

## Waarom een nieuwe procedure ?

In verband met de nationaal en regionaal geldende veiligheidsregels tijdens de corona-crisis in 2020 en de nasleep daarvan is het nodig om voor het Repair Café Assen aanpassingen te maken in de traditioneel gegroeide werkwijze.

Wat blijft, is de locatie: de MFA Kloosterveste, zaal 1 en de eerste zaterdag van de maand.

## Wat gaan we anders doen ?

In het kort komen de wijzigingen neer op het scheiden van klanten en medewerkers en het afstand bewaren van reparateurs onderling. De klanten mogen ook niet meer bij de reparatie aanwezig zijn. Een toevoeging is o.a. de beschikbaarheid van mondkapjes en van ontsmettingsmiddelen voor ter reparatie aangeboden objecten.

We kunnen, door de regels voor onderlinge afstand van personen in de ons ter beschikking staande ruimte, maar een beperkt aantal reparateurs plaatsen. Naast twee personen die de inname, de registratie en de teruggave van de reparaties regelen hebben we nu slechts plaats voor 6 reparateurs (m/v) in de tot onze beschikking staande zaal.

Voor de afstemming van het aanbod van reparaties en de beschikbaarheid van reparateurs gaan we in plaats van de traditionele "vrije inloop" over tot "reparatie op afspraak". De "vrije inloop" geeft, zoals we in het verleden wel zagen, lange wachtrijen en dat willen we juist voorkomen.

We onderscheiden daarom vanaf nu 4 fasen in onze dienstverlening:

- **Aanmelden van de reparatie**
- **Aanbieden van de objecten**
- **Repareren**
- **Ophalen van de objecten**

## Aanmelden van de reparatie

Personen die een object willen laten repareren, de klanten, melden dit uiterlijk tot de vrijdagavond vóór de zittingsdag :

- Via een e-mail aan [repaircafe.assen@gmail.com](mailto:repaircafe.assen@gmail.com) . Bericht van ontvangst meestal binnen 2 dagen.
- Telefonisch aanmelden kan ook maar alleen in de week vóór aanvang van de Repair Café zitting tussen 16:00 en 19:00 uur op telefoonnummer **0658 882 750**.

Dit telefoonnummer is speciaal voor dit doel door het Repair Café Assen aangeschaft en wordt bij toerbeurt door één van de vrijwilligers hiervoor gebruikt.

Elk reparatieverzoek krijgt een uniek administratie-volgnummer. Dit volgnummer heeft geen relatie met de uitvoeringsvolgorde van de reparaties. Die wordt door de reparateurs ter plaatse bepaald.

Voor elk object registreren we de naam en de contactgegevens van de aanbieder, een korte beschrijving van het object dat ter reparatie wordt aangeboden en de klacht.

***Het is belangrijk dat van de eigenaar(es) van een object een telefoonnummer beschikbaar is voor specifieke vragen van de reparateurs. Het kan namelijk gebeuren dat er kosten moeten worden gemaakt voor de aanschaf van onderdelen om de reparatie te kunnen uitvoeren.***

Vervolgens wordt de reparatievraag beoordeeld door een reparateur die bepaalt, eventueel in overleg met de collega's, of dit een kansrijke of hopeloze reparatie zal worden. In het laatste geval kan de aanmelder tijdig geïnformeerd worden dat de reparatie alleen wordt geprobeerd als er nog voldoende tijd over is in de geplande zitting of, in het uiterste geval, niet kan worden aangenomen.

We schuiven de probleemgevallen dus op een hoop achter de kansrijke gevallen, niet op volnummer. Dat lijkt onrechtvaardig maar zo maken wel het beste gebruik van de kennis en kunde van onze reparateurs wat weer ten goede komt aan de klanten.

Hierna wordt een tijdslot van een uur toegewezen voor het aanbieden van de reparatie. Vooreerst hanteren wij hiervoor 10:00-11:00u, 11:00-12:00u, 12:00-13:00u, 13:00-14:00u.

Op die manier kunnen we het aantal gelijktijdig binnenkomende klanten beheersbaar houden.

## **Aanbieden van de objecten**

De inname van de te repareren objecten gebeurt aan een aparte balie vlak voor de ingang van zaal 1, tegenover de balie van de MFA-beheerder.

