

Reiniging persoonlijke kleding

Algemene informatie Wasservice Werkplein Fivelingo

Maart 2018



Inhoud

Inleiding

1. Merken van kleding	3
2. Kledingadvies	4
2.1.1 Kwaliteit van de kleding	4
3. Was verzorgen door Fivelingo	5
3.1 Contract aangaan	5
3.2 Reinigen van de was	5
3.3 Contract beëindigen	5
3.4 Kosten reinigen kleding	5
3.5 Tegemoetkoming kosten	5
4. Klachtenprocedure	6
5. Vragen	8

Inleiding

Deze folder adviseert u over uw kleding als u gebruik wilt maken van de wasservice van Fivelingo. Wij geven een advies over waar kleding aan moet voldoen om goed gereinigd te kunnen worden.

1. Merken van kleding

Bij wasservice Fivelingo wordt uw kleding niet zichtbaar gemerkt. Dit is noodzakelijk om ervoor te zorgen dat kleding niet zoek raakt. Wij vragen u om de kleding schoon aan te leveren. Voor het merken van de kleding wordt een eenmalige bijdrage van u gevraagd, deze bedraagt 0,18 cent per kledingstuk.

Denkt u eraan dat als u in de toekomst nieuwe kleding aanschaft, deze ook gemerkt moet worden! Hiervoor zullen dan geen kosten in rekening worden gebracht.

> Elk kledingstuk moet gemerkt worden, dit is uw eigen verantwoordelijkheid!

2. Kledingadvies

In dit hoofdstuk adviseren wij u over de kwaliteit waar uw kleding aan moet voldoen om goed gereinigd te kunnen worden.

2.1 Kwaliteit van de kleding

Niet alle kleding is geschikt om gemakkelijk te reinigen. U kunt hier bij de aanschaf van uw kleding rekening mee houden. Dit is voor uw eigen gemak als u zelf de was verzorgt, maar ook om extra kosten te voorkomen als u van de wasservice van Fivelingo gebruik maakt. Uw kleding dient bij afwijkende kwaliteit namelijk chemisch gereinigd te worden. Als uw kleding voldoet aan de volgende symbolen, dan is de kleding **wel geschikt** om gemakkelijk te reinigen.

Wastemperatuur	Strijktemperatuur	Trommeldrogen

Indien uw kleding niet voldoet aan bovenstaande symbolen, dan is wasservice Fivelingo niet aansprakelijk voor schade aan uw kleding.

Kleding met de volgende symbolen is **niet geschikt**:

Wastemperatuur	Strijktemperatuur	Trommeldrogen

> **Zorg voor voldoende kleding en van de juiste kwaliteit!**

3. Was verzorgen door Fivelingo

3.1 Contract aangaan

Indien u ervoor kiest om de was door wasservice Fivelingo te laten verzorgen, dan sluit u een contract af tussen Fivelingo en uzelf. Om zo'n contract af te sluiten, heeft u een aanmeldingsformulier en een machtigingsformulier nodig. Deze formulieren zitten in de informatiemap. Het is de bedoeling dat u deze formulieren in bijgevoegde portvrije enveloppe opstuurt naar Fivelingo. U moet rekening houden met een periode van 1 week tussen het moment van opsturen en het starten van de wasservice. Deze week is nodig om de kleding te merken en de administratieve handelingen voor te bereiden bij de wasserij. In deze week bent u zelf nog verantwoordelijk voor het reinigen van uw kleding.

3.2 Reinigen van de was

De was wordt verzameld in een wasbox + waszak die op uw kamer aanwezig is. Fivelingo verzorgt het transport van uw was naar de wasserij, waar de was gereinigd wordt. Hierna wordt de was weer schoon afgeleverd op het verzamelpunt van Novo. De deksel van de wasbox dient zonder druk van buitenaf gesloten te zijn. Mocht dat niet het geval zijn, dan zal er een extra wasbox in rekening gebracht worden.

3.3 Contract beëindigen

Voor beëindiging van het contract kunt u contact opnemen met de wasserij.

Voor het opzeggen is een termijn van één maand van kracht.

3.4 Kosten reinigen kleding

Aangezien het reinigen van de kleding geen standaard dienstverlening is, zullen de kosten voor het reinigen voor uw rekening komen. U ontvangt hiervoor 4-wekelijks een rekening van de wasserij, die het bedrag door middel van automatische incasso van uw rekening zal afschrijven.

