

Algemene Voorwaarden Stichting MHOOM

Artikel 1 Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden gelden voor alle afspraken die je met MHOOM maakt over de zorg- en dienstverlening, tenzij dat schriftelijk anders wordt afgesproken. Onder 'schriftelijk' wordt in deze algemene voorwaarden ook verstaan e-mail.
2. In de zorgovereenkomst, deze algemene voorwaarden en huurovereenkomst wordt gesproken over 'zorg'. Daarmee wordt ook 'ondersteuning' bedoeld.
3. Jij en MHOOM kunnen alleen van deze algemene voorwaarden afwijken, als dat niet in je nadeel is. Jij en MHOOM kunnen alleen schriftelijk van de 'Algemene Voorwaarden MHOOM' afwijken.
4. MHOOM kan de algemene voorwaarden veranderen. MHOOM moet deze veranderingen aan je overhandigen of opsturen (via mail of per post). Als MHOOM de algemene voorwaarden verandert, kan je de zorgovereenkomst ontbinden. Maak je geen bezwaar, dan gelden de veranderde (nieuwe) algemene voorwaarden dertig (30) dagen nadat je ze hebt ontvangen.

Artikel 2 Aanmeld- en intakeprocedure

1. Als je zorg van MHOOM wil ontvangen, moet je dit schriftelijk laten weten aan de Directeur-bestuurder van MHOOM.
2. Daarop volgt een vrijblijvend kennismakingsgesprek met MHOOM. Voordat dit gesprek plaatsvindt, stuurt de Directeur-bestuurder de informatie, genoemd in artikel 4 lid 3.
3. Als je bij MHOOM wil komen wonen en je lijkt te passen in de doelgroep, plaatst MHOOM je op de interesselijst zolang er geen woning beschikbaar is. Er kunnen geen rechten worden ontleend aan de plaatsing op de interesselijst.
4. Als er een woning beschikbaar is of komt, word je voorgedragen aan de aanmeldcommissie. Deze aanmeldcommissie bestaat uit een GZ Psycholoog, Directeur-Bestuurder en Persoonlijk Begeleider.
5. De aanmeldcommissie doet het vooronderzoek. Ook onderzoekt de aanmeldcommissie of je behoort tot de doelgroep en of je in de groepssamenstelling past.
6. Je moet voor het vooronderzoek de volgende documenten aanleveren:
 - a. Diagnoserapport ASS;
 - b. Inventarisatie vaardigheden voor zelfstandig wonen;
 - c. Sociaal rapport van bewoner;
 - d. Omschrijving van de dagbesteding;
 - e. Eventuele informatie over een bestaande indicatie.
 - f. Officiële documenten waaruit blijkt dat je een mentor, bewindvoerder of curator hebt (indien van toepassing).
7. Na de aanmeldprocedure beoordeelt de aanmeldcommissie op basis van de, onder lid 6 aangeleverde, informatie of MHOOM ondersteuning volgens jouw zorgvraag kan bieden. Bij een positieve beoordeling vindt er een intakegesprek plaats, waarbij jouw zorgvraag nader wordt onderzocht.

8. De aanmeldcommissie adviseert het bestuur over of je kan worden aangenomen, gelet op jouw zorgvraag en individueel opgestelde ondersteuningsplan.
9. Het bestuur neemt de beslissing of je door MHOOM kan worden begeleid. De beslissing wordt genomen met inachtneming van het uitgebrachte advies en de voorwaarden van artikel 3. Je wordt over het besluit geïnformeerd.
10. In de Zorgovereenkomst met MHOOM en de huurovereenkomst met DGW kunnen aanvullende voorwaarden staan waar je je aan moet houden.

