

# Kom tot jezelf bij Verbeeldrij



**Verbeeldrij**

Specialistische,  
Kunstzinnige Begeleiding

## Inhoud

Welkom bij Verbeeldrij	4
Missie en visie	5
Specialistische kunstzinnige begeleiding	6
Praktische informatie	7
Wet- en regelgeving	9
Privacy	10
Algemene leveringsvoorwaarden	11

# Welkom bij Verbeelderij

Wat fijn om jou te mogen verwelkomen bij Verbeelderij! In dit boekje geven we informatie over het reilen en zeilen binnen Verbeelderij, over wat er komt kijken bij deelname en hoe dit vorm krijgt.

## Missie en visie

Verbeelderij is ontstaan als reactie op de onnodige complexiteit van de gezondheidszorg.

### Onze missie

Verbeelderij staat voor het simpel houden van de zorg waarbij de deelnemer centraal staat. Onze werkwijze bestaat uit beeldend werken om tot inzicht en verandering te komen. Bij Verbeelderij wordt er altijd eerst gekeken naar de mens die binnenkomt; wie ben jij? Wat heb jij nodig als mens? Wij ontmoeten elkaar zowel in het gesprek als in het beeldend werken, en komen zo tot een unieke werkwijze die bij jou past.

Verbeelderij vindt het belangrijk dat de deelnemer gelijkwaardig deelneemt in zijn ontwikkelproces en in zijn eigen kracht komt te staan. Wij werken vanuit een systemische benadering. Dit houdt in dat wij oog hebben voor alle betrokken partijen rondom de deelnemer en daarmee samenwerken. Verbeelderij neemt, wanneer nodig samen met de deelnemer, de regie om deze samenwerking te waarborgen.

### Onze visie

Onze begeleiding is therapeutisch en vindt plaats in een kleine groep. Dit maakt ons uniek. Verbeelderij heeft de mogelijkheid om de deelnemer voor langere tijd te begeleiden. Hierdoor krijgt de deelnemer de gelegenheid om nieuw gedrag aan te leren waardoor de kwaliteit van leven aanzienlijk wordt verbeterd.

Verbeelderij organiseert haar begeleiding vanuit vakinhoudelijke kennis. Wij willen het effect van onze begeleiding inzichtelijk maken en onze werkwijze onderbouwen door het doen van onderzoek. Dit willen we uitdragen binnen de gezondheidszorg om zo een verandering teweeg te brengen.

We streven naar een meer eenvoudige en doelgerichte zorg, waarbij (financiële) middelen direct ten goede komen aan zorgvragers en zorgprofessionals.

## Specialistische kunstzinnige begeleiding

Zoals je in onze missie hebt kunnen lezen, werken we bij Verbeelderij aan jou hulpvraag door het maken van kunst. Wij zijn er van overtuigd dat beeldend werken een ontwikkelproces in gang zet wat zorg voor inzicht en verandering.

We bieden onze begeleiding in kleine groepen, waar je volledig jezelf kunt zijn en werkt aan je persoonlijke hulpvraag. Deze groepen worden zorgvuldig samengesteld op basis van persoonlijkheid en karakter.

Onze groepen kenmerken zich door een dynamische wisselwerking van geven en nemen. Iedereen brengt zijn of haar unieke rugzak vol levenservaring en wijsheid mee, wat zorgt voor een rijke en liefdevolle groepsdynamiek.

### Uitsluiting

Doordat de groepen zorgvuldig worden samengesteld hanteren wij een aantal uitsluitingscriteria. Heb je een licht verstandelijke beperking, dementie, een actieve verslaving of een psychose? Dan kan je helaas niet deelnemen aan onze begeleiding.

## Praktische informatie

Voor deelname aan de groep dien je een WMO/WLZ indicatie te hebben vanuit de gemeente 's-Hertogenbosch of Oss. Het is ook mogelijk om met een PGB of particulier deel te nemen.

De dag is verdeeld in een ochtend- en middaggroep. Het is mogelijk om halve of hele dagen deel te nemen, één of meerdere keren per week. Net wat passend is bij jou en je hulpvraag. Wanneer je een hele dag blijft lunchen we samen. We vragen je wel je eigen lunch mee te nemen.

