



VEELGESTELDE VRAGEN  
WASSERVICE DOOR RENTEX

## Inleiding

Bij Stichting NIKO kunt u gebruik maken van de wasservice van Rentex voor uw persoonlijke wasgoed. In de folder van Rentex op onze website vindt u de basisinformatie van Rentex PWAS op maat. ([www.stichtingniko.nl/brochures-en-flyers/](http://www.stichtingniko.nl/brochures-en-flyers/))

In de brochure die u nu leest, beantwoorden wij de veelgestelde vragen over deze wasservice bij NIKO en vindt u informatie en advies over het aantal kledingstukken en de betekenis van de waslabels in kleding.

## Inhoud

|                              |    |
|------------------------------|----|
| Aanmelding en werkwijze      | 3  |
| Kosten, rekening en looptijd | 5  |
| Tips bij aankoop kleding     | 7  |
| Waslabel informatietabel     | 9  |
| Advies aantal kledingstukken | 10 |

## Contactgegevens

### Linnenkamer van Stichting NIKO

Locatie: De Nieuwpoort achter de keuken  
Coördinator Facilitair: mvr Ria Beets  
E-mail: [teamrentex@stichtingniko.nl](mailto:teamrentex@stichtingniko.nl)

### Rentex PWAS

Website: [www.rentex.nl/pwas/](http://www.rentex.nl/pwas/)  
E-mail: [klantenservice@rentex.nl](mailto:klantenservice@rentex.nl)  
Telefoon: 051-5578900

## Aanmelding en werkwijze

### Waar kan ik een informatiepakket krijgen over de wasservice PWAS OP MAAT?

Van afdeling Zorgbemiddeling krijgt u een brochure "Welkom bij NIKO" en een folder van Rentex. Zo kunt u zien wat de mogelijkheden zijn bij NIKO wat betreft de was.

### Hoe meld ik mij aan voor de wasservice PWAS OP MAAT?

Als u bij NIKO komt wonen, ontvangt u van Zorgbemiddeling informatie over Rentex en hoe u zich aan kunt melden. Als u gebruik wilt maken van PWAS OP MAAT, dan kunt u zich aanmelden door het inschrijfformulier PWAS OP MAAT op de website van Rentex in te vullen. Zij vragen bij de aanmelding om een cliëntnummer, maar dat hoeft u **niet** in te vullen. Laat u dit veld leeg.

Binnen 5 werkdagen na uw aanmelding ontvangt u via de zorgmedewerkers 4 groene waszakken en 2 witte wasnetjes, voorzien van een barcodelabel, die administratief gekoppeld zijn aan uw gegevens.

### Wat mag er allemaal in de waszak worden gedaan?

Alleen uw eigen kleding en/of andere persoonlijke textiele artikelen. Zonder groene waszak kan er geen persoonlijk wasgoed ingeleverd worden. U kunt alleen uw eigen artikelen in de waszak aanbieden.

### Hoe wordt gegarandeerd dat panty's, sokken en bh's compleet terug komen?

Panty's, sokken en bh's kunnen aangeleverd worden in een wasnetje. De wasnetjes zijn tevens voorzien van

een barcodelabel en worden aan uw gegevens gekoppeld. Wij verzoeken u deze 'kleinere' artikelen te verzamelen en wekelijks in het wasnetje aan te bieden. Deze artikelen worden gereinigd in het wasnetje en tevens in het wasnetje schoon retour geleverd. De wasnetjes dienen in de groene waszakken ingeleverd worden.

### Wat gebeurt er met mijn persoonsgebonden wasgoed die niet voorzien is van een barcode en wat gebeurt er met mijn wasgoed dat ik voor de eerste keer inlever?

