

# Veelgestelde vragen Dienstenvoucher Oost Gelre

## Werkwijze

*Hoe kan ik een Dienstenvoucher aanvragen?*

U kunt de Dienstenvoucher aanvragen bij het Wmo-loket van de gemeente Oost Gelre.

U kunt op de volgende manieren contact opnemen met het Wmo-loket:

- tijdens kantooruren bellen: (0544) 39 36 16
- het loket persoonlijk bezoeken:

<b>Wmo-loket Lichtenvoorde</b> (gevestigd in het gemeentehuis in Lichtenvoorde) Varsseveldseweg 2 7131 BJ Lichtenvoorde  <b>Openingstijden:</b> Maandag & woensdag: 9.00 – 12.30 uur Donderdag: 9.00 – 12.30 uur en 14.00 – 17.00 uur, van 17.00 – 19.00 uur op afspraak	<b>Wmo-loket Groenlo</b> (gevestigd in gezondheidscentrum “Den Papendiek”) Buitenschans 48 7141 EL Groenlo  <b>Openingstijden:</b> Dinsdag & vrijdag: 9.00 – 12.30 uur
---	--

*Voor wie is de voucher bedoeld?*

De Dienstenvoucher is bedoeld voor inwoners die:

- door de hoge eigen bijdrage afzien van de maatwerkvoorziening hulp bij het huishouden, terwijl zij daarvoor wel in aanmerking zouden komen;
- bij een herindicatie de maatwerkvoorziening hulp bij het huishouden verliezen.

*Tot wanneer zijn de vouchers verkrijgbaar?*

U kunt de vouchers aanvragen in 2015 en 2016. De regeling is geldig tot eind 2016.

*Kan ik meerdere vouchers in een keer kopen?*

Ja, dat is mogelijk. U kunt maximaal 8 vouchers (met een minimum van 6) per keer kopen. U kunt deze vouchers voor maximaal 2 uur per week inzetten.

*Voor welke werkzaamheden kan ik de Dienstenvoucher gebruiken?*

U kunt de Dienstenvoucher gebruiken voor huishoudelijke werkzaamheden die u voorheen ook kreeg toen u nog een indicatie had. U kunt samen met de aanbieder de exacte werkzaamheden afstemmen. De Dienstenvoucher is niet bedoeld voor werkzaamheden die buiten de huishoudelijke hulp vallen (zoals bijvoorbeeld het onderhouden van de tuin).

*Wie voert de werkzaamheden uit?*

U kunt de hulp inkopen bij één van de deelnemende zorgaanbieders in Oost Gelre. U kunt zelf kiezen door wie u de werkzaamheden laat uitvoeren.

*Welke zorgaanbieders doen mee?*

<b>Aanbieder</b>	<b>Website</b>
Vitaal thuiszorg	<a href="http://www.vitaalthuiszorg.nl/">http://www.vitaalthuiszorg.nl/</a>
Zorgkompas	<a href="http://www.zorgkompas.net/">http://www.zorgkompas.net/</a>
Tzorg	<a href="http://www.tzorg.nl/">http://www.tzorg.nl/</a>

*Waar kan ik terecht voor meer informatie?*

Op de website [www.oostgelre.nl](http://www.oostgelre.nl) vindt u informatie over de Dienstenvoucher. Heeft u vragen over het digitale aanvraagproces van de voucher? Dan kunt u contact opnemen met de helpdesk van Zorg-Lokaal via telefoonnummer: (088) 00 79 488 of e-mailadres: [helpdesk@zorg-lokaal.nl](mailto:helpdesk@zorg-lokaal.nl) (maandag t/m vrijdag van 8.30 – 17.00 uur).

## **Aanvragen**

*Hoe kan ik een Dienstenvoucher aanvragen?*

U kunt zich melden bij het Wmo-loket van de gemeente Oost Gelre. Het Wmo-loket bekijkt of u in aanmerking komt voor de Dienstenvoucher. U kunt dan uw vouchers digitaal aanvragen. Mocht u hier hulp bij nodig hebben dan kunt u uw familie, vrienden of onze vrijwillige ouderenadviseurs inzetten.