### Ochtendgroep, van 9:00 tot 12:00

Inloop: 9:00 tot 9:30

Pauze: 10:30 tot 10:45

Afronden en opruimen: 11:45 tot 12:00

### Middaggroep, van 13:00 tot 16:00

Inloop: 13:00 tot 13:30

Pauze: 14:30 tot 14:45

Afronden en opruimen: 15:45 tot 16:00

### Locaties

Verbeelderij heeft atelierruimtes op twee locaties:

#### Rosmalen

Perron 3

Hoff van Hollantlaan 1

5243 SR Rosmalen

#### Ravenstein

De Verver 4

5371 MZ Ravenstein

### Wil je meer informatie over Verbeelderij?

Neem dan contact op via [info@verbeelderij.nl](mailto:info@verbeelderij.nl) of bel met Anja Jansen (06) 27 12 38 58 of Eke Koppens (06) 45 14 11 23.

## Afmelden

Een vaste structuur vinden wij erg belangrijk, hiervoor dragen wij samen de verantwoordelijkheid. Wij vragen jou om minimaal 24 uur van te voren je afmelding door te geven. Wanneer dit niet gebeurt is, brengen we de kosten in rekening, tenzij dit anders is afgesproken. Uitzonderingen hierop zijn acute ziekenhuisopnames.

## Toestemming gebruik fotomateriaal

We maken soms foto's om te laten zien wat er bij Verbeeldrij gebeurt. Deze beelden gebruiken we vooral voor promotie, bijvoorbeeld op sociale media of in flyers. Natuurlijk vinden we jouw privacy belangrijk. Daarom vragen we je om een toestemmingsformulier in te vullen. Hierop kun je aangeven of je wel of geen toestemming geeft voor het gebruik van foto's waarop jij te zien bent.

We doen ons best om deelnemers zo onherkenbaar mogelijk in beeld te brengen – bijvoorbeeld alleen je handen terwijl je aan het werk bent. Soms lukt dat niet helemaal, en daarom vinden we het belangrijk om jouw toestemming te vragen.

## Klachtenprocedure

Ben je deelnemer bij Verbeeldrij en ben je ergens ontevreden over of heb je een klacht? Bij Verbeeldrij staan wij voor open communicatie. Wij gaan graag met jou in gesprek over je klacht en een mogelijke oplossing.

Wil of kun je je klacht niet met ons bespreken, dan kun je terecht bij Klachtenportaal Zorg, een onafhankelijke organisatie waar Verbeeldrij bij is aangesloten. Je kunt je klacht indienen met het klachtenformulier op [klachtenportaalzorg.nl](https://klachtenportaalzorg.nl) of mailen naar [info@klachtenportaalzorg.nl](mailto:info@klachtenportaalzorg.nl). Zij helpen je graag verder om tot een oplossing te komen.

## Wet- en regelgeving

### Huisregels

1. Iedereen wordt met respect behandeld en handelt vanuit respect.
2. Aanwijzingen van de begeleiding met betrekking tot de omgang met materialen worden altijd opgevolgd.
3. Er wordt naar elkaar geluisterd, we laten elkaar uitpraten.
4. Het starten, het bepalen van de dagdelen en het beëindigen van de specialistische kunstzinnige begeleiding gaan in goed overleg.
5. Een vast ritme en een vaste structuur vinden wij erg belangrijk. Hier dragen wij samen de verantwoordelijkheid voor. Wij verwachten dat je alleen afzegt met een gegronde reden én dit minimaal 24 uur van te voren laat weten.
6. Bij deelname aan de groepsbegeleiding is het belangrijk dat de structuur van de dag wordt gerespecteerd. Je bent vanaf 9:00 of 13:00 uur welkom, de groep start uiterlijk 9:30 of 13:30 en er wordt een kwartier voor eindtijd van het dagdeel afgerond.
7. Er wordt gezamenlijk zorg gedragen voor het opruimen van de ruimte.
8. De kosten voor materiaalgebruik zijn inbegrepen, exclusief materialen die niet in het basisassortiment van Verbeeldrij voorkomen. Er kan altijd samen gekeken worden naar een mogelijkheid tot aanschaffen. Wanneer hier extra kosten voor worden berekend zal dit altijd in overleg plaatsvinden.
9. De deelnemer heeft de eindverantwoordelijkheid om de betaling van de facturen op de juiste manier en tijdig uit te voeren. Wanneer dit niet lukt zoeken we in overleg naar een passende oplossing.
10. Het beeldend werk is eigendom van de deelnemer, maar niet bedoeld voor commerciële doeleinden.
11. De algemene leveringsvoorwaarden zijn altijd leidend.

