



## Linnendienst

**Uw kleding is erg belangrijk voor u, dat weten we. U wilt er graag goed verzorgd uitzien en daar helpen wij u graag bij door uw kleding te reinigen. Wij doen onze uiterste best om te zorgen dat u tevreden bent en dat uw was netjes, verzorgd en schoon bij u aankomt.**

**Een bedrijf dat gespecialiseerd is in het reinigen van persoonsgebonden was- en linnengoed doet de was voor De Bongerd. Om dit alles in goede banen te leiden zijn er regels nodig. In deze folder vindt u alle belangrijke adviezen, informatie, afspraken en nuttige tips.**

### Merken van de was

Het is van belang dat al uw wasgoed gemerkt is, inclusief uw handdoeken. Dat geldt ook als uw familie uw was verzorgd. Door kleding te merken wordt de kans op zoekraken kleiner. Niet gemerkte kleding kunnen we immers niet als uw eigendom herkennen en dus niet bij u terugbrengen. Wij raden u aan om uw kleding te laten merken door de linnendienst voordat u hier komt wonen.

### Kosten van het merken en wassen

De linnendienst verzorgt het merken van uw kleding. U betaalt eenmalig een bijdrage voor de wasmerkjes en het aanbrengen van de merkjes op uw wasgoed. De bijdrage is vastgesteld op € 100,00 voor alleenstaanden en € 180,00 voor echtparen. Mocht u vrijwillig intern gaan verhuizen dan worden de merkkosten nogmaals in rekening gebracht. Koopt u tijdens uw verblijf nieuwe kleding dan dient deze eerst gemerkt te worden, maar daarvoor zal niets in rekening gebracht worden.

Het wassen van de kleding kost € 70,00 per maand. Als uw familie zelf de bovenkleding wast, is de eigen bijdrage € 60,00 per maand. Jaarlijks kan er een verhoging plaatsvinden.

Wilt u als tijdelijke bewoner de was door ons laten verzorgen, dan zijn de kosten voor het merken van uw kleding € 75,00 met daarnaast de vaste maandelijks kosten voor het wassen van € 50,00 voor onderkleding of € 60,00 incl. bovenkleding.

Als u in een zorgwoning woont, kunt u de was door ons laten verzorgen. De kosten zijn € 135,00 per maand om alles te laten wassen (voor een echtpaar kost dit € 195,00).

U kunt ook uw vitrage laten wassen voor € 17,50. Eventueel strijken kost € 12,50.

## Controleren van de was voor de wasserij

Tijdens het merken van de was bekijkt de linnendienst uw kleding en controleert de industriële verwerkbaarheid ervan. De externe wasserij heeft namelijk niet dezelfde mogelijkheden die u thuis had om uw kleding te behandelen. Uw kleding kan door het wassen sneller slijten en/of krimpen, dit vinden wij erg vervelend.

- In geval van incontinentie, bevuiling met voedsel en medicijngebruik moet rekening gehouden worden met hygiëne en goede vlekverwijdering. Dit betekent een zwaarder wasproces bij hogere temperaturen waardoor kleding sneller aan slijtage en krimp onderhevig is.
- Wollen kleding kan niet naar de wasserij.
- Onderjurken en beha's worden aangeboden en behandeld als bovenkleding.
- Alle kleding wordt na het wassen door de externe wasserij machinaal gedroogd.

## Voordat u hier komt wonen

Neem contact op met de facilitair manager voordat u hier komt wonen. Dit kan van maandag tot en met vrijdag van 07.30 tot 12.30 uur. Er worden dan afspraken gemaakt over wanneer de kleding gebracht en gemerkt kan worden.

**Geef kleding niet in vuilniszakken mee**, in verband met de kans dat uw kleding per ongeluk bij het vuilnis terecht komt! Geef kleding mee in dozen of koffers voorzien van een briefje met naam en kamernummer.

## Wanneer u hier woont

Nieuwe kleding aanschaffen of krijgen is altijd leuk en u wilt natuurlijk niet dat de kleding zoekraakt na het reinigen. Denk er dus aan dat u de kleding eerst laat merken. Dit kan door het af te geven bij de receptie met een briefje met naam en

kamernummer erop. Als u nieuwe kleding koopt, kies dan voor kleding die bestand is tegen chemisch reinigen.

## Uw kledingvoorraad

De beschikbare kastruimte is beperkt. Naarmate u meer behoefte heeft aan verzorging, zal u misschien vaker uw was moeten aanbieden. Zorg dat u voldoende kleding, lakens en slopen heeft waarmee u minimaal 10 dagen kunt overbruggen.



## Wasdag

De vuile was wordt dagelijks door de verzorging meegenomen tenzij uw was door familie of anderen wordt gedaan. Dit kunt u afspreken met de verzorgende. Uw wasgoed wordt dagelijks opgehaald door een medewerker van de linnendienst. Op maandag en donderdag gaat de vuile was naar de wasserij en komt de schone was terug. De medewerkers van de linnendienst leggen de schone was weer bij u in de kast.

