



Aan : Cliënten Careyn
Betreft : Informatie rondom linnengoed en de was (versie ingaande 1 januari 2023)

Welkom

Hartelijk welkom bij Careyn.

Nu u bij ons komt wonen, zijn er natuurlijk vele zaken die geregeld moeten worden. In deze informatiebrief willen wij u informeren over allerlei zaken rondom “linnengoed en de was”.

Verschil bed en badlinnen enerzijds en persoonsgebonden goed anderzijds.

Binnen Careyn wordt er (net als in andere zorginstellingen) onderscheid gemaakt tussen bed- en badlinnen enerzijds en de persoonsgebonden was (als kleding, ondergoed, zakdoeken etc) anderzijds.

Het beddengoed (lakens, slopen, dekbed) en de badhanddoeken/washandjes worden door Careyn beschikbaar gesteld. Wij betrekken dit linnengoed bij een externe wasserij, CleanLease genaamd en deze wasserij zorgt er ook voor dat deze artikelen gewassen worden. Elke week komt de wasserij schoon bed- en badlinnen brengen en neemt de wasserij het vuile wasgoed weer mee.

U hoeft deze artikelen dus niet zelf mee te nemen nu u bij ons komt wonen en u hoeft ook niet te betalen voor het gebruik van deze artikelen.

Onder persoonsgebonden goed verstaan wij uw kleding (als bovenkleding, ondergoed, nachtkleding) en uw persoonlijke andere linnengoed (als zakdoeken, tafelkleedjes, theedoeken). Voor dit persoonsgebonden goed bent u zelf verantwoordelijk, in de breedste zin van het woord. Dus voor de aanschaf van nieuwe kleding, maar ook voor het wassen en/of het herstellen. In wezen gelijk de situatie toen u nog niet bij ons woonde.

Wassen persoonsgebonden goed.

Het wassen van het persoonsgebonden goed, is een wekelijks terugkerende activiteit, welke veel tijd en aandacht vraagt. Vanzelfsprekend kunt u dit, bijvoorbeeld met hulp van uw familie en/of mantelzorg, zelf regelen. Echter, om u te ontzorgen heeft Careyn met de externe wasserij CleanLease ook contractuele afspraken gemaakt over het wassen van het persoonsgebonden goed. U kunt als het ware zelf cliënt worden bij wasserij CleanLease en uw was, geheel of gedeeltelijk aan hen uitbesteden.

Wanneer u uw keuze heeft gemaakt, kunt u dit met de verzorging bespreken, zodat zij ook op de hoogte is van uw wensen.

Wat gebeurt er als ik zelf voor de was ga zorgen?

Wanneer u zelf voor de was gaat zorgen, is het de bedoeling dat al uw vuile was op uw kamer verzameld gaat worden in uw eigen goed afsluitbare wasmand of waszak. Uw familie of mantelzorg zal met regelmaat uw kleding gaan wassen en retourneren en Careyn is hier in wezen niet bij betrokken. Vanzelfsprekend is de zorg van Careyn wel betrokken bij bijvoorbeeld het aan- uitkleden als dit gewenst/nodig is en het in de wasmand plaatsen van de vuile was. Maar dus niet bij het ophalen van de was, het reinigen, het terugbrengen en het op orde houden van uw linnenkast.

Wat gebeurt er als wasserij CleanLease voor mij de was gaat verzorgen?

Wanneer u uw was geheel of gedeeltelijk wilt uitbesteden aan CleanLease, wordt uw vuile was door de verzorging van uw locatie (dagelijks) verzameld en wordt dit (samen met de was van andere bewoners) opgehaald door CleanLease. CleanLease reinigt uw was en zorgt er voor dat al uw artikelen bij elkaar verzameld worden. Ongeveer 1 week later krijgt u uw pakket met schone was weer terug en dit pakket wordt weer bij u op uw kamer teruggebracht.

CleanLease telt de hele maand welke artikelen zij voor u gewassen heeft en stuurt aan het einde van de maand een factuur rechtstreeks naar u. Op de factuur ziet u exact hoeveel sokken, overhemden, vesten etc u in de was aangeboden heeft. Er wordt gefactureerd op basis van stuksprijzen, zodat er een duidelijke factuur overhandigd wordt. De factuur wordt vervolgens, op basis van automatische incasso, betaald.

Wanneer u dus gebruik wilt maken van de dienstverlening van CleanLease, dient een automatische incasso overlegd te worden. Zonder automatische incasso is het niet mogelijk om gebruik te maken van de dienstverlening van CleanLease.

Wanneer u er voor kiest om klant te worden bij wasserij CleanLease, zult u dus aangemeld moeten worden als klant bij wasserij CleanLease.

Dit is mogelijk door het invullen/ondertekenen en inleveren van het automatische incasso formulier voor CleanLease. U kunt dit formulier rechtstreeks sturen aan CleanLease, via de mail of via de post. De contactgegevens treft u onderaan de automatische incasso aan.