## Privacy

In de overeenkomst voor deelname aan Verbeeldrij teken je dat je akkoord gaat dat wij jouw gegevens vertrouwelijk gebruiken, enkel en alleen om jouw begeleiding mogelijk te maken. Wij bieden gespecialiseerde kunstzinnige begeleiding aan voor mensen met een zorgvraag. Hiervoor is het nodig dat wij een dossier aanleggen met informatie over jouw gezondheidstoestand en gegevens over de begeleiding die we jou bieden.

Daarnaast leggen we gegevens vast van relevante contactpersonen bij calamiteiten zoals naasten, huisarts of andere specialisten. Ook nemen we in het dossier gegevens op die noodzakelijk zijn voor jouw begeleiding. Deze gegevens heb jij ons bij aanmelding en intakegesprek zelf verstrekt.

Wij doen ons best om jouw privacy te waarborgen. Dit betekent onder meer dat wij:

- Zorgvuldig omgaan met jouw persoonlijke en medische gegevens;
- Er voor zorgen dat onbevoegden geen toegang hebben tot jouw gegevens.
- Uitsluitend begeleiders bij Verbeeldrij hebben toegang tot de gegevens in je dossier. Alle begeleiders hebben een wettelijke geheimhoudingsplicht (beroepsgeheim).
- Verbeeldrij neemt de bescherming van je gegevens serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijzigingen tegen te gaan. Als je het idee hebt dat je gegevens toch niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, geef dit aan bij jouw contactpersoon bij Verbeeldrij of neem contact met ons op via [info@verbeeldrij.nl](mailto:info@verbeeldrij.nl).

## Algemene leveringsvoorwaarden

Verbeeldrij is verplicht om de algemene leveringsvoorwaarden met jou te delen. De belangrijkste onderdelen worden in dit boekje al duidelijk uitgelegd, maar hierbij ook "officiële" tekst.

### ARTIKEL 1. | Definities

In deze algemene voorwaarden worden de volgende termen, steeds met hoofdletter aangeduid, in de navolgende betekenis gebruikt.

1. Verbeeldrij: de gebruiker van deze algemene voorwaarden, gevestigd aan Orchideeënstraat 15, 5241AG te Rosmalen, ingeschreven in het Handelsregister onder KvK-nummer 58509399.
2. Deelnemer: iedere natuurlijke persoon met wie Verbeeldrij, al dan niet door tussenkomst van een vertegenwoordiger, een Overeenkomst heeft gesloten of beoogt te sluiten. Voor zover de aard of strekking van de bepalingen in deze algemene voorwaarden daaraan niet dwingend in de weg staat, wordt, in geval van een vertegenwoordiger, de vertegenwoordiger tevens als Deelnemer in de zin van deze algemene voorwaarden aangemerkt.
3. Partijen: Verbeeldrij en de Deelnemer gezamenlijk.
4. Overeenkomst: iedere overeenkomst tussen Partijen in het kader waarvan Verbeeldrij zich jegens de Deelnemer verbindt tot het verlenen van Diensten.
5. Diensten/Dienstverlening: de diensten waartoe Verbeeldrij zich in het kader van de Overeenkomst jegens de Deelnemer verbindt, waaronder niet-limitatief bedoeld en in de meest ruime zin des woords, begrepen kunnen zijn, gespecialiseerde kunstzinnige dagbesteding, individuele kunstzinnige begeleiding en beeldende therapie.
6. Schriftelijk: naast traditionele schriftelijke communicatie, communicatie per e-mail, whatsapp of enige andere wijze van communicatie die met het oog op de stand der techniek en de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen hiermee gelijk kan worden gesteld.