Artikel 3 Totstandkoming Zorgovereenkomst

1. MHOOM sluit alleen een zorgovereenkomst als je voldoet aan de volgende voorwaarden:
 - a. De aanmeldprocedure van artikel 2 is goed doorlopen;
 - b. Je bent volwassen en hebt de diagnose Autisme Spectrum Stoornis (ASS);
 - c. Je wil zelfstandig wonen of geeft aan ambulante zorg te willen ontvangen van MHOOM;
 - d. Er is geen sprake van een crisiszorgvraag;
 - e. Je bent in staat om te leven volgens een goed gestructureerd dagprogramma, waarmee je je leven zelfstandig kan indelen;
 - f. Er is bij jou geen sprake van bijkomende psychiatrische-, persoonlijkheids- of gedragsproblematiek;
 - g. Er is bij jou geen sprake van schulden- of verslavingsproblematiek of eetstoornis;
 - h. Je hebt substantiële dagbesteding;
 - i. Je beschikt over voldoende financiële middelen, waarmee je zelfstandig kan wonen.
2. De zorgovereenkomst tussen jou en MHOOM begint als:
 - a. Je aangeeft dat je zorg van MHOOM wil;
 - b. MHOOM deze zorg kan en wil bieden en;
 - c. Je voldoet aan de voorwaarden, genoemd onder lid 1 van dit artikel;
 - d. deze zorg betaald kan worden (er moet een beslissing zijn over de financiering van de zorg).
3. Je moet akkoord gaan met de zorgovereenkomst. Dat doe je door de zorgovereenkomst (digitaal) te ondertekenen of door te beginnen met de zorg door MHOOM.
4. De startdatum is de datum van ondertekening van de zorgovereenkomst of de datum waarop je met de zorg begint.

Artikel 4 Recht op informatie

1. MHOOM geeft jou voor en tijdens de zorgverlening alle informatie die je nodig hebt over de zorg. MHOOM controleert of je – gelet op je leeftijd en/of bevattingvermogen- alle informatie goed hebt ontvangen en hebt begrepen.
2. MHOOM bepaalt samen met jou welke informatie wel of niet gedeeld wordt. Als je weigert informatie te ontvangen respecteert MHOOM dit, tenzij dit kan leiden tot nadeel voor jezelf of anderen dat niet tegen het weigeren opweegt.
3. MHOOM geeft je tijdens het kennismakingsgesprek belangrijke informatie. Deze informatie staat ook op de website van MHOOM:
 - a. informatie over MHOOM en de zorg- en dienstverlening;
 - b. informatie over de kosten van de zorgverlening van MHOOM. De kosten over het wonen staan hier niet bij. Dat valt namelijk niet onder de zorgverlening;
 - c. informatie over de klachtenregeling;
 - d. informatie over de cliëntvertrouwenspersoon en de klachtenfunctionaris;

- e. informatie over de bereikbaarheid van MHOOM in geval van een noodsituatie;
- f. informatie over de omgang met jouw persoonsgegevens door MHOOM en de geldende privacyverklaring van MHOOM. MHOOM kan ook informatie geven aan jouw wettelijk vertegenwoordiger(s) als de wet dit verplicht of als dit in jouw belang is.

Artikel 5 Wijziging Zorgovereenkomst

Jij en MHOOM kunnen in overleg de zorgovereenkomst veranderen als dat nodig is. Dat kan bijvoorbeeld als jouw zorgvraag verandert waardoor het zorgaanbod en de zorgovereenkomst niet meer op elkaar aansluiten. Dat kan ook als MHOOM geen (of minder) vergoeding ontvangt voor de uitvoering van de zorgverlening en/of als de aanvraag van een nieuwe indicatie noodzakelijk is.

Artikel 6 (Wijziging) indicatie

1. Je hebt een geldige indicatie nodig.
2. Als jouw zorgvraag verandert waardoor MHOOM niet meer de verantwoorde zorg kan leveren, moet je op verzoek van MHOOM binnen vijf werkdagen een nieuwe indicatie aanvragen.

