

## ALGEMENE INFORMATIE BEDRIJF EN BEGELEIDING



### Beste (wettelijk vertegenwoordiger van) cliënt van Time Auti,

Welkom bij Time Auti. Fijn dat u het vertrouwen heeft dat Time Auti u of uw kind kan helpen door de begeleiding. Voordat we starten wil ik u graag informeren over belangrijke onderwerpen voor u en voor Time Auti.

Time Auti is als kleinschalig zorgbedrijf aangesloten bij de CKZ (Coöperatie van Kleinschalige Zorg in Zeeland). De CKZ is ISO-9001-gecertificeerd en voldoet aan kwaliteitseisen van de ISO. Omdat ik lid ben van de CKZ moet Time Auti ook voldoen aan kwaliteitseisen. Als eenmanszaak ben ik als enige begeleider voldoende gekwalificeerd en beschik over een SKJ-registratie (verplicht binnen de Jeugdhulp). Wanneer ik mensen in huur controleer ik hun kwalificaties en controleer hun werkzaamheden, zodat ook zij voldoen aan de hoge standaard van Time Auti en CKZ. Ook dient de administratie van Time Auti te voldoen aan diverse eisen. Iedere twee jaar wordt dit met een interne audit gecontroleerd. U kunt er dus vanuit gaan dat Time Auti een bedrijf is dat in de bedrijfsvoering en de begeleiding een kwalitatief goed bedrijf is.

Time Auti dient daarnaast nog te voldoen aan wettelijke eisen, maar ook de kwaliteitseisen van gemeenten en de CKZ. Met betrekking tot de jeugdhulp zijn die eisen zeer streng, wat ook goed is. Time Auti dient te voldoen aan deze eisen, die staan beschreven in het Toetsingskader Verantwoorde Hulp voor Jeugd. Het is mogelijk dat de Inspectie van Gezondheidszorg en Jeugd (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport) een inspectie uit voert om te beoordelen of Time Auti aan de eisen voldoet. Om die reden zal Time Auti zich aan deze eisen houden. Zowel de eisen van de CKZ als de eisen van de Inspectie zullen iedere twee jaar door Time Auti zelf worden geanalyseerd, voorafgaand aan de interne audit van de CKZ. Indien nodig zal een verbeterplan worden opgemaakt, wat wordt gevolgd door de auditor van CKZ of de inspectie.

Naast alle kwaliteitseisen en wettelijke eisen, wil Time Auti met respect omgaan met cliënten en andere betrokkenen. Er worden geen cliënten uitgesloten om ras, geloof of geaardheid. Wel is Time Auti gericht op een specifieke doelgroep, waarin er een specialisatie is, op basis waarvan cliënten kunnen worden doorverwezen wanneer er onvoldoende expertise is in de problematiek of situatie. Het kan voorkomen zijn dat ik u doorverwijs naar een collega met meer deskundigheid en mogelijkheden, meer passend bij uw hulpvraag en problematiek.

Time Auti zal alles in het werk stellen om de veiligheid van de cliënt, betrokkenen en betrokken dieren te waarborgen. Respect voor mens, dier en natuur staan hier voorop. Cliënten, betrokkenen en dieren moeten zich veilig voelen. Indien we hier specifieke aanpassingen voor moeten inzetten, vernemen we dat graag van u en zullen we ons best doen hierin te voorzien, mits dit binnen redelijkheid is te verwachten van Time Auti.

### Doelgroep

Time Auti begeleidt kinderen (vanaf 10 jaar), jongeren en volwassenen met een diagnose binnen het autisme spectrum of een problematiek die daar op lijkt, waarvoor het aanbod ook passend is. Dit laatste is altijd in overleg en voor het oordeel van Time Auti. Dat geldt ook wanneer er meerdere diagnoses of problematieken zijn. Het aanbod van Time Auti past vaak ook goed bij co-morbiditeit (meer dan 1 diagnose, waarbij ook sprake is van een diagnose ASS).

Laatst bijgewerkt op: d.d. 02-06-2026.

Time Auti heeft inmiddels een ruime ervaring met begeleiding bij depressieve klachten/(autistische-) burn-out, eetstoornissen, trauma, overprikkeling/sensorische integratie, uitval op werk en school en emotieregulatie.

Het aanbod van Time Auti is passend voor mensen van 10 tot 80 jaar met een gemiddelde tot hogere intelligentie. Binnen Time Auti worden ook andere hulpverleners betrokken, die ook deze doelgroep met lagere intelligentie kunnen begeleiden. De begeleiding wordt dan door iemand anders aangeboden dan door mij. Begeleiding voor kinderen jonger dan 10 jaar zal via de ouders worden aangeboden. Uit ervaring is dat het meest passend en het minst belastend voor het kind.

Indien er sprake is van alcohol-, drugs of gokverslaving die overheersend is over de autisme-problematiek, past het aanbod van Time Auti helaas niet.

### **Samenwerkingsverbanden**

Via de CKZ is Time Auti gecontracteerd voor jeugdhulp en WMO-begeleiding binnen de gehele provincie Zeeland.