### ARTIKEL 2. | Algemene bepalingen

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Verbeeldrij tot het aangaan van een Overeenkomst en iedere Overeenkomst als zodanig.
2. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgovereenkomsten tussen Partijen.
3. Van het bepaalde in deze algemene voorwaarden kan uitsluitend uitdrukkelijk en Schriftelijk

worden afgeweken, bijvoorbeeld met een door Partijen opgemaakt zorgplan of ondertekend contract. Als en voor zover hetgeen Partijen uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen, afwijkt van het bepaalde in deze algemene voorwaarden, geldt hetgeen Partijen uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen.

4. Vernietiging of nietigheid van een of meer van de bepalingen uit deze algemene voorwaarden of de Overeenkomst als zodanig, laat de geldigheid van de overige bedingen onverlet. In een voorkomend geval zijn Partijen verplicht in onderling overleg te treden om een vervangende regeling te treffen ten aanzien van het aangepaste beding. Daarbij wordt zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht genomen.

### ARTIKEL 3. | Aanbod en totstandkoming van overeenkomsten

1. Elk aanbod van Verbeeldrij tot het aangaan van een Overeenkomst is vrijblijvend. Verbeeldrij is op basis van slechts een aanbod, nimmer verplicht een Overeenkomst met de Deelnemer aan te gaan.
2. De Deelnemer kan geen rechten ontlenen aan een aanbod van Verbeeldrij dat een kennelijke fout of vergissing bevat. De Deelnemer kan voorts geen rechten ontlenen aan een aanbod van Verbeeldrij dat gebaseerd is op door de Deelnemer verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.
3. Iedere Overeenkomst komt, onverminderd het bepaalde in lid 1, tot stand op het moment dat Partijen tot overeenstemming zijn gekomen over de inhoud van het zorgplan en het daartoe opgemaakte contract hebben ondertekend.

### ARTIKEL 4. | Verplichtingen van de deelnemer in het algemeen

1. De Deelnemer is gehouden om alle door Verbeeldrij gevraagde gegevens en inlichtingen die voor de voorbereiding en uitvoering van de Overeenkomst redelijkerwijs van belang zijn, onverwijld, volledig en correct aan Verbeeldrij te verstrekken. Verbeeldrij gaat bij de uitvoering van de Overeenkomst mede uit van de door de Deelnemer verstrekte gegevens en inlichtingen. Indien Verbeeldrij overeenkomstig de door de Deelnemer verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens of inlichtingen uitvoering geeft aan de Overeenkomst, kan dit

niet als tekortkoming van Verbeelderij worden aangemerkt en is Verbeelderij nimmer aansprakelijk voor de daaruit voor de Deelnemer voortvloeiende schade.

2. De Deelnemer neemt alle redelijke maatregelen om de uitvoering van de Overeenkomst te optimaliseren. De Deelnemer is bovendien gehouden Verbeelderij zo spoedig mogelijk mededeling te doen van alle feiten en omstandigheden die zich al dan niet na totstandkoming van de Overeenkomst openbaren en waarvan redelijkerwijs kenbaar is dat die feiten of omstandigheden van invloed zijn op de deugdelijke uitvoering van de Overeenkomst.
3. De Deelnemer verklaart bij het aangaan van de Overeenkomst dat hem niets bekend is over zijn gezondheidstoestand of persoonlijke omstandigheden op grond waarvan het verlenen van de Diensten door Verbeelderij niet verantwoord zou zijn. De Deelnemer dient zich te conformeren aan de huisregels en gedragscode van Verbeelderij, welke integraal van de Overeenkomst deel uitmaken. Verbeelderij is steeds gerechtigd de huisregels en gedragscode te wijzigen. In een voorkomend geval doet Verbeelderij tijdig mededeling van deze wijzigingen.

#### **ARTIKEL 5. | Uitvoering van de overeenkomst in het algemeen**

1. Verbeelderij staat ervoor in dat de Diensten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap worden verleend.
2. Verbeelderij is te allen tijde bevoegd om niet aan Verbeelderij ondergeschikte zelfstandige hulppersonen (derden) bij de uitvoering van de Overeenkomst te betrekken. De toepassing van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 van het Burgerlijk Wetboek is uitgesloten.
3. Deze algemene voorwaarden zijn mede bedongen ten behoeve van de derden als bedoeld in het vorige lid. Daarom kunnen deze derden, voor zover het recht op nakoming van de bedingen naar hun aard of strekking niet uitsluitend voorbehouden kan zijn aan Verbeelderij, jegens de Deelnemer een beroep doen op de in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen als ware zij zelf partij bij de Overeenkomst.

