt.

<sup>1</sup> Waar in het vervolg 'zorgvrager' staat, kunt u ook lezen 'vertegenwoordiger van een zorgvrager'.