Voor de uitvoering van de Jeugdhulpverlening is Time Auti, via CKZ, aangesloten bij het samenwerkingsverband S.L.I.M., waarover u kunt lezen op website <https://slimzeeland.nl/>. Binnen Zeeland dient iedere jeugdzorgaanbieder te zijn verenigd in een samenwerkingsverband om een breed aanbod te kunnen waarborgen met opschalen en afschalen wanneer dat nodig is. Zeeland kent 8 samenwerkingsverbanden voor de Jeugdhulp, die georganiseerd worden via Inkoop Jeugdhulp Zeeland (<https://www.inkoopjeugdhulpzeeland.nl/>).

Binnen de WMO-begeleiding van de gemeente Vlissingen dient iedere zorgaanbieder ook verenigd te zijn in een samenwerkingsverband. Time Auti is, via CKZ, verenigd in samenwerkingsverband "Zeeuws Baken", waardoor Time Auti gecontracteerd is voor de WMO begeleiding in de gemeente Vlissingen.

### **Werkgebied Time Auti**

In verband met reistijden en de vele verschillende werkwijzen van alle gemeenten apart, werkt Time Auti voornamelijk voor inwoners van Walcheren en de Bevelanden.

Echter is Time Auti wel gecontracteerd voor de overige regio's binnen Zeeland en een deel van West-Brabant. Begeleiding vindt alleen plaats in de praktijk in Vlissingen, tenzij huisbezoek om zwaarwegende redenen noodzakelijk is. Omdat er een grote nood is aan gespecialiseerde autisme-begeleiding, kan ik alleen op deze manier voldoende mensen helpen.

Het preventieve aanbod (WAUW) is in heel Zeeland en West-Brabant beschikbaar.

Het online aanbod en de boeken (Praktische gidsen bij autisme) zijn voor heel Nederland en België (alle Nederlandstalige personen) beschikbaar.

## Procedure

Hoe kunt u zich aanmelden.

Wanneer u hulp of begeleiding zoekt kunt u dit aanvragen bij uw gemeente. De klantondersteuners van iedere gemeente in Zeeland kennen de meeste bedrijven en mogelijkheden van zorg en begeleiding en kunnen inschatten welke passend zou kunnen zijn.

Uiteraard kunt u voorafgaand aan de aanvraag bij uw gemeente eerst kennismaken met mij en mijn bedrijf, zodat u weet waarvoor u kiest. U heeft het recht om uw eigen zorgaanbieder te kiezen. Dus mocht u graag begeleiding willen via Time Auti, dan kunt u dat specifiek aangeven bij uw gemeente. Uw gemeente gaat met u in gesprek over uw hulpvraag en zal (bij goedkeuring) een zorgopdracht of indicatie afgeven voor de begeleiding. Zodra deze is afgegeven kunnen we starten met de begeleiding, mits ik ruimte heb in mijn agenda en u bovenaan de wachtlijst staat.

### Hoe gaat de procedure van aanvraag:

Wanneer u een hulpvraag hebt gaat u op zoek naar passende hulp. Zo bent u waarschijnlijk bij Time Auti aangekomen. We hebben een vrijblijvende kennismaking gehad waarin ik uw verhaal heb gehoord en u heb aangegeven of het aanbod van Time Auti passend is en op welke termijn u bij Time Auti terecht kunt (helaas is er een wachtlijst). Indien u begeleiding wenst via Time Auti of juist een andere zorgorganisatie, moet u die aanvraag zelf doen via uw gemeente.

1. U neemt contact op met het zorgloket van uw eigen gemeente:

### De zorglokets per gemeente:

- VLISSINGEN: U kunt via uw buurtteam de indicatie voor begeleiding aanvragen. U kunt hiervoor contact opnemen via email [algemeen@buurtteamsvlissingen.nl](mailto:algemeen@buurtteamsvlissingen.nl) of telefonisch van maandag tot en met vrijdag tussen 9.00 en 17.00 uur via (0118) 72 39 00. Via de buurtteams kunt u op alle levensgebieden hulp vragen, ook op financieel vlak, gezondheid, evenementen. Op de website vindt u alle informatie over uw buurtteam: <https://buurtteamsvlissingen.nl/>. Ook kunt u contact opnemen met het zorgloket WMO/jeugd van de gemeente Vlissingen via 0118-487010 of [info@wmojeugd.nl](mailto:info@wmojeugd.nl).
- MIDDELBURG: Telefoonnummers: TIM (zorgloket gemeente Middelburg) is bereikbaar 08:30-16:30 uur op telefoonnummer 0118-675000 en via email [tim@middelburg.nl](mailto:tim@middelburg.nl)
- VEERE: Telefoonnummer 0118-555444 of via het contactformulier op de website <https://www.veere.nl/stap-1-advies-aanvragen-wmo>
- OOSTERSCHELDEREGIO/REIMERSWAAL: GR DE BEVELANDEN (Goes, Borsele, Kapelle, Noord-Beveland, Reimerswaal) telefoonnummer 0113-239100 (ma tot en met do 08:30-17:00 uur en vr 08:30-12:30 uur) of email [info@grdebevelanden.nl](mailto:info@grdebevelanden.nl)
- TERNEUZEN: Op de [website van aan-z](#) vindt u hierover veel informatie. Maar u kunt uw hulpvraag ook per e-mail sturen naar [jeugdengazin@aan-z.eu](mailto:jeugdengazin@aan-z.eu); telefonisch via [0115-56 30 15](tel:0115-563015) of langsgaan op Jacob Catsstraat 7 in Terneuzen
- HULST: u kunt terecht bij de Gemeentewinkel, Grote Markt 24, 4561 EB Hulst (postadres: Lange Bellingstraat 2, 4561 ED Hulst). Voor nadere informatie over 'Hulst voor Elkaar' kunt u terecht op [www.hulstvoorelkaar.nl](http://www.hulstvoorelkaar.nl).
- SLUIS: Via de website <https://www.gemeentesluis.nl> vindt u alle informatie over het aanvragen van hulp. U kunt ook contact opnemen met het zorgloket van de gemeente Sluis, cluster Jeugd & Gezin via 14 0117 of [jeugdengazin@gemeentesluis.nl](mailto:jeugdengazin@gemeentesluis.nl)