Merken kleding

Wanneer u bij Careyn komt wonen, is het zeer gewenst dat al uw kleding en linnengoed (per separaat artikel) gemerkt is, met uw naam er op. Zodat alle betrokkenen kunnen zien welke artikelen van u zijn en uw wasgoed altijd weer bij u terecht komt.

Hiervoor wordt het merkjes systeem van wasserij CleanLease gebruikt. Dit zijn barcode labels (met een streepjescode erop). CleanLease kan het merken van uw wasgoed voor u verzorgen. De kosten hiervoor worden aan u in rekening gebracht. U betaalt per gemerkt kledingstuk/persoonsgebonden artikel (zie prijslijst), dus het bedrag voor het merken is afhankelijk van het aantal artikelen dat u laat merken.

Wanneer u er voor kiest door CleanLease te laten wassen, gebruikt CleanLease deze merkjes ook om gedurende de gehele maand bij te houden welke artikelen u in de was heeft aangeboden en hoeveel artikelen dit zijn geweest. De merkjes van de separate artikelen worden in de wasserij dan nl. gescand.

Ook wanneer u er voor kiest om zelf voor de was te zorgen, is het zeer aan te bevelen te laten merken. Mocht het nl. bij het sorteren van de was in huis eens verkeerd gaan en er komt per ongeluk een artikel van u bij de externe wasserij terecht, dan is het te allen tijde mogelijk om het artikel te retourneren als het gemerkt is. Voor kleding die niet gemerkt is, is deze kans veel kleiner.

Ook kan het voorkomen dat u er voor kiest om zelf te wassen, maar dat dit op een bepaald moment niet meer mogelijk is. Bijvoorbeeld omdat uw mantelzorg per direct uitvalt of op vakantie gaat. Als uw kleding op zo'n moment al gemerkt is, is het eenvoudig om (op zeer korte termijn) over te schakelen op de dienstverlening van CleanLease.

Wanneer u zelf wilt gaan wassen én toch wilt laten merken, is ook hiervoor de automatische incasso gewenst.

Wanneer u besluit niet te laten merken, is dit voor uw eigen risico. Careyn is op dat moment niet aansprakelijk voor vermiste kledingstukken. Wij vragen u dan ook dit vast te leggen op het formulier 'afstandsverklaring inzake merken', zodat hier in de toekomst geen onduidelijkheden over ontstaan. Het formulier kan ingeleverd worden bij de verzorging. Wanneer u wilt laten merken, kunt u dit eveneens met de verzorging overleggen. Uw kleding kan dan het beste in gedeelten aan de wasserij aangeleverd worden en hiervoor is een speciale procedure (de stippenzak procedure) afgesproken. De verzorging helpt u hierbij verder.

Mijn persoonsgebonden was gaat de deur uit.

Wanneer u besluit dat CleanLease voor uw was gaat zorgen, wordt uw was dus naar een van de locaties van CleanLease gebracht en gaat dus de deur uit. De basis-afsprake die gemaakt is, is dat uw wasgoed 'een week onderweg' is. Dit betekent dat u over voldoende ondergoed en kleding moet beschikken, zodat u niet misgrijpt in de kast.

CleanLease heeft voor al haar cliënten een advies lijst samengesteld met aantallen.

Wij raden aan om deze aantallen inderdaad als richtlijn te zien en, indien nodig, nog maatregelen te nemen door bijvoorbeeld aanschaf van extra ondergoed/kleding.

Minimale gewenste hoeveelheid kleding voor dames

- 20 onderbroeken
- 20 hemden
- 1 ochtendjas
- 5 bh's
- 5 onderjurken
- 8 nachthemden of pyjama's
- 12 paar kousen of panty's
- 8 blouses
- 6 bovenkleding (japon, rok, trui, vest)
- 10 zakdoeken

Minimale gewenste hoeveelheid kleding voor heren

- 20 onderbroeken
- 20 hemden
- 1 kamerjas
- 8 pyjama's
- 12 paar sokken
- 8 overhemden
- 6 pantalons
- 10 zakdoeken

Hoe is de factuur van CleanLease opgebouwd?

Doordat uw kleding straks gemerkt is met een barcodelabel, kan de wasserij gedurende de hele maand precies scannen/tellen welke artikelen u in de was heeft gedaan en hoeveel dit er zijn geweest. Op de factuur worden deze artikelen/hoeveelheden gespecificeerd weergegeven. Hierbij treft u ook de prijs per artikel aan, met 3 cijfers achter de komma. Een overzicht van alle prijzen per artikel treft u overigens aan op de prijslijst.

Mocht het bedrag aan waskosten in 2023 hoger zijn dan € 123,84 per maand, dan gelden er speciale afspraken. Careyn betaalt dan de meerkosten aan waskosten. Dus op uw factuur treft u in 2023 een plafondbedrag van € 123,84 (incl btw) aan waskosten aan.