## Kledinghangers

De zwarte kledinghangers waar u de schone bovenkleding op ontvangt, zijn eigendom van de wasserij. **Zwarte kledinghangers graag retour aanbieden met de vuile was.**

## Tien tips

- *Koop nooit zonder etiket! Bij aankoop van nieuwe kleding is het belangrijk dat u let op het soort textiel en de wasvoorschriften in het etiket.*
- *Katoen krimpt in de was. Het is wellicht verstandig om nieuw ondergoed groter te kopen dan u gewend bent. Na twee keer wassen krimpt katoen meestal niet meer.*
- *Onderkleding wordt heet gewassen. Kleuren kunnen daardoor afgeven. Koop onderkleding daarom in witte of licht gekleurde tricot of badstof.*
- *Kledingstukken van verschillende gekleurde materialen kunnen in de was doorlopen.*
- *Wol/thermofiel kan niet machinaal gedroogd worden. Houd hier rekening mee wanneer u kleding van wol of een mengsel met wol wilt kopen. Daarnaast is het krimpgevoelig en kan het vervilten. Na meerdere reinigingsbeurten kan het gaan pluizen (pilling).*
- *Koop kleding waarbij het zelfstandig aan- en uitkleden gemakkelijk gaat. U kunt uw kleding eventueel laten verstellen zodat het aan- en uitkleden makkelijker wordt.*
- *Geef de voorkeur aan kreukherstellend materiaal.*
- *Kwaliteit en wasbaarheid zijn belangrijk. Bedenk dat er vaak verschoond en intensief gereinigd wordt.*
- *Furnituren (knoopjes, kraagjes, ceinturen, etc.) kunnen beschadigen tijdens de reiniging.*
- *Laat nieuwe kleding éérs merken en bied deze apart voor de was aan.*

## Kastendag

Ieder jaar wordt er in april een kastendag gehouden. Op deze dag kunt u met familie en of bekenden uw kasten nakijken, schoonmaken en eventueel uw beddengoed luchten. De datum wordt elk jaar vroegtijdig bekendgemaakt.

## Klachtenprocedure

In geval van klachten over de was geldt de volgende procedure:

- U meldt uw klacht bij uw verzorgende of bij de receptie.
- De verzorgende/receptioniste meldt de klacht bij de facilitair manager.
- De medewerker linnendienst vult een klachtenformulier in.
- De linnenkamer onderzoekt de aard en oorzaak van de schade. Indien de klacht gegrond is, bepalen zij vervolgens of er een vergoeding wordt verstrekt, dan wel een vervangend kledingstuk wordt aangeboden.
- De medewerker linnendienst neemt contact op met u om te overleggen hoe men tot afhandeling van de klacht kan komen.
- De afhandeling kan 4 tot 8 weken duren.
- Vergoeding van een nieuw artikel uiterlijk tot 4 weken na goedkeuring.



## Klachtenafhandeling

Beschadigde of zoekgeraakte kleding wordt vergoed volgens onderstaand schema. Wij adviseren u om aankoopbonnen te bewaren, omdat deze nodig zijn om bij schade of vermissing de waarde te bepalen. Wij hebben voldoende zekerheden ingebouwd om schades te voorkomen dan wel te beperken.

Afhankelijk van hoe oud een kledingstuk is, wordt een percentage van de nieuwwaarde vergoed:

< 6 maanden: 75%

6 maanden tot 12 maanden: 65%

12 maanden tot 18 maanden: 50%

18 maanden tot 24 maanden: 40%

24 maanden tot 30 maanden: 30%

30 maanden tot 36 maanden: 20%

## Kledingherstelservice

Wanneer de medewerker van de linnendienst constateert dat kleding stuk dreigt te gaan, zal op het betreffende artikel een sticker geplakt worden met de mededeling dat het kledingstuk aan vervanging toe is. U komt dan niet in aanmerking voor een vergoeding, omdat slijtage hier de oorzaak is. Tegen betaling kunt u uw kleding laten herstellen. Meer hierover leest u in de folder Kledingherstelservice.

### Maximale vergoeding:

|                     |         |                 |          |
|---------------------|---------|-----------------|----------|
| Onderbroek          | € 7,50  | Rok             | € 85,00  |
| Hemd                | € 10,00 | Blouse          | € 45,00  |
| Beha                | € 25,00 | Jurk            | € 113,00 |
| Wolletje            | € 19,00 | Vest            | € 65,00  |
| Zakdoek             | € 1,00  | Pantaloon       | € 65,00  |
| Washandje           | € 1,00  | Overhemd        | € 45,00  |
| Handdoek            | € 5,00  | Trui            | € 65,00  |
| Badlaken            | € 7,00  | Sokken          | € 4,50   |
| Keuken-<br>doek     | € 3,00  | Nacht-<br>japon | € 34,00  |
| Theedoek            | € 3,00  | Pyama           | € 34,00  |
| Vaatdoek            | € 1,00  | Duster          | € 45,00  |
| Laken               | € 15,00 | Jas<br>(winter) | € 113,50 |
| Sloop               | € 5,00  | Jas<br>(zomer)  | € 68,00  |
| Dekbed-<br>overtrek | € 34,00 | Tafellaken      | € 11,50  |