Doordat de groene waszak voorzien is van een barcodelabel, welke gekoppeld is aan uw gegevens, weet Rentex dat het wasgoed in de groene waszak toebehoort aan u. De door u gesloten groene waszak wordt bij binnenkomst in de wasserij open gemaakt en elk artikel wordt gecontroleerd op een barcodelabel. Alle artikelen die geen barcodelabel hebben, worden door de wasserij voorzien van een barcodelabel. Rentex activeert en registreert het artikel in haar administratiesysteem.

### Wat staat er op het barcodelabel?

Op het barcodelabel vindt u uw naam, de naam van de locatie van NIKO en een barcode. Het barcodelabel wordt ook vaak wasmerkje genoemd. De barcode op het label is uniek en is gekoppeld aan uw persoonlijke gegevens zodat op ieder moment een kledingstuk traceerbaar is.

### Hoe krijg ik mijn persoonlijke groene waszakken en wasnetjes terug?

Met het schone persoonsgebonden wasgoed komt ook uw eigen groene waszak en wasnetje retour. Deze waszak en dit wasnetje kunt u dan weer gebruiken voor het verzamelen van vuil wasgoed. Er worden standaard 4 groene waszakken en 2 wasnetjes beschikbaar gesteld.

### Hoe krijg ik mijn persoonsgebonden wasgoed terug?

Belangrijk is dat de groene waszak met vuile was, goed wordt gesloten. Doordat wij al uw eigen wasgoed bij binnenkomst controleren, voorzien van een barcodelabel en registreren weten wij ook welke artikelen weer retour moeten. Het schone wasgoed wordt gevouwen in een pakketje retour gestuurd. De bovenkleding wordt separaat hangend retour geleverd. Bij het schone wasgoed wordt tevens een afleverbon toegevoegd met daarop het aantal gewassen artikelen, de omschrijving van de artikelen en het bonnummer, welke op uw maandelijkse rekening (digitale factuur) staat vermeld.

### Hoe lang is mijn persoonsgebonden wasgoed onderweg?

Het wasgoed is gemiddeld tussen de 7 en maximaal 14 werkdagen onderweg. Dit is afhankelijk van het moment dat u uw vuile wasgoed in de groene waszak ter bewassing aanbiedt. Indien een artikel niet in één keer helemaal schoon

is, zal er opnieuw gewassen moeten worden. Daardoor kan het artikel langer onderweg zijn.

### Hoeveel persoonlijke kledingstukken moet ik aanschaffen?

Omdat uw wasgoed wat langer onderweg is dan in uw thuissituatie, adviseren wij dat u de beschikking heeft over een minimum aantal artikelen. Achterin in dit boekje vindt u een advieslijst voor het aantal benodigde kledingstukken.

### Wat moet ik doen als kleding en/of persoonlijk textiel versleten is en niet meer gewassen hoeft te worden?

U hoeft hier geen melding van te maken.

### Wat gebeurt er met mijn wasgoed bij verhuizing binnen NIKO naar een andere locatie/afdeling?

NIKO geeft deze wijziging door aan Rentex. Uw persoonsgebonden wasgoed zal vanaf dat moment (retour) worden bezorgd op het nieuwe adres.

### Wordt de barcode in mijn persoonsgebonden wasgoed na verhuizing vervangen?

Nee, de barcodes van persoonsgebonden kleding en textiel die al gecodeerd zijn, worden niet vervangen. Rentex hoeft alleen uw gegevens te wijzigen in het systeem.

### Wat gebeurt er met het wasgoed bij overlijden?

Uw naasten kunnen per e-mail aan Rentex het PWAS-abonnement stopzetten wegens overlijden. De was die nog onderweg is komt gewassen bij NIKO retour en kan daar opgehaald worden. Rentex maakt een eindafrekening op.

## Kosten, rekening en looptijd

### Welke kosten worden maandelijks aan mij in rekening gebracht?

U betaalt per maand de waskosten over de door u ingeleverde persoonsgebonden artikelen en een vast servicetarief. Dit maandelijkse servicetarief is een vergoeding voor beheer- en administratiekosten. Nieuwe bewoners van NIKO betalen eenmalig een bedrag aan opstartkosten en de kosten van de waszakken en wasnetjes.

