

# FAQ - Vanliga frågor

**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, deltagare, volontärer eller andra intressenter. Oavsett vem som ger svaret eller om man, ringer, skickar ett meddelande läser på instagram, facebook, google eller besöker oss är vår ambition att man ska få ett korrekt svar.**

## Vad har ni för öppettider?

Second Hand har öppet onsdagar 13.00-18.00 samt lördagar 10.00-13.00.

## Hur kommer man i kontakt med Second Hand?

Har du facebook eller instagram är det smidigaste sättet att följa oss där för att ta del av informationen vi lägger ut. Har du inte facebook kan du skicka ett meddelande till 0722467116 eller ringa på vår telefon 0505-17095.

## Hur ser ni till att det är smittsäkert?

Vi har under pandemin vidtagit en rad olika åtgärder för att kunna bedriva vår verksamhet på ett smittsäkert sätt för både personal och kunder. Vi följer Folkhälsomyndighetens och smittskyddets restriktioner och rekommendationer och har satt upp ett antal regler och de förhållningssätt som gäller. Vi håller avstånd, vi begränsar antalet personer i lokalen, vi informerar kunder, vi använder visir och/eller munskydd, vi tillhandahåller handsprit 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 behjärtansvärda 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 måndag-torsdag 9-16 samt fredagar 9-13.

## Vilka saker vill vi inte att man lämnar?

Saker som är trasiga eller smutsiga vill vi inte att du lämnar. Dom 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?

Second hand i Karlsborg drivs från årskiftet av Arbetsmarknadsenheten. 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.

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

Bortsett från moms på 25% (6% på ett mindre antal artiklar), hyra och omkostnader för att driva runt verksamheten går allt överskott till behjärtansvärda ändamål. Behjärtansvärda ändamål kan variera men har under 2022 inneburit att intäkter investeras i verksamheten för att möjliggöra för människor som har svårt att etablera sig på arbetsmarknadsenheten ska kunna fortsätta få arbetsträning. Överskottet har också gått till att finansiera arbetsmarknadspolitiska anställningar för några av de som arbetar i verksamheten. Förutom ovanstående har vi hjälpt flyktingar från Ukraina och andra personer med att få ett hem, kläder och känna sig trygga i Karlsborg.

### 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 via etablerade hjälporganisationer. Vill man inte att kläder ska säljas i butiken utan skänkas direkt så är det smidigaste att lämna dom i någon av de insamlingsstationer som finns runt om i Karlsborg alternativt märker upp det tydligt.

### 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 man mer information?

Vi hänvisar primärt till våra sociala mediekonaler 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>

<https://karlsborg.se/secondhand>