#### **ARTIKEL 6. | Inhoud en wijziging van de overeenkomst**

1. Verbeelderij verbindt zich uitsluitend tot de Diensten die uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn vastgelegd in het zorgplan en het door Partijen ondertekende contract. Partijen kunnen de Overeenkomst slechts wijzigen op basis van een door beide Partijen voor akkoord bevon-

den gewijzigd zorgplan, of in een voorkomend geval, door gebruikmaking van het daartoe bestemde wijzigingsformulier van de Sociale Verzekeringsbank.

2. Indien vergoeding plaatsvindt op basis van een PGB, is de maximale jaarlijkse indexering van de overeengekomen tarieven die Verbeelderij mag toepassen gelijk aan de indexering van het budget voor dat jaar. Verbeelderij is bevoegd deze indexering door te voeren. Als geen PGB van toepassing is, is Verbeelderij gerechtigd de overeengekomen tarieven jaarlijks per 1 januari te indexeren volgens het Consumentenprijsindexcijfer (CPI) zoals vastgesteld door het Centraal Bureau voor de Statistiek. Een verhoging wordt in dat geval vastgesteld door de laatst geldende prijzen te vermenigvuldigen met een breuk waarvan de teller is het indexcijfer dat geldt voor de maand oktober voorafgaande aan de verhoging en waarvan de noemer is het indexcijfer dat geldt voor de maand oktober van het daaraan voorafgaande jaar.
3. Tariefswijzigingen anders dan op grond van het vorige lid, geschieden slechts in overleg met de Deelnemer, met uitzondering van voor zover sprake is van zorg in natura (ZIN), in welk geval de tarifiering tussen de gemeente en Verbeelderij wordt overeengekomen.
4. Uitsluitend in geval de Dienstverlening voor de Deelnemer tijdelijk wordt gestaakt voor ten hoogste drie weken, kan Verbeelderij plekbehoud voor de Deelnemer garanderen; de overeengekomen weekdagen en tijden blijven voor de Deelnemer dan gereserveerd.
5. Informatie aan de Deelnemer verstrekt door de gemeente over het aantal dagdelen waarop de Deelnemer aanspraak maakt, zijn voor Verbeelderij niet bindend; de vaststelling van het feitelijke aantal dagdelen geschiedt slechts in overleg tussen Partijen en is mede afhankelijk van de beschikbaarheid en het passen binnen de groepssamenstelling.
6. Partijen kunnen de Overeenkomst in goed onderling overleg door opzegging beëindigen. Verbeelderij zal de Overeenkomst uitsluitend opzeggen in geval daaraan zwaarwegende gronden voor zijn waardoor nakoming van de Overeenkomst redelijkerwijs niet van Verbeelderij kan worden gevergd, zoals in geval de Deelnemer na herhaalde waarschuwing zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet nakomt of als de zorgbehoefte van de Deelnemer dusdanig is veranderd dat in redelijkheid geen continuering van de Overeenkomst mag worden verwacht.
7. De Overeenkomst eindigt met onmiddellijke ingang indien:
  - de Deelnemer is komen te overlijden;
  - Verbeelderij in staat van faillissement verkeert

of surseance van betaling aan haar is verleend;