Artikel 7 Ondersteuningsplan (zorgplan)

1. Dit artikel is van toepassing op zorgverlening op basis van Wet langdurige zorg (WLZ) of de WMO 2015.
2. De zorg wordt door MHOOM gegeven volgens het (digitale) ondersteuningsplan en de indicatie die je hebt gekregen.
3. In het ondersteuningsplan staat wat voor ondersteuning je krijgt en hoe lang.
4. Het ondersteuningsplan wordt gemaakt na een gesprek met jou. In dat gesprek worden afspraken gemaakt over de zorgverlening. Deze afspraken worden in het ondersteuningsplan vastgelegd.
5. Je mag ook zelf een ondersteuningsplan maken en aan MHOOM geven. MHOOM zal jouw ondersteuningsplan gebruiken bij het opstellen van het definitieve ondersteuningsplan.
6. Als je niet aan de bespreking van je ondersteuningsplan hebt kunnen of willen deelnemen zal MHOOM bij het opstellen van het ondersteuningsplan zoveel mogelijk rekening houden met jouw (veronderstelde) wensen, mogelijkheden en beperkingen.
7. MHOOM maakt het ondersteuningsplan binnen zes weken na het begin van de zorgovereenkomst. MHOOM geeft jou en/of jouw wettelijk vertegenwoordiger(s) een afschrift van of inzage in het ondersteuningsplan.

Artikel 8 Naleving en evaluatie ondersteuningsplan

1. MHOOM geeft zorg volgens het ondersteuningsplan. Van het ondersteuningsplan kan alleen worden afgeweken, als je daarmee akkoord gaat.
2. Je kan met MHOOM over het ondersteuningsplan praten zo vaak als nodig is. Op basis van de WLZ heb je recht om het ondersteuningsplan twee keer per jaar te bespreken. Je hoeft hier geen gebruik van te maken. Als je dit niet wil, maak je hierover aparte afspraken met MHOOM.
3. Je kan ook zelf vragen om een tussentijdse evaluatie van het ondersteuningsplan. MHOOM zal hiernaar luisteren, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om het niet te doen. MHOOM kan ook zelf besluiten om het ondersteuningsplan met je te evalueren.

Artikel 9 Zorgdossier

1. MHOOM houdt een (digitaal) zorgdossier voor jou bij.
In het dossier staan de volgende gegevens:
 - a. gegevens over je gezondheid;
 - b. je ondersteuningsplan;
 - c. gegevens over je behandeling;
 - d. andere gegevens die noodzakelijk zijn om je goede zorg te geven;
 - e. de gegevens en documenten die MHOOM van je heeft ontvangen;
 - f. gegevens die volgens de wet in het dossier moeten worden opgenomen;
2. Je mag MHOOM vragen om het zorgdossier te bekijken of om een kopie te krijgen. MHOOM werkt mee aan deze vragen, tenzij de wet bepaalt dat dit niet mag of wanneer de persoonlijke levenssfeer van een ander daardoor wordt geschaad. Ook je wettelijk vertegenwoordiger mag het zorgdossier bekijken of een kopie krijgen, maar niet als dit je benadeelt of als dit in strijd is met de uitvoering van de taak van de hulpverlener.
3. Als je niet zelf kan beslissen (wilsonbekwaam), dan moet jouw wettelijk vertegenwoordiger vragen het zorgdossier te bekijken of een kopie te krijgen. Ook hier geldt: je wettelijk vertegenwoordiger mag het zorgdossier bekijken of een kopie krijgen, maar niet als dit je benadeelt of als dit in strijd is met de uitvoering van de taak van de hulpverlener. Je mag vragen om onderdelen in het zorgdossier te veranderen of weg te halen als ze niet kloppen, niet belangrijk zijn of als je niet wilt dat het in jouw zorgdossier staat. Je kunt dan schriftelijk bezwaar indienen. Wij zullen dit bezwaar met je bespreken en aangeven of en hoe het uitgevoerd kan worden.
4. Als je vraagt om het zorgdossier helemaal of gedeeltelijk te vernietigen, dan doen we dat.
5. Als je niet zelf kunt beslissen (wilsonbekwaam), dan moet jouw wettelijk vertegenwoordiger vragen om gehele of gedeeltelijke vernietiging.
6. Wij vernietigen het zorgdossier niet als het bewaren ervan belangrijk is voor iemand anders dan jijzelf. Het moet dan gaan om een concreet, actueel belang.
7. Wij vernietigen het zorgdossier ook niet als de wet dat niet toestaat.
8. Binnen drie maanden nadat je ons gevraagd hebt om het zorgdossier helemaal of gedeeltelijk te vernietigen, laten wij je weten of wij dat gedaan hebben. Als wij jouw verzoek afwijzen, vertellen we waarom we dat niet (kunnen) doen.
9. MHOOM bewaart jouw zorgdossier veilig voor 20 jaar na het einde van de zorgovereenkomst. Het kan langer zijn dan 20 jaar als dat moet van de wet of als dat nodig is als de zorg dat eist. Na afloop van deze bewaartermijn vernietigt MHOOM de gegevens. Meer regels hierover vind je in het privacyreglement van MHOOM, dat op de website van MHOOM staat.

