



VEELGESTELDE VRAGEN EN ANTWOORDEN

Ik vind het bedrag van €5,- te hoog

Alle kosten die u voorheen zelf betaalde (aanschaf en afschrijving van wasmachine, water, elektriciteit en wasmiddel) betaalt u nu als vergoeding voor het wassen. Dit zorgt niet voor extra kosten.

Ik wil weten waarom ik voor de was moet betalen?

U maakt zelf geen kosten meer voor het wassen en strijken thuis. In plaats daarvan betaalt u een bijdrage voor de was- en strijkservice.

Ik vind het jammer dat mijn wasmachine niet gebruikt wordt

Dat begrijpen we. Maar wij bieden op deze manier een passende voorziening voor de was.

Ik vind was klaarzetten op een vaste dag niet fijn/ik kan niet op momenten dat de was gehaald/gebracht wordt

Het gebruik van de was- en strijkservice vraagt een zekere organisatie en regelmaat. We hopen op uw begrip en medewerking daarvoor.

Ik wil mijn eigen wasmiddel gebruiken

Dat is helaas niet mogelijk. We gebruiken een wasmiddel en wasverzachter dat anti-allergeen is.

Ik word nu gekort op huishoudelijke hulp

Uw hulp blijft alle andere afgesproken werkzaamheden voor u verzorgen. Alleen de tijd die uw hulp nodig heeft om uw was te verzorgen stopt.

Ik ben de was te lang kwijt

U krijgt uw was binnen 3 werkdagen terug.

Ik wil mijn was niet gemengd hebben met die van anderen

Al uw kledingstukken worden gelabeld zodat we kunnen garanderen dat u al uw eigen spullen terugkrijgt. Uw was komt schoon en fris terug.

Ik wil mijn was niet in de droger

We sorteren de was. Alleen was die echt in de droger mag, gaat er in. De rest hangen we op.

Ik kan zelf niet de waszak klaarzetten

Er wordt rekening gehouden met bijzondere persoonlijke omstandigheden.

Ik wil dat mijn was anoniem blijft

De was wordt gelabeld. Er staan geen namen op de labels, alleen nummers.



Ik wil niet dat mijn was door een bedrijf wordt gedaan.

U kunt gebruik maken van de was- en strijkservice, maar het staat u vrij om een andere oplossing te kiezen.

Ik wil weten wanneer de huishoudelijke hulp de was wel mag blijven doen

Indien er vanwege bijzondere individuele omstandigheden aanleiding toe is, dan blijft de mogelijkheid bestaan dat de gemeente een indicatie toekent voor de was.

Hoe werkt het labelen van nieuwe kleding?

U kunt deze kleding gewoon meegeven in de waszak met de overige was. We controleren bij binnenkomst altijd op labels. Zit er nog geen label in, dan verzorgen wij dat ter plekke. Deze service is bij de prijs inbegrepen.

Kan ik kiezen voor een ophaaldag?

We overleggen altijd met u welke dag het beste uit komt voor beide partijen.

Hoe vaak kan ik de was aanleveren?

Het is mogelijk om iedere week de was aan te leveren, maar ook 1 keer per 2 weken of zelfs 2 keer per week is een mogelijkheid. Dit overlegt u tijdens het eerste gesprek. Wilt u tussentijds veranderen? Neemt u dan contact met ons op en we regelen het samen.

Hoe wordt de facturering geregeld?

U krijgt maandelijks een factuur van WaST Oldenzaal. U kunt het bedrag naar ons overmaken, of kiezen voor automatische incasso.

Hoe gaat het halen en brengen in z'n werk?

We komen in een vast tijdsblok bij u de was halen en brengen. Tijdens het eerste gesprek maken we hier afspraken over, hoe dit het beste werkt in uw specifieke situatie. We halen de waszak gevuld met vieze was bij u op en leveren het weer terug in een waskrat. Dan kunnen we de was met de beste kwaliteit bij u afleveren. De was is zo gevouwen dat u deze zo in de kast kunt leggen. De (gewassen) waszak zit over de waskrat, zodat u deze weer kunt gebruiken.

Bij het volgende contactmoment levert u de waskrat weer bij ons in.

Kan ik ook incidenteel gebruik maken van WaST?

Ja, dit is mogelijk. U wordt dan een oproepklant. Enkel wanneer u het aangeeft komen we de was ophalen en terugbrengen.

Hoe gaat het als mijn kleding zoek raakt?

We hebben verschillende controlemomenten ingelast om te zorgen dat uw kleding correct wordt terug gebracht. Mocht het toch een keer voorkomen dat uw kleding niet terug komt, neemt u dan zo snel mogelijk contact met ons op. We gaan dan intern kijken waar het fout is gegaan en proberen dit op te lossen. U ontvangt de kleding dan alsnog zo spoedig mogelijk retour. Mocht er blijvend een kledingstuk zoek raken, dan hebben we hier een vergoedingsregeling voor.



Als straks mijn indicatie verlaagd wordt, heeft mijn hulp geen tijd genoeg meer om mijn huis schoon te houden.

De indicatie voor HO is opgebouwd uit allerlei activiteiten. Voor iedere activiteit geldt een bepaald aantal minuten. Ook voor de was. Het aantal minuten voor de was verschilt per huishouden. Dat ligt aan de samenstelling van het huishouden en eventuele bijzondere omstandigheden.

Kunt u de was- en strijkservice gebruiken? Dan vervallen *alleen* de minuten voor de was. Maar de indicatie voor de overige activiteiten blijft ongewijzigd. Uw hulp houdt dus voldoende tijd over voor die overige activiteiten.