- in geval van een PGB, de budgetverstrekke instantie beslist dat het recht op PGB eindigt en de grond voor deze beëindiging onafhankelijk van de Deelnemer is ontstaan;
  - in geval van een PGB, de budgetverstrekken instantie geen toestemming geeft voor de in de Overeenkomst afgesproken Dienstverlening of de Overeenkomst afkeurt;
  - in geval sprake is van zorg in natura (ZIN) via de WMO waarbij aan de indicatie een einddatum is verbonden, deze einddatum is verstrekken, tenzij ter zake een nieuwe beschikking is afgegeven.
8. Als de beëindiging van de Overeenkomst toerekenbaar is aan de Deelnemer, is Verbeelderij na beëindiging van de Overeenkomst niet gehouden enige nazorg of andere diensten ten behoeve van de Deelnemer te verlenen. Als de beëindiging van de Overeenkomst niet toerekenbaar is aan de Deelnemer, zal Verbeelderij, voor zover redelijkerwijs van haar kan worden gevergd, de Deelnemer behulpzaam zijn bij het zoeken van alternatieve hulp.
  9. Beëindiging van de Overeenkomst leidt nimmer tot een schadevergoedingsaanspraak van de Deelnemer naar Verbeelderij. Afmelding/annulering door de Deelnemer.
  10. Afmelding voor Diensten te verlenen op een afgesproken bepaalde dag, op een bepaald tijdstip, dienen door de Deelnemer zo spoedig mogelijk aan Verbeelderij te worden doorgegeven. Indien op een met de Deelnemer afgesproken tijdstip geen gevolg gegeven kan worden aan de Dienstverlening, terwijl dit aan de Deelnemer kan worden toegerekend, dan wel de Deelnemer de afspraak niet uiterlijk 24 uur tevoren heeft afgezegd, worden de Diensten in rekening gebracht als ware de Diensten werkelijk verleend. Afmelden dient bij voorkeur telefonisch te geschieden (06-27123858), of per whatsapp of e-mail (info@verbeelderij.nl).

#### **ARTIKEL 7. | Betalingen**

1. Met uitzondering van voor zover sprake is van zorg in natura (ZIN) en onverminderd het bepaalde in het volgende lid, komen Partijen de vergoedingen waarop Verbeelderij uit hoofde van de Overeenkomst aanspraak maakt, uitdrukkelijk en Schriftelijk overeen. De overeengekomen vergoedingen zijn inclusief de kosten van beeldende materialen.

2. Eventuele extra aan de Deelnemer door te berekenen kosten van bijvoorbeeld excessief materiaalverbruik of gebruik van bijzondere voorzieningen van Verbeelderij, worden vooraf aan de Deelnemer medegedeeld.
3. Het vervoer van de Deelnemer van en naar de locatie van Verbeelderij komt voor eigen rekening van de Deelnemer en dient door de Deelnemer zelf te worden geregeld.
4. De Diensten worden maandelijks op basis van nacalculatie aan de Deelnemer gefactureerd. Indien vergoeding uit PGB plaatsvindt, dient de Deelnemer voor beschikbaarstelling van de factuur aan de Sociale Verzekeringsbank zorg te dragen, onverminderd het feit dat de betalingsverplichting te allen tijde op de Deelnemer rust in geval de Sociale Verzekeringsbank ten onrechte niet tot betaling overgaat.
5. Door de Deelnemer verschuldigde betalingen dienen te geschieden op de daartoe door Verbeelderij aangegeven wijze en binnen de door Verbeelderij aangegeven termijn.
6. Als tijdige betaling door de Deelnemer achterwege blijft, treedt het verzuim van de Deelnemer van rechtswege in. Vanaf de dag dat het verzuim van de Deelnemer intreedt, is de Deelnemer de dan geldende wettelijke rente verschuldigd. De wettelijke rente wordt berekend tot en met de dag dat het volledige openstaande bedrag is voldaan.
7. Alle kosten, zoals gerechtelijke, buitengerechtelijke en executiekosten, gemaakt ter verkrijging van de door de Deelnemer verschuldigde bedragen, komen voor rekening van de Deelnemer.

#### **ARTIKEL 8. | Aansprakelijkheid en vrijwaring**

1. De Deelnemer draagt de schade veroorzaakt door eventuele onjuistheden of onvolledigheden in de door hem verstrekte of anderszins beschikbaar gestelde gegevens, iedere andere tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van de Deelnemer die uit de wet of de Overeenkomst voortvloeien, en ook een andere omstandigheid die niet aan Verbeelderij kan worden toegerekend.
  - Verbeelderij is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade. Verbeelderij kan, onverminderd het bepaalde in het overige van deze algemene voorwaarden en met name het bepaalde in lid 4, naar de Deelnemer slechts aansprakelijk worden gehouden voor directe schade die de Deelnemer lijdt als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van Verbeelderij in de nakoming van de Dienstverlening. Onder toerekenbare tekortkoming moet worden verstaan een tekortkoming die een goed en zorgvuldig handelend vakgenoot kan en behoort te vermijden, een en ander met

inachtneming van normale oplettendheid en de voor de uitvoering van de Overeenkomst vereiste vakkennis en middelen. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade die in de zin van deze algemene voorwaarden voor vergoeding in aanmerking komt;