Artikel 10 Calamiteiten en (gewelds)incidenten

1. Als er iets ergs gebeurt (een incident, geweld in de zorgrelatie, of een calamiteit), dan vertelt MHOOM jou (of je wettelijk vertegenwoordiger):
 - a. wat (aard en oorzaak) is gebeurd;
 - b. welke maatregelen er zijn genomen om het (gewelds)incident in de toekomst te voorkomen.
2. MHOOM verstaat in dit kader onder:
 - a. Incident: een niet-bedoelde of onverwachte gebeurtenis, die tot schade bij jou heeft geleid of zou kunnen leiden:

- b. Geweld in de zorgrelatie: als er bij jou sprake is van seksueel binnendringen van jouw lichaam of van ontucht, lichamelijk en geestelijk geweld, gepleegd door een zorgverlener of andere personen werkzaam bij of in opdracht van MHOOM, of door een andere cliënt van MHOOM.
 - c. Calamiteit: een niet-bedoelde of onverwachte gebeurtenis, die tot een ernstig schadelijk gevolg of de dood van een cliënt heeft geleid.
- 3. MHOOM meldt calamiteiten en (gewelds)incidenten zo snel mogelijk bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) of (indien van toepassing) bij het toezichthoudend orgaan van de betreffende gemeente.
- 4. MHOOM heeft een intern incidentenregister waarin Incidenten en Calamiteiten worden geregistreerd.
- 5. Als een situatie, onder 2, zich voordoet, hanteert het bestuur de volgende werkwijze.
 - a. Een incident wordt gemeld bij het bestuur.
 - b. Het bestuur beoordeelt of er sprake is van een onherstelbare situatie en/of er kans is op herhaling. Bij de beoordeling wordt het advies ingewonnen van een psycholoog, het ondersteuningsteam of andere deskundigen.
 - c. Het bestuur beoordeelt welke maatregel passend is. Bij deze beoordeling wordt de veroorzaker van het incident of calamiteit betrokken.
 - d. Als er geen sprake is van een onherstelbare situatie, kan het bestuur besluiten om een herkansingsperiode in te stellen. Tijdens de herkansingsperiode worden voorwaarden opgelegd om herhaling te voorkomen.
 - e. Overtreding van de herkansingsvoorwaarden geldt als gewichtige reden, wat kan betekenen dat de zorgovereenkomst met jou wordt opgezegd. Artikel 16 is dan van toepassing.

