

# FAQ Återbäringen Second Hand

**Frågor kan komma via många olika kanaler och handla om både smått och stort. Att samla på oss de vanligaste frågorna och sedan lyfta fram dessa i våra olika kanaler skapar en tydlighet både för oss själva men också för våra kunder, givare och intressenter. Oavsett vem som ger svaret eller om man, ringer, skickar ett meddelande läser på instagram, facebook, google eller besöker oss ska man få ett klart och tydligt svar.**

## Vad har ni för öppettider?

Second Hand har tills vidare öppet för tidsbokade kunder måndagar och onsdagar 09.30-11.30 13.30-15.30 samt fredagar 09.30-12.30. Från och med 20/3 har second hand även lördagsöppet 09.00-14.00 utan tidsbokning men med begränsat antal kunder i butiken samt separat in- och utpassering. Dagar, tider och upplägg kan komma att ändras på grund av den rådande situationen

## Hur bokar man en tid?

Har du facebook är det allra snabbaste och smidigaste sättet att gå in på vår facebookside och trycka på BOKA-knappen och sedan välja dag och tid och skicka iväg en förfrågan. Har du inte facebook kan du skicka ett meddelande eller ringa på vår telefon 0766521395.

## Hur ser ni till att det är smittsäkert?

Vi har vidtagit en rad olika åtgärder för att kunna bedriva vår verksamhet på ett säkert sätt för både personal och kunder. Vi följer Folkhälsomyndighetens och smittskyddets restriktioner och rekommendationer till punkt och pricka och har satt upp ett antal regler och förhållningssätt som gäller. Vi håller avstånd, vi begränsar antalet personer i lokalen, vi informerar kunder, vi använder visir och/eller munskydd, vi tillhandahåller handsprit och ytdesinfektion och satt upp plexiglasskivor och märkt upp golvytor för att nämna några exempel.

## Varför svarar ni inte på mina meddelanden?

Vi försöker svara på meddelanden så fort vi kan under våra arbetstider måndag-torsdag 7-16 samt fredagar 7-13. Om vi inte svarar så håller vi förmodligen på att ta emot varor, prismärka, fylla på i butiken eller hjälpa en kund. Under våra öppettider i butiken prioriterar vi våra fysiska kunder men försöker återkomma till dig så fort vi kan.

## Får man pruta?

Vi kan inte hindra dig från att försöka men eftersom prissättningen är satt så lågt och att alla intäkter oavkortat går till välgörande ändamål så gäller satt pris.

## Hur skänker man saker till Second hand?

Enklaste sättet är att lämna sakerna i det gröna plåtskjulet på baksidan av våra lokaler på svartfjällsågen 3 eller i containern på återvinningscentralen. Är det saker som är värdefulla så kan det vara bra att lämna det direkt till någon personal under våra arbetstider.

## Vilka saker vill ni inte att man lämnar?

Saker som är trasiga eller smutsiga vill vi inte att du lämnar. Trasiga saker lämnar du istället till återvinningscentralen enligt anvisning. Vi vill inte att man lämnar saker som kan vara farliga, eller som är tillverkade av material som är hälsovådliga vid hantering eller kommer från utrotningshotade djur eller liknande.

### Kan ni hämta saker?

Vi hämtar som regel inte saker utan ser hellre att man lämnar sakerna till oss. Om den möjligheten inte finns och det är saker som vi bedömer som värdefulla eller att vi har plats för att ta emot så kan vi göra undantag. Vi bestämmer då tid och plats och hämtar endast utvalda saker.

### Tar ni emot dödsbon?

Vi tar gärna emot sakerna förutsatt att dom är hela och rena men vi ombesörjer inte att ta hand om hela dödsbon.

### Vem driver second hand?

PMU Återbäringen Second hand i Karlsborg drivs av Pingstförsamlingen i Karlsborg i samverkan med Arbetsmarknadsenheten. PMU står för Pingstmissionens utvecklingsarbete och är en organisation som på olika sätt organiserar, leder och utvecklar biståndsarbete. Arbetsmarknadsenheten är en del av Karlsborgs kommun och arbetar för att fler människor i Karlsborg ska komma i arbete och egenförsörjning, känna egenmakt, bli inkluderade och vara delaktiga i samhället.

### Vilka är det som jobbar på Återbäringen Second Hand?

Arbetet på i verksamheten sköts av anställda och deltagare på arbetsmarknadsenheten samt volontärer. Eftersom merparten av volontärerna tillhör riskgruppen +70år har samverkan med arbetsmarknadsenheten fördjupats under coronapandemin.

### Vad händer med pengarna som ni får in på försäljningen?

Bortsett från hyra och omkostnader för att driva runt verksamheten går allt överskott till olika hjälpinsatser runt om i världen.

### Vad händer med kläderna som skänks?

En del av kläderna hängs ut i butiken till försäljning men den stora merparten sorteras, packas och märks upp enligt en särskild rutin för att sedan transporteras till behövande i andra länder.

### Vad händer med det som inte säljs i butiken?

Alla varor som placeras ut i butiken prismärks och får ett ankomstdatum. Med jämna mellanrum sorteras det som under en längre tid inte säljs i butiken ut och materialåtervinns på återvinningscentralen.

### Hur hittar men mer information?

Vi hänvisar primärt till våra sociala mediekkanaler Facebook och Instagram. Följ oss gärna så missar du inte nya fynd som kommer in eller ändrade öppettider. Du hittar oss genom att söka på @secondhandkarlsborg eller via nedanstående länkar.

<https://www.facebook.com/secondhandkarlsborg>

<https://www.instagram.com/secondhandkarlsborg>