*Welke gegevens heb ik nodig voor het aanvragen van de Dienstenvoucher?*

Het is handig om de volgende gegevens bij de hand te hebben:

- Burgerservicenummer (BSN)
- E-mailadres (eventueel van een contactpersoon of mantelzorger)
- IBAN nummer van uw bankrekening

*Kan iemand anders voor mij een Dienstenvoucher kopen?*

Ja dit kan. U kunt iemand anders de Dienstenvouchers laten kopen, omdat u zelf nog niet digitaal uw bankzaken regelt. De voucher is echter alleen maar in te zetten bij die persoon die hiervoor in aanmerking komt.

*Binnen hoeveel tijd neemt zorgaanbieder contact op?*

De zorgaanbieder neemt binnen twee werkdagen contact met u op voor het inplannen van de benodigde hulp.

*Wat is de geldigheidsduur van een aangekochte Dienstenvoucher?*

Als u een Dienstenvoucher heeft aangevraagd en betaald, is deze geldig tot eind 2016. Houd er dus rekening mee met het kopen van vouchers aan het einde van het jaar.

*Waarom krijg ik bij het aanvragen berichten van het Wmo Zorg- Lokaal?*

Zorg-Lokaal verzorgt de administratieve uitvoering van de Dienstenvoucher. Heeft u vragen over het digitale aanvraagproces? Dan kunt u contact opnemen met de Helpdesk van Zorg-Lokaal via telefoonnummer: (088) 00 79 488 of e-mailadres: [helpdesk@zorg-lokaal.nl](mailto:helpdesk@zorg-lokaal.nl).

## **Kosten en betaling**

### *Hoeveel kost een Dienstenvoucher?*

We vragen van u een eigen bijdrage van € 9,50 euro per voucher (1 uur huishoudelijke hulp) in 2016. Dit bedrag is niet afhankelijk van uw inkomen. Ook betaalt u hiervoor geen eigen bijdrage aan het CAK (Centraal Administratie Kantoor). De werkelijke kosten voor een uur huishoudelijke hulp zijn € 22,00 euro. De gemeente betaalt met het geld van de Rijksoverheid de rest van het bedrag (€ 12,50 euro). De gemeente krijgt hiervoor in 2015 en 2016 een bedrag van € 135.031 van het Rijk (in totaal dus € 270.062 over 2 jaar). De regeling is alleen geldig in 2015 en 2016 en zolang de voorraad strekt.

### *Hoe gaat de betaling van een Dienstenvoucher?*

Via het online systeem kunt u de vouchers betalen met iDEAL. Betalen met iDEAL is betalen met internetbankieren bij een van de deelnemende banken ([www.ideal.nl](http://www.ideal.nl)). Betaling via iDEAL verloopt op basis van de SEPA-voorwaarden.

### *Vindt er restitutie (teruggave) plaats op de gekochte Dienstenvouchers?*

Nee. De kosten van de Dienstenvoucher worden geïnd vooraf planning/levering van de hulp. U kunt bij de, door u gekozen, zorgaanbieder informeren welke afspraken er gelden voor annulering en het verplaatsen van een gemaakte afspraak.

## **Klachten**

### *Ik ben niet tevreden over de hulp die is geleverd. Waar kan ik dit melden?*

Voor klachten over de hulp die u heeft gekregen via de Dienstenvoucher, kunt u terecht bij de zorgaanbieder die de hulp geleverd heeft. Als u er met de zorgaanbieder niet uitkomt, kunt u het voorleggen aan het Wmo-loket.

## **Overig**

### *Wat is de regeling Huishoudelijke Hulp Toelage (HHT)?*

De regering heeft landelijk geld beschikbaar gesteld om voor inwoners het inkopen van extra hulp aantrekkelijk te maken: de zogenaamde Huishoudelijke Hulp Toelage. Dit geld wordt in Oost Gelre gebruikt om gesubsidieerde Dienstenvouchers aan te bieden. De regeling heeft als doel dat zoveel mogelijk huishoudelijke hulpen aan het werk kunnen blijven en hiermee de werkgelegenheid wordt gestimuleerd.