### Hoe weet ik welke kosten ik moet betalen?

U kunt op de website van NIKO een prijzenlijst vinden. Daarop staat exact vermeld welke prijzen er gehanteerd worden.

Bad-, bed-, en huishoudlinnen krijgt u van NIKO in bruikleen. De kosten van het wassen van het linnenpakket zijn voor rekening van NIKO.

### Kan ik ook een factuur ontvangen?

Rentex verstuurt na elke periode van 4 weken een digitale factuur naar het e-mailadres dat u heeft opgegeven op het inschrijfformulier. Daarnaast ontvangt u bij iedere retourlevering een afleverbon met daarop vermeld het aantal gewassen artikelen, de omschrijving van het artikel en het bonnummer. Facturen worden niet per post verstuurd.

### Hoe wordt de factuur betaald?

Doordat u een automatische incasso heeft afgegeven via het inschrijfformulier PWAS OP MAAT zal Rentex maandelijks het factuurbedrag incasseren. Dit gebeurt in de eerste week van de nieuwe maand.

### Wat doe ik met de bonnetjes die met het schone wasgoed meekomen?

Bij iedere levering van het schone wasgoed wordt een wasbon (afleverbon) toegevoegd waarop een wasbonnummer vermeld staat. Deze wasbonnummers komen overeen met de nummers die op uw maandelijkse factuur terug te vinden zijn. De afleverbon kunt u eventueel voor uw eigen administratie bewaren.

### Hoe lang kan ik gebruik maken van de wasservice PWAS OP MAAT?

De wasservice PWAS OP MAAT is gekoppeld aan een samenwerkingscontract met NIKO. Daarin staat ook de looptijd van de samenwerking beschreven. U kunt zelf schriftelijk aanmelden en afmelden. Een schriftelijke opzegging is mogelijk met inachtneming van een opzegtermijn van één maand per 1e dag van de maand en middels een mutatieformulier.

### Waar kan ik met een vraag of klacht terecht?

Voor vragen en/of opmerkingen kunt u contact opnemen met de linnenkamer van NIKO. Zij kunnen nakijken of de was nog onderweg is. In geval van een klacht kunt u zelf contact opnemen met Rentex via 051-5578900 of via klantenservice@rentex.nl

### **Wat moet ik doen als er kleding en/of textiel van iemand anders in mijn waspakket zit?**

U kunt deze vraag stellen aan de zorgmedewerker en het desbetreffende artikel afgeven.

### **Wat moet ik doen als in mijn kledingstuk en/of textiel een verkeerde naam vermeld staat?**

U kunt deze vraag stellen aan de zorgmedewerker en het desbetreffende artikel afgeven.

### **Wat kan ik doen als ik niet tevreden ben over de kwaliteit?**

U kunt contact opnemen met de linnenkamer van NIKO door daar even langs te komen of door een mail te sturen naar Ria Beets op [teamrentex@stichting.nl](mailto:teamrentex@stichting.nl).

### **Wat kan ik doen als er persoonsgebonden kleding en/of textiel ontbreekt?**

Bij de receptie van NIKO kunt u een vermissingsformulier ophalen en u kunt deze voorleggen aan de linnenkamer van NIKO. Zij dienen het in bij Rentex. Indien 6 weken na datum van de schriftelijke melding het vermiste artikel nog niet is gevonden, zal de linnenkamer contact met u opnemen inzake het accepteren van een vervangend artikel of een vergoeding.

### **Wat kan ik doen als ik een niet textiel gebonden artikel kwijt ben geraakt tussen het wasgoed?**

Indien per abuis een voorwerp zoals een horloge, ring of portemonnee tussen het wasgoed terecht is gekomen, kunt u deze vermissing melden via het vermissingsformulier. Daarbij kunt u overleggen met de linnendienst. Het vermissingsformulier moet volledig ingevuld worden en bij ons geregistreerd staan, voordat het door ons in behandeling kan worden genomen.