2. Een gemeente-medewerker (consulent of klantondersteuner) zal in gesprek met u bezien welke hulpvraag u heeft en of er aanvullende zaken zijn waar de gemeente u mee kan helpen. Deze consulent/klantondersteuner maakt een verslag van dit gesprek, wat u dient te ondertekenen voor akkoord. Indien u uw handtekening terug stuurt aan de gemeente, wordt de indicatie in orde gemaakt. *Alle gemeenten hebben hierin een eigen procedure en werkwijze, die op details kan verschillen.*
3. Zodra de zorgopdracht start én Time Auti ruimte heeft om te beginnen met de begeleiding, starten we met een periode van elkaar leren kennen. Hierbij kan het zijn dat ik u een aanmeldformulier mee geef of mail, om de situatie soms wat sneller in beeld te krijgen. U krijgt van Time Auti informatie over de organisatie en we ondertekenen samen een zorgovereenkomst en vullen we een risicoanalyse in.
4. Wanneer de situatie in kaart is gebracht maak ik, uiterlijk 6 weken na de start van de begeleiding, een begeleidingsplan op. Hierin staat beschreven aan welke doelen we werken en op welke manier. Dit plan kunnen we aanpassen tot het voor u passend is. Zodra u akkoord bent met de inhoud van het begeleidingsplan dient u dit te ondertekenen en kunnen we aan de slag volgens het plan.
5. Eén keer per jaar evalueren we de begeleiding, bij jeugdigen (onder de 18) doen we dat twee keer per jaar. We kijken dan of de begeleiding nog past en of er nog ontwikkelingen zijn in de doelen. Van deze evaluatie maak ik ook een verslag op, wat we ook weer samen aanpassen tot het voor u een passend verslag is. Als u akkoord bent met de inhoud dient u dit te ondertekenen en kunnen we verder volgens dat plan. Wenst u eerder te evalueren, dan kunt u dat aangeven. Dat kan bijvoorbeeld als u het idee heeft dat de begeleiding onvoldoende passend is of u een aanpassing wilt in het aanbod.
6. Minimaal twee maanden voor het einde van de zorgopdracht bezien we of we de doelen hebben behaald of nog een verlenging aan moeten vragen bij de gemeente. Indien we een verlenging moeten vragen stuur ik het laatste evaluatieverslag in naar de gemeente, daarom agendeer ik een evaluatie vaak twee maanden voor het eind van de zorgopdracht, en vragen we verlenging aan. De gemeente heeft 6-8 weken de tijd om die aanvraag te behandelen. Ook hierbij neem ik vaak een ruimere marge, omdat de gemeente heel vaak de zes weken niet haalt en we dan met een gat in de hulpverlening zitten.
7. Wanneer de doelen zijn behaald dienen we de begeleiding af te sluiten of vervolg-doelen op te schrijven. We werken alleen door aan de nieuwe doelen, mits de gemeente hiervoor ook toestemming geeft.
8. Bij het afronden van de begeleiding maakt Time Auti een eindverslag op en ontvangt u een cliënt-tevredenheidsenquête. Time Auti wil graag haar begeleiding blijven verbeteren en we hopen dat u met deze enquête mee wilt denken in wat beter kan.
9. Time Auti biedt tot zes maanden na afsluiten van de begeleiding nazorg in de vorm van consultatie en advies. Mocht er een terugval zijn in de ontwikkelingen en vervolg-begeleiding nodig zijn, dan kunt u direct terecht en zullen we u zo spoedig mogelijk verder begeleiden.

## Privacy / AVG

Time Auti gaat zorgvuldig om met uw persoonsgegevens. Dat is waarom de communicatie met documenten, met persoonsgegevens, verloopt via zorgmail. Dat is een beveiligde mail, waarbij u naast de beveiligde mail ook een code krijgt om de beveiligde mail te openen. De instructie van hoe de code te verkrijgen staat in de beveiligde mail die u ontvangt. Time Auti gebruikt deze beveiligde mail ook om documenten, met uw toestemming, met derden te delen. U ontvangt deze zorgmail via [timeauti@ckzzeeland.nl](mailto:timeauti@ckzzeeland.nl).