Met betrekking tot de facturatie zijn er nog enkele algemene afspraken met CleanLease gemaakt. Zo wordt er per factuur een bedrag van € 3,496 administratiekosten toegevoegd (exclusief BTW, prijspeil 2023), is er een minimaal factuur bedrag afgesproken en wordt er per ingeleverde was een registratiefee (€ 0.596 exclusief btw) berekend. De afspraken staan vermeld onderaan de prijslijst van CleanLease.

Krijg ik de factuur van CleanLease per post of digitaal?

Wanneer u van CleanLease een factuur ontvangt, zal deze factuur per post verstuurd worden. Vanzelfsprekend kunt u aangeven op welk adres u deze factuur wilt ontvangen. Het is niet mogelijk om een digitale factuur te ontvangen.

Wie maakt de prijsafspraken en controleert of alles conform afspraak verloopt?

Careyn heeft met de wasserij afspraken gemaakt voor meerdere locaties tegelijk. Careyn controleert vanzelfsprekend of de gemaakte afspraken worden nagekomen, dus controleert ook de jaarlijkse nieuwe tarievenlijst die verstrekt wordt. Wanneer u een nieuwe prijslijst ontvangt, mag u er dus vanuit gaan dat de tarievenlijst door Careyn is gecontroleerd. Tevens zal Careyn steekproefgewijs individuele facturen controleren op de gemaakte afspraken.

Waar Careyn geen zicht op heeft, is of het aantal artikelen dat u in de was heeft gedaan, klopt met het aantal artikelen dat op de factuur genoteerd is. U kunt dit vanzelfsprekend zelf doen, door bij te houden wat u per maand inlevert.

Hoe kan ik de dienstverlening stopzetten?

Wanneer de dienstverlening van de wasserij niet meer gewenst is, kunt u of uw zaakwaarnemer dit zelf aan CleanLease laten weten. U wordt dan uit het klantenbestand van CleanLease verwijderd en de automatische incasso vervalt. Er wordt géén opzegtermijn gehanteerd.

In de praktijk zal het ook zo zijn dat wanneer er geen was meer aangeboden wordt aan de wasserij (bijvoorbeeld bij een ziekenhuisopname of in geval van overlijden) er geen factuur verstuurd wordt. Mocht CleanLease gedurende geruime tijd geen was van u ontvangen, zal zij ook nagaan of het wenselijk is dat u uit het klantenbestand verwijderd wordt.

In principe geen dienstverlening gewenst door CleanLease, maar wat te doen bij een calamiteit???

Wanneer u besluit zelf voor de was te gaan zorgen, kan het ten allen tijde voorkomen dat dit ineens niet meer mogelijk is. Bijvoorbeeld omdat uw familie of mantelzorg uitvalt. Of omdat uw mantelzorg 4 weken met vakantie gaat.

Op dat moment is het mogelijk om op korte termijn over te schakelen op de dienstverlening van CleanLease, zeker als uw kleding en linnengoed gemerkt is. Vanzelfsprekend dient er op dat moment wel direct een automatische incasso overhandigd te worden (als dit nog niet gebeurd is), zodat CleanLease ook de facturatie kan verzorgen.

Is er ook een vergoedingsregeling voor zoekgeraakte/beschadigde kleding?

Ondanks dat CleanLease het persoonsgebonden wasgoed met de grootste mogelijke zorg reinigt, kan het voorkomen dat er een artikel beschadigd of vermist raakt.

CleanLease heeft vanzelfsprekend een procedure waarin omschreven is hoe zij handelt bij vermissingen, beschadigingen en vergoedingen. In de bijgevoegde procedure is o.a. het belang aangegeven dat u bonnetjes van nieuwe kleding bewaart, zodat u in geval van vermissing of beschadiging een percentage van de werkelijke waarde terug krijgt.

Hoe kan ik CleanLease bereiken?

CleanLease heeft een gespecialiseerde en goed functionerende klantenservice. De klantenservice is op kantoordagen van 8.00 uur tot 16.30 uur bereikbaar via telefoonnummer 088 - 4002708 (regio Utrecht) of 088 - 4002710 (regio Zuid-Hollandse Eilanden).

U kunt bij de klantenservice van CleanLease terecht met vragen over de facturatie én met vragen over de dienstverlening. Denk hierbij aan een kledingstuk dat onverhoopt vermist is of wanneer u zich afvraagt of een bepaald kledingstuk aan de wasserij aangeleverd kan worden. Wij vragen u wel om bij geconstateerde klachten over de dienstverlening dit uiterlijk binnen 4 weken aan CleanLease te melden.

In principe kunt u elke vraag die u heeft rondom de was stellen aan de klantenservice. Mochten er nog zaken zijn die uiteindelijk door Careyn geregeld moeten worden, dan zullen CleanLease en Careyn dit samen afstemmen.

Tot slot:

Wij vertrouwen er op u met dit schrijven te hebben geïnformeerd rondom de was en het linnengoed in uw Careyn locatie.