Artikelen c.q. voorwerpen waarvan de herkomst bekend is, worden door ons met de eerstvolgende levering van schoon wasgoed retour gezonden. Die voorwerpen c.q. artikelen die voor ons onbekend zijn, worden door ons maximaal 2 maanden bewaard met vermelding van de week waarin deze gevonden is.

### **Wanneer komt persoonsgebonden wasgoed in aanmerking voor een vergoeding?**

Een artikel die aantoonbaar is verwassen of beschadigd, komt in aanmerking voor een vergoeding. Dit zal door Rentex worden beoordeeld. Artikelen die reeds oud en versleten zijn en daardoor in het wasproces kapot gaan, komen niet in aanmerking voor vergoeding. Dit geldt ook voor artikelen die volgens het behandelingsetiket (wasetiket) niet industrieel (o.a. handwas) gereinigd kunnen worden en voor artikelen waarvan het wasetiket ontbreekt, dan wel niet meer leesbaar is. Daarnaast bent u zelf verantwoordelijk voor het verwijderen van artikelen/voorwerpen die schade aan het wasgoed kunnen veroorzaken (zoals bijvoorbeeld pennen).

### **Wat is de hoogte van een vergoeding?**

Indien besloten wordt over te gaan tot een vergoeding, dan wordt deze vergoed met behulp van de vergoedingstabel van NETEX. Dit houdt in dat er een vergoeding plaatsvindt op basis van een dagwaarde gekoppeld aan de verwachte levensduur. Op basis van de werkelijke ouderdom van het artikel en de staat van het artikel bij aanbidding aan de wasserij, wordt de vergoeding vastgesteld. Deze aanschafwaarde dient u aan te kunnen tonen middels een aankoopbon dan wel aannemelijk te maken.

### **Hoe kan ik mijn administratieve gegevens wijzigen?**

Wijzigingen kunt u zelf doorgeven aan Rentex via 051-5578900 of via [klantenservice@rentex.nl](mailto:klantenservice@rentex.nl)

### **Vragen?**

Het is belangrijk te weten dat u met vragen altijd terecht kunt bij het Team Rentex van NIKO. Het aanspreekpunt van het team is mevrouw Ria Beets.

Zij is te bereiken via:  
[teamrentex@stichtingniko.nl](mailto:teamrentex@stichtingniko.nl).

### **Tips bij aankoop kleding**

Indien u kleding en/of ander persoonlijk textiel wilt kopen is het belangrijk om onderstaande tips door te lezen om mogelijke teleurstellingen te voorkomen.

- Koop nooit kleding zonder behandelingsetikettering (wasetiket).
- De kwaliteit van de materialen en de mogelijkheid tot industrieel wassen van het textiel zijn erg belangrijk. Bedenk dat er vaak en intensief gewassen moet worden.
- Katoen is heel goed wasbaar, maar katoen krimpt ook tijdens het wasproces. Iets ruimer kopen is daarom erg verstandig.
- Kies voor kleding die niet chemisch gereinigd hoeft te worden maar juist voor kleding die industrieel gewassen mag worden. Hiermee kunt u veelal hogere waskosten voorkomen.
- Ondergoed moet op hoge temperaturen gewassen en gedroogd kunnen worden. Kleuren kunnen dan mogelijk afgeven of de kleurechtheid (vaal) verliezen. Koop daarom wit of licht gekleurd ondergoed.
- Kleding met veel verschillende gekleurde materialen kunnen mogelijk afgeven. Wij adviseren dan ook om kleding met effen kleuren aan te kopen.
- Kleding dat voorzien is van furnituren (knoopjes, kraagjes, ceintuurs) kunnen lastig zijn voor reiniging. Controleer vooraf of de furnituren goed vast zitten aan het kledingstuk. Het is verstandiger loszittende ceintuurs

- niet aan te bieden.
- Wij adviseren u om geen kleding van wol of een mengsel van wol te kopen.
  - Het is erg handig als wordt gekozen voor kleding die makkelijk is aan- en uit te trekken. Kies voor comfort!