Het ontvangstteam zit met enkele tafeltjes buiten zaal 1 en heeft mondkapjes beschikbaar (voor zichzelf) en ontsmettingsmiddelen voor de objecten. Zij zetten/leggen de objecten in de zaal nadat de registratiehandelingen (op het "loopbriefje") zijn uitgevoerd en de spullen, indien nodig, zijn ontsmet. Klanten kunnen vóór het aanbieden van hun objecten op hun beurt wachten in de gang waar stoeltjes staan aan de wand met uitzicht op het binnen speelpleintje.

In de situatieschets is dit aangegeven als "wachtrij". Hopelijk is die wachtrij altijd kort als mensen zich aan de eerder toegeweze tijdslots houden.

Wanneer er klanten komen die zich niet vooraf hebben gemeld bepaalt het ontvangstteam, eventueel na overleg met de reparateurs, of het object kan worden aangenomen.

Het ontvangstteam vult samen met de klant de relevante details op het "loopbriefje" in en laat de klant tekenen voor acceptatie van de voorwaarden.

## **Repareren**

Het repareren van de objecten gaat onveranderd op de "naar beste kunnen" manier.

Het enige dat verandert is de logistiek en de indeling van de zaal.

Op de zittingsdag zijn de kasten met gereedschap en materiaal al naar binnen bebracht. De zaal voor de reparateurs wordt ½ uur vóór aanvang van de zitting ingedeeld in werkplekken.

De indeling wordt zó gemaakt dat de werkplekken voldoende ruimte onderling laten om de 1 ½ meter regel ruim te kunnen handhaven zodat we ook nog wat kunnen rondlopen.

De klanten mogen niet in de zaal waar de reparateurs werken!

Er moet voldoende ruimte opengelaten worden om de objecten die ter reparatie worden ingebracht te kunnen plaatsen in de beschikbare ruimte. Er moet duidelijk onderscheid worden gemaakt tussen de stapel "gereed produkt", "ter reparatie" en "potentieel hopeloos".

De reparateurs zorgen ervoor dat het ontvangstteam altijd een goed overzicht houdt over wat de status is van de aangeboden objecten zodat hun administratie aan het eind van de dag perfect aansluit op wat er allemaal in- en uit- is gegaan en wat er wel of niet is opgehaald.

Overleggen met de aanbieder van een reparatie kan op de reparatie-dag telefonisch met het nummer dat bij het ontvangstteam beschikbaar is en op het "loopbriefje" is vermeld.

Objecten in de categorie "onaangekondigd" en "potentieel hopeloos" worden als laatste aangepakt als er nog tijd over is. Het kan natuurlijk voorkomen dat daar reparatieobjecten tussen zitten die zo interessant zijn dat een reparateur die thuis wil proberen te repareren. Dat gaat dan in (telefonisch) overleg met de eigenaar(es) en wordt in de rapportage van het ontvangstteam gemeld.

## **Ophalen van de objecten**

De MFA sluit om 17:00 uur en dan moeten wij alles hebben opgeruimd.

De objecten moeten dus ruim vóór het einde van de reparatiedag door de eigenaars worden opgehaald : standaard uiterlijk tussen 15:30 en 16:30.

Om dat ordelijk te laten verlopen kunnen mensen ook door het ontvangstteam gebeld worden zodra hun object(en) gerepareerd zijn zodat die dan eerder kunnen worden opgehaald. Scheelt weer ruimte.

Het is te voorzien dat niet iedereen zich exact aan afgesproken ophaaltijden zal of kan houden maar op deze manier doen we aan onze kant in elk geval alles om te voorkomen dat er een enorme(...) wachtrij ontstaat.

Bij het afhandelen van de administratie staat het spaarvarken voor de vrijwillige bijdrage prominent op tafel.

Als er om 16:30 objecten niet zijn opgehaald en er geen afspraken zijn gemaakt over een vervolgtraject, zoals bij een reparateur thuis verder gaan of in overleg met de MFA-beheerder later ophalen, is er een probleem: het object kan tot uiterlijk 17:00 uur worden aangehouden.

We gaan dan met de eigenaar van het object telefonisch overleggen wat te doen. De opties zijn beperkt. Het object kan worden afgevoerd naar een kringloopwinkel of naar de plaatselijke milieustraat (op kosten van de aanbieder) of het kan later elders worden opgehaald als iemand van ons het nog kan vervoeren.

### Situatieschets MFA Kloosterveste