Artikel 11 Jouw verplichtingen

1. Voordat je zorg krijgt, moet je een geldig identiteitsbewijs laten zien. Als het nodig is, moet je jouw indicatie laten zien. MHOOM kan wachten met het verlenen van zorg als je geen legitimatie of indicatie kan laten zien, tenzij jouw indicatie aangeeft dat de zorg per direct moet starten.
2. Tijdens de eerste ondersteuningsplanbespreking geef je de naam en contactgegevens aan MHOOM door van je contactpersoon of, als dit het geval is, de contactgegevens van je wettelijk vertegenwoordiger (de persoon die namens jou je belangen behartigt als je dit niet meer zelf kunt).
3. Je geeft MHOOM alle informatie en medewerking die nodig en belangrijk is voor de zorg. Je zorgt dat de informatie betrouwbaar is. De informatie en medewerking geef je zo snel als mogelijk is, zowel voor als tijdens de zorg.
4. Je moet ervoor zorgen dat MHOOM op tijd betaald wordt voor de zorgverlening. Dat betekent bijvoorbeeld dat je op tijd de facturen van MHOOM indient bij de SVB of het zorgkantoor, die voor betaling zorgen.
5. Je moet de mensen van MHOOM hun werk laten doen. Het is belangrijk dat de mensen hun werk kunnen doen in veiligheid, gezondheid en een hygiënische omgeving.
6. Je moet ingeschreven staan bij Woonkeuze Stedendriehoek. Je moet een afschrift van inschrijving laten zien.
7. Jouw gedrag mag niet schadelijk zijn voor de gezondheid of het welzijn van andere cliënten, vrijwilligers, zorgverleners of andere personen die werkzaam zijn bij of in opdracht van MHOOM.
8. Je moet een verzekering voor wettelijk aansprakelijkheid (WA) hebben.

Artikel 12 Aansprakelijkheid MHOOM

1. MHOOM betaalt maximaal het bedrag wat de aansprakelijkheidsverzekering uitkeert.

2. Als de verzekering niet betaalt, wordt er een maximumbedrag uitgekeerd. Dat maximumbedrag is het bedrag 'dat met de zorgovereenkomst is gemoeid over maximaal drie maanden direct voorafgaande aan de schadeveroorzakende gebeurtenis'.
3. Lid 1 en lid 2 van dit artikel gelden ook voor mensen/ of organisaties die door MHOOM zijn ingeschakeld.
4. Als MHOOM bewust of expres iets fout doet, gelden de regels van lid 1 en lid 2 niet. Het gaat dan over schade te wijten aan opzet of grove schuld.

Artikel 13 Beëindiging van de zorgovereenkomst

De zorgovereenkomst kan op verschillende manieren stoppen.

- a. De rechter kan de zorgovereenkomst stopzetten (ontbinden);
- b. Jij of MHOOM kan de zorgovereenkomst per direct stoppen als MHOOM failliet gaat of betalingsuitstel vraagt.
- c. Het kan stoppen als jij en MHOOM het daarover samen eens zijn;
- d. Het kan stoppen zoals beschreven in artikel 14, 15 en 16 van deze algemene voorwaarden.

Artikel 14 Automatische (van rechtswege) beëindiging van de zorgovereenkomst

De zorgovereenkomst eindigt automatisch in onderstaande situaties.

- a. Als MHOOM geen zorg meer mag of kan geven. Dit kan zich voordoen als jouw zorgindicatie verloopt of wordt ingetrokken en er geen duidelijkheid is op een nieuwe indicatie (de zorgovereenkomst eindigt dan met ingang van de dag volgende op de einddatum van de indicatie);
- b. Als je overlijdt;
- c. Als je verhuist naar een plek waar MHOOM niet werkt;
- d. Als je ergens anders gedwongen wordt opgenomen door bijvoorbeeld een rechterlijke machtiging. MHOOM kan de zorg dan niet meer verlenen;
- e. Als je verhuist naar een andere instelling of woning en je niet langer zorg afneemt van MHOOM;
- f. Als MHOOM geen vergoeding meer ontvangt voor jouw zorgverlening en je ook niet bereid bent om deze vergoeding zelf te betalen;

Artikel 15 Opzegging van de zorgovereenkomst door jou

1. Je kan de zorgovereenkomst altijd schriftelijk stoppen, maar je moet dan zes maanden wachten, tenzij je met MHOOM een andere opzegtermijn afspreekt. Dat wil zeggen dat je rekening moet houden met een opzegtermijn, waarbij de zorg pas eindigt als deze opzegtermijn is afgelopen.
2. Als MHOOM deze algemene voorwaarden verandert, kunt je de zorgovereenkomst schriftelijk opzeggen. De zorgovereenkomst stopt op de dag waarop de gewijzigde algemene voorwaarden starten.