Van iedere cliënt verwerk ik NAW-gegevens, email, telefoonnummer, BSN, relevante gezondheidsgegevens, gegevens betrokken (hoofd-)behandelaar en hulpverleners. Van eventuele wettelijk vertegenwoordigers verwerk ik contactgegevens. De gegevens zijn nodig om de afgesproken zorg en ondersteuning zo optimaal mogelijk te leveren en de geleverde zorg en ondersteuning te declareren. Rechtmatige grondslag is verankerd in de NL Zorgwetgeving omdat wij als onderdeel van een gecontracteerde zorgaanbieder (CKZ), zorg en ondersteuning leveren. Alsmede is er de noodzaak voor de uitvoering van de onderlinge zorgleveringsovereenkomst.

Time Auti deelt alleen documenten met derden wanneer u daar expliciet toestemming voor geeft of wanneer u mij (schriftelijk) vraagt de benodigde informatie te delen. Voor ieder document geeft u apart toestemming voor een specifiek moment. U kunt die toestemming op ieder moment intrekken.

Time Auti heeft digitale dossiers. Alle documenten worden gescand en bewaard in een beveiligde computer. Geregeld worden de documenten gekopieerd op een losse harde schijf, die in een afgesloten kluis wordt bewaard. Papieren documenten worden na het scannen versnipperd.

Hoewel we zeer zorgvuldig om gaan met uw gegevens en de documenten, kan het zijn dat er iets niet goed gaat. Indien op enige wijze het idee bestaat dat persoonlijke gegevens zijn gelekt of bij derden terecht zijn gekomen waarvoor u geen toestemming gaf of er een datalek/beveiligingslek is ontstaan, zal Time Auti u daarvan op de hoogte moeten stellen en zal Time Auti tevens een melding moeten doen bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Time Auti zal onderzoeken hoe het datalek kan zijn ontstaan en maatregelen nemen om dit in de toekomst te voorkomen.

Indien justitie of gemeenten inzage eisen in documenten, dient Time Auti die ter beschikking te stellen, ook zonder uw toestemming. U zult hiervan op de hoogte worden gesteld.

Daarnaast verzamel ik uw telefoonnummer(s), naam, adres en emailadres in mijn computer (adressenlijst mail) en in mijn mobiele telefoon. Deze zijn vergrendeld en internet-beveiligd. Door u verstuurd mail behoud ik in mijn inbox van mijn mail.

Voor een aanvraag van een zorgopdracht moet Time Auti persoonsgegevens delen met uw gemeente. Deze staan verwerkt in het begeleidingsplan. U tekent voor akkoord voor de inhoud van dit plan én het verzenden van die specifieke gegevens voor het delen met de gemeente, er worden dus geen gegevens gedeeld zonder uw toestemming of medeweten.

Indien u naast de begeleiding gebruik maakt van een trainingstraject voor een autismebegeleidingshond, zullen uw gegevens, eveneens vastleggen in het dossier van AutiDOG. We moeten een dossier bijhouden volgens de richtlijnen van de ADEU. Zij zijn de organisatie die bij het geldig worden van wet- en regelgeving in de toekomst de hulphondenscholen controleren via deze dossiers. Omdat we binnen enkele jaren graag lid willen worden van de ADEU, dienen we deze dossiers nu reeds in orde te hebben. In de toekomst is lidmaatschap van de ADEU verplicht.

Je kunt alleen lid worden als je 5 jaar dossiervorming kunt laten zien. Indien we gegevens moeten delen met de ADEU zullen we hiervoor vooraf toestemming vragen. Tot die tijd worden uw AutiDOG-dossiers niet met derden ter inzage gedeeld.

Indien het in uw belang is dat, bij vervanging voor ziekte en vakantie, een vervanger op de hoogte is van uw situatie, zal alleen met uw toestemming de relevante informatie worden gedeeld met de vervanger.

U heeft ten aller tijde recht op inzage in uw dossier. Daarbij heeft u het recht de officiële documenten aan te (laten) passen, te verwijderen en een kopie te ontvangen. Uw ontvangt van ieder document eerst een exemplaar ter ondertekening alvorens het zal worden opgeborgen in het digitale dossier. U hebt geen recht op inzage in mijn persoonlijke aantekeningen.

Omdat Time Auti lid is van CKZ en via de CKZ de facturatie en contracten met de gemeenten regelt, gebruikt Time Auti het client-registratiesysteem van CKZ; Zilliz. Dit is een beveiligde omgeving waar alleen Time Auti en CKZ-administratie toegang tot heeft. Hierin zit ook het volledige digitale dossier van mijn cliënten. Eens per jaar wordt de volledigheid van de dossiers gecheckt door een accountant.

Indien er een klacht, incident of (bijna) ongeval heeft plaatsgevonden, zal dit moeten worden geregistreerd binnen Time Auti en gemeld aan CKZ en de daartoe geëigende organisaties.

Op de website van Time Auti staan diverse links naar andere websites en organisaties. Time Auti is niet verantwoordelijk voor de inhoud op die websites. De website van Time Auti is beveiligd. Op deze website staan geen persoonsgegevens en er is ook geen enkele link of verbinding met persoonsgegevens.

In de boekhouding worden bankoverschrijvingen geregistreerd. Via de KNAB-bank worden deze verwerkt in een beveiligde omgeving van het KNAB-boekhoudprogramma. In de bankafschriften is de naam van de client zichtbaar, welke wordt gedeeld door de gemeente (via de CKZ).