### Wat de symbolen u vertellen

De symbolen van de wasetiketten zijn officieel internationaal samengesteld en beschermd volgens de merkenwet. Hieronder volgt een uitleg van de symbolen.

### Wastobbe

Geeft aan of het artikel gewassen mag worden. In de wastobbe wordt de maximaal toegestane temperatuur aangegeven. Indien dit label aangeeft dat het handwas betreft, is het kledingstuk dus niet geschikt om in de wasserij te laten wassen.

### Driehoek

Geeft aan of het kledingstuk gebleekt mag worden met bleekwater.

### Strijkijzer

Geeft aan of het artikel gestreken mag worden en bij welke temperatuur. Staat er één stip in het figuurtje dan betekent dat lauw. Twee stippen betekent warm en drie stippen betekent dat er op een hoge temperatuur gestreken moet worden.

### Cirkel

Geeft aan of het artikel chemisch gereinigd (stomen) mag worden. In de cirkel staat een P of F. Een P betekent normale reiniging en F betekent dat de kleding zeer moeilijk te reinigen is!

### Cirkel in vierkant

Geeft aan of het artikel gedroogd mag worden in een droogtrommel. In de cirkel staan stippen. Eén stip betekent lauw en twee stippen betekent dat het heet gedroogd mag worden. Het wasetiket geeft een aanbeveling voor de beste behandeling van het textiel, maar dat mag niet beschouwd worden als garantiebewijs. Het wasetiket waarborgt alleen dat het artikel bij de aanbevolen behandeling niet wordt beschadigd.

### Moeilijk te wassen of te drogen

Sommige stoffen zijn moeilijk te wassen of te drogen. Daarom kunt u ze het beste alleen in uitzonderingsgevallen kopen, beter is om deze helemaal niet te kopen. Het gaat om acetaat, helanca, lastex, lurex, lycra, rhovyl, stretch, wol en zijde.

## Informatie waslabels

| Kledingstuk                       | Geschikt materiaal                                                                | Waslabel                                                                              |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Ondergoed                         | Wit of bleekecht gekleurd<br>Tricot of katoen                                     |    |
| Nachtgoed                         | Wit of lichtgekleurd<br>Bij voorkeur tricot, badstof,<br>katoen of polyester      |    |
| Overhemden<br>Blouses<br>T-shirts | Wit of lichtgekleurd<br>Katoen of polyester                                       |    |
| Japonnen<br>Rokken                | Polyester 100%<br>Polyester/katoen 65/35 of<br>evt. katoen                        |  |
| Pantalons                         | Katoen<br>Polyester 100%<br>Polyester/katoen 65/35<br>Polyester/wol 80/20         |  |
| Jacks<br>Jassen                   | Katoen<br>Polyester<br>Polyamide<br>Polyester/katoen 65/35<br>Polyester/wol 80/20 |  |
| Vesten<br>Truien                  | Katoen en tricot                                                                  |  |
| Sokken<br>Kousen                  | Acryl<br>Wol/acryl                                                                |  |



## Richtlijn aantal kledingstukken

| Kledingstuk                     | Aantal |
|---------------------------------|--------|
| Onderbroeken                    | 20     |
| Bh's                            | 4      |
| Nachtgoed                       | 10     |
| Sokken / Kousen / Panty's       | 14     |
| Overhemden / Blouses / T-shirts | 20     |
| Pantalons / Japonnen / Rokken   | 10     |
| Vesten / Truien / Colberts      | 8      |
| Jacks / Jassen                  | 2      |