Indien er veel was is door vervuiling als gevolg van een chronische aandoening, dan is in bepaalde gevallen een tegemoetkoming van de kosten vanuit de WMO mogelijk.

3.5 Tegemoetkoming kosten

Laat u de was via de wasservice verzorgen, dan kan het zijn dat de waskosten in combinatie met andere betalingen moeilijk op te brengen zijn. In bepaalde gevallen is het mogelijk om u hierin tegemoet te komen via de bijzondere bijstand van de gemeente.

> Het contract aangaan met de wasservice Fivelingo gebeurt door het ondertekenen en opsturen van het aanmeldings- en machtigingsformulier.

4. Klachtenprocedure

WAT IS EEN KLACHT?

Een klacht is een op schrift gestelde uiting van ongenoegen. Bijvoorbeeld: over de bereikbaarheid van medewerkers, over het geven van voldoende informatie, heeft u voldoende de kans gekregen om wensen kenbaar te maken, de manier waarop u te woord gestaan bent, zijn de met u gemaakte afspraken nagekomen, is de was netjes afgeleverd, is de was schoon, is de was niet compleet enz.

Er is een formulier beschikbaar om de klacht in te dienen.

WIE KUNNEN EEN KLACHT INDIENEN?

Iedereen die zijn was door Werkplein Fivelingo laat doen.

WANNEER EN HOE DIENT U EEN KLACHT IN?

Voordat u een klacht indient is het vaak aan te raden om een gesprek aan te vragen contact op te nemen met de heer Smidts van Fivelingo of medewerker waarmee u contact heeft gehad, om uw klacht te bespreken. Als dit gesprek voor u niet tot een oplossing leidt, dan kunt u om het formulier om een klacht in te dienen vragen.

Vanzelfsprekend kunt u ook direct een klacht indienen in een door u opgestelde brief.

In deze brief moeten minimaal de volgende gegevens staan.

✓ de datum

✓ uw volledige naam

✓ uw adres

✓ de reden dat u een klacht indient

✓ tegen wie of wat de klacht is gericht

✓ uw handtekening

DE KLACHTENAFHANDELING.

Uw klacht wordt ontvangen door de functionaris die met de klachtenafhandeling belast is. Deze controleert of alle benodigde gegevens vermeld zijn. Zo niet, dan wordt u hiervan op de hoogte gesteld en krijgt u alsnog de gelegenheid alle

benodigde gegevens binnen 10 werkdagen aan te vullen. Een klacht wordt pas in behandeling genomen als alle benodigde gegevens aanwezig zijn.

U ontvangt binnen 1 werkdag een ontvangstbevestiging van de klacht. Binnen 10 werkdagen moet de klacht behandeld zijn, wat wil zeggen dat hoor en wederhoor toegepast wordt. Dat wil zeggen dat de betrokken medewerker en indien noodzakelijk ook u gehoord wordt.

De resultaten worden vastgelegd in een rapportage met het advies over de afhandeling, hetgeen met u besproken wordt. Indien u zich kunt vinden in de geboden oplossing of het antwoord, is de klacht hiermee afgedaan. Deze wordt opgenomen in het klachtenregister.

Mocht dit niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan bent u gerechtigd de klacht aan de directie voor te leggen.

De klacht dient binnen een termijn van 4 weken te worden afgehandeld. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen moet u hierover binnen 2 weken schriftelijk worden geïnformeerd, met vermelding waarom de klacht niet in behandeling wordt genomen.

Tenslotte:

De wasservice kent een vergoedingsregeling. Indien een vermissing/verwassing zonder succes is opgelost, waarbij vast is komen te staan dat Fivelingo hiervoor verantwoordelijk is, geldt de volgende vergoedingsregeling:

- Minder dan 3 maanden oud- 100% vergoeding (aantoonbaar via aankoopbewijs);
- 1/m 2 jaar- oud 50% vergoeding (indien aantoonbaar);
- Ouder dan twee jaar geen vergoeding.

4. Vragen

Hebt u vragen over deze folder of over de wasservice, dan kun u contact opnemen met Fivelingo.

Voor vragen over de kleding, kunt u bellen met Fivelingo (0596-635411) of mailen naar bart.smidts@fivelingo.nl.

Vragen met betrekking tot de rekening kunt u stellen aan de administratie, tel 0596-856811.