Time Auti heeft de wettelijke plicht dossiers, ook van afgesloten begeleidingen, nog een aantal jaar te bewaren. In die periode is uw dossier nog steeds in te zien door u zelf. Persoonsgegevens in telefoon en computer m.b.t. mail, adres en telefoonnummer, zullen een jaar na het beëindigen van de begeleiding worden verwijderd.

### **Bereikbaarheid**

Time Auti is in principe tijdens werkdagen van 08:30-17:00 uur bereikbaar via telefoon 06-25552960, email [inge@timeauti.nl](mailto:inge@timeauti.nl) en whatsapp (06-25552960). In het geval uw situatie vraagt om bereikbaarheid in avonden en weekeind krijgt u van mij een nummer wat u op die momenten in noodsituaties kunt gebruiken.

### **Vakantie- en Ziektevervanging**

Bij afwezigheid (verwacht of niet-verwacht) van Inge Mulder (Time Auti) langer dan drie weken is het mogelijk gebruik te maken van een vervanger. Deze vervanging is geregeld via een vervangingsregeling via de CKZ. Bij aanvang van de begeleiding zal u gevraagd worden een toestemmingsverklaring te ondertekenen, waarbij u toestemming geeft tot inzage in uw dossier wanneer dit noodzakelijk is om uw zorg elders te organiseren dan wel op een goede manier te vervangen.

Op dit moment vervangt Rina Lekatompessy in de begeleiding en zal in contact met u bezien of zij de zorg aan zal bieden of een derde partij (ander CKZ-lid) zal vragen dit op te pakken. De

contactgegevens staan vermeld in de vervangingsregeling die is toegevoegd aan dit pakket. U kunt haar bereiken via telefoonnummer 06-51253079 of via de mail [ricareme@mail.com](mailto:ricareme@mail.com).

### **Eigen bijdrage**

Voor cliënten waar de begeleiding valt onder WMO (begeleiding volwassenen) of de WLZ (Wet Langdurige Zieken) wordt via de gemeente een eigen bijdrage gevraagd. Bij de WMO is dat in 2021 €20.60 per maand. Bij de WLZ is dat in 2021 inkomensafhankelijk. Voor deelname aan het trainingsprogramma van AntiDOG is ook een jaarlijkse eigen bijdrage vastgesteld, hierover wordt u geïnformeerd bij de start van het opleidingstraject in de offerte.

### **Klachten en vertrouwenspersoon**

Time Auti streeft naar tevreden klanten en een prettige sfeer. Hiervoor gebruiken we de Leidraad Veilige Zorgrelatie. Mocht u toch in een situatie terecht komen dat u een klacht wilt indienen, dan hoop ik dat u die klacht eerst bij Time Auti in wilt dienen. Graag zou ik samen met u willen kijken naar een goede oplossing voor het probleem. Indien dit voor u niet mogelijk is, kunt u zich wenden tot de CKZ. U kunt de CKZ bereiken via [info@ckzzeeland.nl](mailto:info@ckzzeeland.nl) of telefonisch via 0113-745414.

In de bijgevoegde hand-outs leest u hoe u een klacht in kunt dienen of een vertrouwenspersoon kunt benaderen.

### **Schade**

Voor eventuele schade aan u of uw goederen, veroorzaakt door mij, mijn honden of iets in mijn bedrijf, ben ik verzekerd via een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering.

### **SKJ-register en tuchtrecht**

Indien u een klacht hebt over het functioneren van de begeleider van Time Auti, kunt u zich ook wenden tot het SKJ. Omdat de begeleider van Time Auti SKJ is geregistreerd valt zij binnen de jeugdhulp onder het tuchtrecht van de SKJ. Op de website van het SKJ staat precies omschreven hoe u dit kunt doen: <https://skjeugd.nl> (Registratiecode Inge Mulder is 110026363)

### **BPSW, beroepscode**

Vanuit mijn opleidingen en in mijn werk als jeugdzorgwerker en maatschappelijk werker heb ik een beroepscode waar ik me aan dien te houden. Middels de klacht- en tuchtrecht van het SKJ wordt hier toezicht op gehouden. Voor de volwassen begeleiding ben ik aangesloten bij BPSW< de beroepsvereniging van professionals in Sociaal Werk.

### **Medezeggenschap van cliënten**

Als CKZ-lid en zorgaanbieder binnen de WMO (Wmo art. 3.2 lid 1b) ben ik verplicht medezeggenschap te organiseren bij voorgenomen besluiten die voor de cliënten van belang zijn. Time Auti zal dan, bij belangrijk voorgenomen besluiten, bij alle cliënten navraag doen door hen enerzijds een voorkeur van keus voor te leggen of anderzijds te verzoeken in te stemmen met een voorgenomen besluit. Hiervoor is een regeling opgesteld, dat aan u wordt verstrekt bij de start van de begeleiding, als bijlage bij dit document.

Omdat Time Auti een eenmanszaak is hoeft daarvoor niet een cliëntenraad te worden ingericht.

## **BHV**

Begeleiding beschikt over een geldig BHV-diploma (+AED). Jaarlijks gaat Time Auti op herhaling. U kunt er dus vanuit gaan dat bij ongevallen accuraat wordt gehandeld.