- de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Verbeelderij aan de Overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan Verbeelderij toegerekend kunnen worden;
  - de redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Deelnemer aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van de directe schade in de zin van deze algemene voorwaarden.
2. Mocht Verbeelderij aansprakelijk zijn voor enige schade, dan heeft Verbeelderij te allen tijde het recht deze schade te herstellen. De Deelnemer dient Verbeelderij hiertoe in de gelegenheid te stellen, bij gebreke waarvan elke aansprakelijkheid van Verbeelderij ter zake vervalt.
  3. De aansprakelijkheid van Verbeelderij is beperkt tot ten hoogste de factuurwaarde van de Overeenkomst, althans tot dat gedeelte van de Overeenkomst waarop de aansprakelijkheid van Verbeelderij betrekking heeft, met dien verstande dat de aansprakelijkheid van Verbeelderij nimmer meer zal belopen dan het bedrag dat in het betreffende geval krachtens de afgesloten aansprakelijkheidsverzekering van Verbeelderij daadwerkelijk wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eventuele eigen risico van Verbeelderij dat krachtens die verzekering toepassing vindt.
  4. De verjaringstermijn van alle rechtsvorderingen naar Verbeelderij bedraagt één jaar na het bekend worden, althans het redelijkerwijs bekend kunnen worden met de vordering door de Deelnemer.
  5. De Deelnemer vrijwaart Verbeelderij van eventuele aanspraken van derden die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan anderen dan aan Verbeelderij toerekenbaar is.

#### **ARTIKEL 9. | Klachten**

1. Eventuele klachten over de Dienstverlening dienen door de Deelnemer onverwijld na constatering, althans het redelijkerwijs kunnen constateren van de door hem veronderstelde tekortkoming, aan de eigenaar van Verbeelderij mondeling kenbaar te worden gemaakt. Als dit naar oordeel van de Deelnemer niet tot een oplossing leidt, dient de Deelnemer de klacht

Schriftelijk in te dienen waarbij de Deelnemer om een ontvangstbevestiging vraagt, dan wel een klachtbrief aangetekend verstuurt.

2. Klachten worden binnen een termijn van zeven dagen na ontvangst daarvan beantwoord. Als een klacht een langere verwerkingstijd vraagt, wordt binnen de termijn van zeven dagen geantwoord met een ontvangstbevestiging en een indicatie van wanneer de Deelnemer een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
3. Pas indien de klachtenprocedure als bedoeld in de vorige leden van dit artikel is doorlopen, is de Deelnemer gerechtigd een externe klachtencommissie in te schakelen. De Deelnemer kan daarvoor terecht bij Klachtenportaal Zorg ([www.klachtenportaalzorg.nl](http://www.klachtenportaalzorg.nl)).

#### **ARTIKEL 10. | Privacy**

Verbeelderij zal alle in het kader van de Overeenkomst haar ter kennis gekomen persoonsgegevens van de Deelnemer niet verstrekken aan derden, tenzij dit in verband met de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijk is, geschiedt met voorafgaande instemming van de Deelnemer, dan wel het verstrekken van deze gegevens anderszins op grond van wettelijk voorschrift of gerechtelijk bevel dient te geschieden. Volgens de wet is Verbeelderij onder meer gerechtigd persoonsgegevens aan derden, zoals de inspectie, het zorginstellingen of politie te verstrekken, als:

- zulks noodzakelijk is ter uitvoering van de Overeenkomst;
- de gegevensverwerking noodzakelijk is ter vrijwaring van een vitaal belang van de Deelnemer of een andere natuurlijke persoon;
- de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van Verbeelderij of een derde aan wie de persoonsgegevens worden verstrekt, tenzij het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van de Deelnemer, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer, prevaleert.

#### **ARTIKEL 11. | Toepasselijk recht**

Op elke Overeenkomst en alle daaruit voortvloeiende rechtsverhoudingen tussen de Deelnemer en Verbeelderij is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.





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

**Rosmalen**  
Perron 3  
Hoff van Hollandlaan 1  
5243 SR Rosmalen

**Ravenstein**  
De Verver 4  
5371 MZ Ravenstein