Artikel 16 Opzegging van de zorgovereenkomst door MHOOM

1. MHOOM kan de zorgovereenkomst opzeggen als er grote problemen zijn (gewichtige redenen), waarbij niet van MHOOM kan worden verwacht dat de zorg aan jou wordt voortgezet. MHOOM kan bijvoorbeeld:
 - a. stoppen met de zorg als je niet doet wat er staat in de zorgovereenkomst, deze Algemene Voorwaarden of de huurovereenkomst met DGW;

- b. stoppen met de zorg als jij (of je wettelijk vertegenwoordiger) niet meewerkt aan de zorg, bijvoorbeeld bij langdurige afwezigheid;
- c. stoppen met de zorg als jij, je wettelijk vertegenwoordiger of andere personen die bij jou zijn betrokken (familieleden, vrienden, belangenbehartiger) zich niet goed gedragen tegenover medewerkers en cliënten van MHOOM;
- d. stoppen met de zorg als jouw zorgvraag verandert en MHOOM de zorg niet meer kan verlenen die past bij het ondersteuningsplan/de zorgovereenkomst, waarbij jij en MHOOM het niet eens worden over aanpassing van het ondersteuningsplan/de zorgovereenkomst;
- e. stoppen met de zorg als jouw persoonlijke situatie aanzienlijk wijzigt en MHOOM niet meer de zorg kan leveren, die oorspronkelijk met je is afgesproken. Daaronder valt de situatie waarin je zwanger raakt of als je gaat samenwonen en er geen zorg meer wordt verleend door MHOOM.
- f. stoppen met de zorg als jij en/ of MHOOM geen vertrouwen meer in elkaar hebben.

In bovenstaande voorbeelden kan in redelijkheid van MHOOM niet worden verwacht met de zorgverlening door te gaan.

2. MHOOM zal jou of je wettelijk vertegenwoordiger eerst één keer schriftelijk waarschuwen en de gelegenheid geven om het gedrag aan te passen, voordat de overeenkomst wordt opgezegd op basis van de hierboven genoemde redenen onder a, b, c of f. Een schriftelijke waarschuwing wordt niet gegeven als dit – gelet op de omstandigheden – niet van MHOOM kan worden verwacht.
3. Als MHOOM de zorgovereenkomst opzegt, geldt er een opzegtermijn van drie maanden, tenzij er een dringende reden is waardoor MHOOM de zorgovereenkomst onmiddellijk kan beëindigen. Deze dringende reden word je dan onmiddellijk meegedeeld.
4. Als MHOOM de zorgovereenkomst opzegt, zal MHOOM je helpen bij het vinden van passende zorg ergens anders. MHOOM blijft de noodzakelijke zorg geven tot het moment dat de zorgovereenkomst stopt, tenzij deze noodzakelijke zorg op een andere wijze kan worden verleend of als het belang en/of de veiligheid van cliënten of medewerkers van MHOOM daarmee op onevenredige wijze in gevaar komen.