Indien zich calamiteiten, (bijna) incidenten of ongevallen plaatsvinden zal dit geregistreerd moeten worden, waarna Time Auti dit na evaluatie om moet zetten in een verbeterplan om herhaling te voorkomen. Ernstige calamiteiten en incidenten dient Time Auti binnen 24 uur te melden aan de CKZ coördinator/directeur. U kunt calamiteiten en ernstige incidenten ook melden via de klachtenprocedure.

## **Meldcode**

Wanneer Time Auti signalen op vangt van huiselijk geweld of kindermishandeling, zijn we bij wet verplicht de meldcode te volgen. De meldcode is een door de overheid omschreven stappenplan wat gevolgd moet worden welke mij ondersteund in het nemen van e juiste beslissingen en het betrekken van de juiste instanties, zoals Veilig Thuis, politie of de Kinderbescherming. Indien dit de veiligheid van één van de betrokkenen niet in gevaar brengt zal ik u informeren wanneer ik de meldcode moet gaan inzetten. We hanteren hierbij het geaccrediteerde Afwegingskader.

## **Dierenbescherming**

Time Auti werkt met honden en ook eigen huisdieren. Mocht Time Auti de indruk hebben dat de dieren mishandeld dan wel verwaarloosd worden, dan zal de dierenbescherming worden ingeschakeld om de dieren veiligheid te bieden. Dat ben ik wettelijk verplicht te doen.

## **Vragen en opmerkingen**

Mocht u in deze informatie nog iets missen of juist naar aanleiding van deze informatie vragen hebben, neemt u dan alstublieft contact met Time Auti op, zodat we u verder kunnen informeren.

Met vriendelijke groeten,

Inge Mulder  
Time Auti

Website: [www.timeauti.nl](http://www.timeauti.nl)  
Email: [inge@timeauti.nl](mailto:inge@timeauti.nl)  
Telefoonnummer: 06-25552960  
KVK: 68873875  
AGB: 41419893

Bijlage 1: vervangingsregeling

Bijlage 2: regeling medezeggenschap

Bijlage 3: klachtenregeling

Bijlage 4: vertrouwenspersoon

## Bijlage 1:



### **TOESTEMMINGSVERKLARING:**

Ondergetekende, cliënt van Time Auti, geeft toestemming, dat bij langdurige afwezigheid en/of de nood aan een vervangende zorgaanbieder, het dossier gedeeld mag worden met de vervanger van zorgaanbieder Inge Mulder, Time Auti, zodat de benodigde zorg ingericht kan worden.

De zorg zal door de vervanger worden aangeboden of er zal door de vervanger (in overleg met u als cliënt en de CKZ) een geschikte andere zorgaanbieder gezocht worden wanneer de vervanger onvoldoende kan voorzien in passende zorg.

Bij inschakelen van de vervanger of een derde partij (ander CKZ-lid) zal altijd de CKZ betrokken worden, zodat de vervanging op de juiste wijze en formeel goed wordt geregeld en de vervanger ook toegang krijgt tot uw dossier.

Voorafgaand aan de ondertekening (in bijlage bij dit document) zal de vervangingsregeling aan u bekend worden gemaakt en uitgelegd.

Met de ondertekening geeft u toestemming aan de CKZ om inzage in uw dossier te regelen voor de vervanger bij afwezigheid van Inge Mulder (Time Auti).

Naam cliënt Time Auti:

Datum:

Handtekening:

U kunt ten aller tijde uw toestemming intrekken. Laat u het dan graag even schriftelijk weten en geeft u daarbij aan hoe u de vervanging wenst te organiseren bij afwezigheid van Inge Mulder (Time Auti)

## VERVANGINGS AFSPRAKEN

In casussen waar meerdere zorgaanbieders betrokken zijn zal de vervanging via de reeds betrokken zorgaanbieders georganiseerd en afgesproken worden.

Indien geen andere zorgaanbieders betrokken zijn is uw eerste contactpersoon Rina Lekatompessy van RiCareMe. Zij is bereikbaar via mail ([ricareme@ckzzeeland.nl](mailto:ricareme@ckzzeeland.nl)) en telefoon (+31-6-51253079).

- Voorafgaand aan een geplande afwezigheid zal u vooraf geïnformeerd worden over de wijze van contact tijdens afwezigheid en bereikbaarheid in noodgevallen.
- Indien onverwachte afwezigheid (bv door ziekte), korter dan drie weken, zullen afspraken met u worden geannuleerd door Inge Mulder zelf of door Rina Lekatompessy.
- Indien onverwachte afwezigheid (bv door ziekte) langer duurt dan drie weken zal Inge Mulder in overleg met u en Rina Lekatompessy bezien of zorg en ondersteuning moet worden opgepakt door Rina of een derde partij (ander CKZ-lid).
- In principe is Rina Lekatompessy tijdens de eerste drie weken van afwezigheid alleen telefonisch bereikbaar en zal zo de ondersteuning bieden of zal in overleg met u en de CKZ een passende zorgaanbieder inschakelen om die zorg te bieden.
- Indien afwezigheid langer dan drie weken duurt of er meer nodig is dan een telefonisch contact zal Rina Lekatompessy inzage nodig hebben in uw dossier, zodat de laatste ontwikkelingen en hoe te handelen kan worden ingezien.
- In complexe jeugdzaken (productcode 45A40) zal Rina Lekatompessy de betrokken behandelaar en/of Time Auti (Inge Mulder) ten aller tijde betrekken of indien niet mogelijk een ander CKZ-lid met een SKJ-registratie.