Artikel 17 Geheimhouding, privacy en persoonsgegevens

1. MHOOM verwerkt jouw persoonsgegevens volgens de regels van MHOOM en de wet. Het gaat daarbij om de privacyverklaring van MHOOM, de regels van de Algemene Verordening persoonsgegevens (AVG), de Uitvoeringswet AVG en andere relevante (gezondheids-)wetgeving. Op de website van MHOOM staat een privacyreglement. Daarin wordt uitgelegd hoe MHOOM omgaat met jouw persoonsgegevens.
2. MHOOM-medewerkers (of andere personen die in opdracht van MHOOM rechtstreeks betrokken zijn bij de zorgverlening) kunnen jouw persoonsgegevens gebruiken als dat nodig is voor hun werk.
3. MHOOM kan jouw persoonsgegevens delen. Het gaat dan om persoonsgegevens die minimaal nodig zijn om zorgondersteunende werkzaamheden te kunnen uitvoeren. Bij zorgondersteunende werkzaamheden kun je denken aan dossierbeheer, financiële afwikkeling en controle, intercollegiale toetsing, intervisie, supervisie, opleiding, kwaliteitsbewaking en kwaliteitsbevordering, onderzoek van een intern gemeld incident en toegang tot het zorgdossier verlenen aan anderen dan de zorgverleners.
4. MHOOM deelt jouw persoonsgegevens als dat nodig is voor wettelijke taken. Ook deelt MHOOM de persoonsgegevens voor uitgevoerde controles, zolang deze controles voldoen aan de privacywetgeving. Het gaat om het delen van gegevens met bijvoorbeeld het Centrum Indicatiestelling

zorg (CIZ), het Centraal Administratiekantoor (CAK), de Sociale Verzekeringsbank (SVB), zorgkantoren, zorgverzekeraars en gemeenten.

5. Na jouw overlijden geeft MHOOM geen inzage in en kopie van (een deel van) het zorgdossier aan jouw nabestaanden. Dat is alleen anders:
 - a. wanneer je hier schriftelijk toestemming voor hebt gegeven;
 - b. wanneer volgens de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) een mededeling van een incident is ontvangen;
 - c. wanneer het heel belangrijk is (zwaarwegend belang). Jouw nabestaanden moeten aantonen dat het belangrijker is (een deel van) het zorgdossier te bekijken of een kopie te krijgen dan jouw privacy te beschermen na jouw overlijden.
6. Na jouw overlijden geven we geen gegevens uit (een deel van) het zorgdossier aan jouw nabestaanden als daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander wordt geschaad. Dat doen we ook niet als schriftelijk is vastgelegd dat je dat niet wenst terwijl je 12 jaar of ouder was en wilsbekwaam.
7. MHOOM geeft geen informatie over jou of jouw zorgdossier aan anderen, tenzij je toestemming hebt gegeven of dit volgens de wet moet of mag. Deze gegevens worden alleen gedeeld als dit de persoonlijke levenssfeer van anderen niet schaadt.
8. MHOOM zorgt ervoor dat 'anderen' niet kunnen zien dat je zorg ontvangt, tenzij je dit goed vindt, het niet verantwoord is om zorg uit te stellen of het niet mogelijk is om zorg te verlenen zonder dat anderen dit merken. Onder 'anderen' vallen niet de personen die nodig zijn voor de zorgverlening. Onder 'anderen' valt ook niet jouw wettelijk vertegenwoordiger(s). Zij kunnen dus zien dat je zorg ontvangt, tenzij dit zou betekenen dat MHOOM daardoor niet de zorg van een goed hulpverlener kan bieden.

Artikel 18 Klachten en geschillen

1. MHOOM heeft een klachtenregeling. Deze vind je op de website van MHOOM. In deze regeling lees je hoe je jouw klacht moet indienen en hoe deze wordt afgehandeld.
2. MHOOM is aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg Algemeen. In de klachtenregeling lees je hoe jij je tot de Geschillencommissie kunt wenden.

Artikel 19 Geschillen en toepasselijk recht

1. Het Nederlandse recht is van toepassing op de zorgovereenkomst en deze algemene voorwaarden.
2. Een geschil over de zorgovereenkomst en deze algemene voorwaarden wordt behandeld door de bevoegde rechter van je woonplaats of het arrondissement waarin MHOOM statutair is gevestigd.
3. Jij en MHOOM kunnen ook kiezen om eerst naar een mediator te gaan. Deze mediator moet door de Mediatorsfederatie Nederland (MfN) zijn erkend.