Inge Mulder en Rina Lekatompessy hebben voor de vervanging een overeenkomst met bovenstaande afspraken ondertekend.



## Wmo Regeling medezeggenschap van:

---

### Artikel 1 Algemeen

Deze regeling medezeggenschap is **niet** de medezeggenschapsregeling zoals bedoeld in de Wet medezeggenschap cliënten zorgsector (Wmcz). Deze regeling medezeggenschap is tot stand gekomen omdat in de Wmo wordt gesteld dat een aanbieder een regeling treft voor medezeggenschap van haar cliënten en dat gemeenten hun eigen specifieke eisen kunnen stellen aan de invulling van deze eis, richting aanbieders.

### Artikel 2 Doelstelling van de regeling medezeggenschap cliënten

Dat cliënten hun medezeggenschap kunnen uitoefenen, binnen het kader van de doelstellingen van de instelling, over zaken die voor hun van belang zijn.

### Artikel 3 Informatie en geheimhouding

1. De aanbieder (Inge Mulder van Time Auti) informeert al haar cliënten over deze regeling.
2. De aanbieder (Inge Mulder van Time Auti) verstrekt de cliënten ten minste eenmaal per jaar mondeling of schriftelijk algemene gegevens omtrent veranderingen in het beleid van de aanbieder welke van belang zijn voor haar cliënten.
3. De cliënten zijn verplicht tot geheimhouding van alle zaken die zij in hun hoedanigheid vernemen ten aanzien waarvan de aanbieder (Inge Mulder van Time Auti) hun geheimhouding heeft opgelegd of waarvan zij het vertrouwelijke karakter kunnen begrijpen.
4. De plicht tot geheimhouding vervalt niet door beëindiging van de band van de cliënt met de instelling (Time Auti).

### Artikel 4 Voorbereiding van een besluit

1. De aanbieder (Inge Mulder van Time Auti) informeert de cliënten over de voorbereiding van een besluit met betrekking tot:
  - a. een fusie of duurzame samenwerking waarbij de aanbieder (Inge Mulder van Time Auti) betrokken is;
  - b. een ingrijpende verbouwing, nieuwbouw of verhuizing van de aanbieder (Inge Mulder van Time Auti);
  - c. de benoeming van personen die direct leidinggeven aan zorgverleners in onderdelen van de aanbieder (Inge Mulder van Time Auti) waar cliënten langdurig kunnen wonen.
2. De aanbieder (Inge Mulder van Time Auti) informeert de cliënten in een vroegtijdig stadium over de in lid 1 voorgenomen besluiten.

## Artikel 5 Advies

1. De aanbieder (Inge Mulder van Time Auti) stelt de cliënten in de gelegenheid advies uit te brengen over elk door haar voorgenomen besluit inzake:
  - a. een fusie of duurzame samenwerking waarbij de aanbieder (Inge Mulder van Time Auti) is betrokken;
  - b. een overdracht van de zeggenschap over de dienstverlening of een onderdeel daarvan;
  - c. een gehele of gedeeltelijke beëindiging van de dienstverlening;
2. Het advies wordt op een zodanig tijdstip gevraagd opdat de cliënten genoeg tijd hebben zich een goed oordeel ter zake te vormen en te kunnen reageren.
3. De aanbieder (Inge Mulder van Time Auti) kan afwijkend van het advies besluiten, als zij voor zover dat redelijkerwijze mogelijk is, ten minste eenmaal met de cliënten overleg heeft gepleegd.

## Artikel 6 Ongevraagd adviesrecht

1. De cliënten zijn bevoegd de aanbieder (Inge Mulder van Time Auti) ongevraagd te adviseren over onderwerpen die voor de cliënten van belang zijn. Dit dient schriftelijk te gebeuren aan de aanbieder (Inge Mulder van Time Auti).  
Dit kan via het volgende e-mailadres: [inge@timeauti.nl](mailto:inge@timeauti.nl).
2. De aanbieder (Inge Mulder van Time Auti) besluit zo spoedig mogelijk of zij een ongevraagd advies zal volgen. Voordat zij besluit om van het advies af te wijken overlegt zij eenmaal, voor zover dat redelijkerwijs mogelijk is, met betrokken cliënt(en).

## Artikel 7 Wijziging en inwerkingtreding

1. De aanbieder (Inge Mulder van Time Auti) brengt de regeling medezeggenschap en een wijziging daarvan op een geschikte manier onder de aandacht van cliënten en hun vertegenwoordigers.
2. In gevallen waarin deze regeling niet voorziet beslist de aanbieder (Inge Mulder van Time Auti) in de geest van de regeling.
3. De regeling medezeggenschap wordt twee jaar na de dag van ondertekening geëvalueerd op actualiteit, effectiviteit en wenselijkheid.
4. De regeling medezeggenschap gaat in op de dag van ondertekening.

Aldus vastgesteld en ondertekend op 30-05-2026 te Vlissingen.

Namens de aanbieder: Inge Mulder van Time Auti



## Bijlage 3: Klachtenregeling

**Wij streven naar tevreden cliënten. Wij doen ons uiterste best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Als u toch vindt dat iemand van ons, u onjuist heeft bejegend of wij in onze zorg-/dienstverlening tekort schieten, kunt u dit kenbaar maken.**

### 1. Klachten over jeugdhulp

**Voor klachten over jeugdhulp kunt u (of de ouder/ verzorger) zich wenden tot de hulpverlener zelf, zijn leidinggevende of Jeugdstem.**

Jeugdstem is de organisatie van vertrouwenspersonen in de jeugdzorg. Iedereen die te maken heeft met jeugdzorg of Veilig Thuis en daar vragen over heeft, kan bij hen terecht voor informatie, advies of ondersteuning. Kinderen, jongeren en volwassenen kunnen met vragen of klachten naar een vertrouwenspersoon. Ook helpt de vertrouwenspersoon met het indienen van een klacht bij een klachtencommissie of bij het bezwaar maken bij de gemeente.

Ondersteuning door de vertrouwenspersoon van Jeugdstem is gratis. Jeugdstem is een zelfstandige stichting, de vertrouwenspersonen zijn niet in dienst van CKZ.

Zo bereik je Jeugdstem

- Bel gratis naar 088 – 555 1000
- Chat met een vertrouwenspersoon via [www.jeugdstem.nl](http://www.jeugdstem.nl) De chat is open van maandag t/m donderdag van 16.00-20.00 uur en op vrijdag van 15.00-17.00 uur.

### 2. Klachten over Wmo ondersteuning

Voor klachten over de Wmo ondersteuning kunt u eerst contact opnemen met de zorgaanbieder of de externe onafhankelijke klachtenfunctionaris bij Zorgbelang Brabant Zeeland. Bij Zorgbelang zitten mensen die niet bij de instelling horen en dus onafhankelijk zijn. Zij beoordelen klachten en kunnen daar een uitspraak over doen.

Wanneer u contact met hun wilt opnemen over een klacht kunt u dat doen via:  
Telefoon: [013-5942170](tel:013-5942170) (Tilburg) of [0113-203200](tel:0113-203200) (Goes)

E-mail: [klachtenfunctionaris@zorgbelang-zeeland.nl](mailto:klachtenfunctionaris@zorgbelang-zeeland.nl)

Is uw klacht na bemiddeling van de klachtenfunctionaris nog niet naar tevredenheid opgelost, dan kunt u zich schriftelijk wenden tot de Klachten Commissie Zeeland. Zie voor meer informatie: <https://viazorg.nl/klachtencommissie>

### 3. Klachten over Wlz zorg

Voor klachten over Wlz-zorg, kunt u contact opnemen met de zorgaanbieder of de externe onafhankelijke klachtenfunctionaris bij Zorgbelang Brabant Zeeland. Zie de contactinformatie bij par. 2 hierboven.

Wanneer u niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht over Wlz-zorg kunt u contact opnemen met de Geschillencommissie. Hieraan zijn wel kosten verbonden. De commissie geeft een bindend advies/uitspraak.

Contactinformatie: T: 070 – 3105310 of vul het contactformulier in op de website <https://www.degeschillencommissie.nl/>. Vermeld bij contact met de Geschillencommissie de gegevens van CKZ. Zij zijn namens uw zorgverlener aangesloten bij de Geschillencommissie.

## **Bijlage 4: Vertrouwenspersoon**

### ***Voor Jeugdhulp***

Krijgt u jeugdhulp of bent u ouder/verzorger van een kind dat jeugdhulp krijgt? Dan kunt u voor advies, vragen of klachten naar een onafhankelijke vertrouwenspersoon.

Een vertrouwenspersoon is iemand waarmee kinderen, jongeren, ouders of pleegouders in vertrouwen iets kunnen bespreken. Een vertrouwenspersoon kan u informeren over wat uw rechten zijn, hoe u een gesprek op gang kunt brengen als iets u dwarszit, en hoe u een klacht kunt indienen.

De vertrouwenspersonen Jeugdhulp van de organisatie Jeugdstem is er voor cliënten in Zeeland en Noord-Brabant. U kunt deze bereiken via het landelijke nummer van Jeugdstem: [088 – 555 1000](tel:088-5551000). Ook kunt u een contactformulier invullen op de website: [www.jeugdstem.nl](http://www.jeugdstem.nl). Via deze website kun je ook online *chatten* met een medewerker.

### ***Voor Wet maatschappelijke ondersteuning en Wet langdurige zorg***

Bent u niet tevreden bent over de wijze waarop uw zorgaanbieder u heeft bejegend of vindt u dat de zorg of ondersteuning te kort schiet en komt u er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot de onafhankelijke vertrouwenspersonen van Zorgbelang Brabant Zeeland.

Deze vertrouwenspersonen werken onafhankelijk. Zij luisteren, geven informatie en advies en bemiddelen in het belang van de cliënt waar nodig. Door de garantie van vertrouwelijkheid kan alles bespreekbaar worden gemaakt. Tevens kunnen zij ondersteunen bij een eventuele klachtenprocedure.

Wilt u in contact komen met een vertrouwenspersoon, neem dan contact op via telefoonnr. 013-5942170 of stuur een e-mail naar [vpcliënten@zorgbelang-brabant.nl](mailto:vpcliënten@zorgbelang-brabant.nl)