

## Briefing Repair Café Vrijwilligers

Voor de start van het Repair Café geef je nieuwe vrijwilligers en herstellers best nog even de belangrijkste afspraken mee.

## Briefing herstellers

- Leg uit dat je met een **onthaal, huisregels** en eventueel een nummeringssysteem werkt.
- Als je met een **nummeringssysteem** werkt, leg je dit best ook aan de herstellers uit: Hoe kunnen zij weten wie eerst aan de beurt is?
- Als je werkt met de regel dat je mensen maar **één stuk per beurt** mogen laten bekijken, informeer dan ook de herstellers hierover. Zo kunnen zij dit mee bewaken.
- Niet iedereen wil of kan **een vervangstuk** (bv remblokjes, schakelaar, rits,...) betalen. Hersteller informeren dus best voor ze een vervangstuk gebruiken wat het zal kosten en of de bezoeker daarmee akkoord gaat.
- Zorg dat duidelijk is **aan wie** vervangstukken zoals snoeren, schakelaars, zekeringen, knielappen, remblokjes,... **betaald** worden: aan de reparateurs zelf of aan het onthaal? Of wordt dit uit de vrije bijdrages gehaald?
- Stimuleer herstellers om **samen met de mensen** te repareren, om uitleg te geven bij wat ze doen, en om de mensen zelf aan het werk te zetten om iets uiteen of ineen te schroeven, een naad los te maken, een band op te pompen,... Zo geven ze ook hun repareerkennis door.
- Stimuleer herstellers om mensen **tips en advies te geven voor het onderhoud** van hun spullen, zodat ze minder snel kapot gaan.
- Verzeker de herstellers dat het **niet erg is als ze er niet in slagen** om een voorwerp te repareren. Niet alles is immers herstelbaar.
- Als het niet lukt om iets te repareren op het Repair Café (bv omdat er materiaal of wisselstukken ontbreken) maar het voorwerp is wel **herstelbaar**, dan is het fijn als herstellers aan bezoekers **advies kunnen geven waar ze wisselstukken of een professionele hersteller kunnen vinden**.
- Herstellers zijn niet verplicht om **niet herstelde voorwerpen** weer in elkaar te zetten. Zo kan sneller een volgende persoon geholpen worden.
- Mensen moeten niet gerepareerde **spullen zelf terug meenemen**. Ze mogen ze niet op het Repair Café achterlaten.
- Druk de herstellers op het hart om **veilig en voorzichtig** te werken en geen risico's te nemen (zie ook fiche veiligheid)
- Zorg dat de herstellers weten **wie ze kunnen aanspreken** als ze iets nodig hebben.

## Briefing onthaal

- De onthaalvrijwilligers hebben **een belangrijk rol**, zeker voor mensen die voor het eerst naar een Repair Café komen. Zij zorgen ervoor dat mensen zich welkom voelen en begrijpen hoe het Repair Café werkt. We vergeten vaak dat veel mensen niet goed weten wat een Repair Café is, wat zij ervan mogen verwachten en wat er van hen wordt verwacht. De meeste onduidelijkheden bestaan er over: de prijs, het feit dat herstellende vrijwilligers zijn en geen professionals, het feit dat we niet kunnen garanderen dat de voorwerpen hersteld worden (bv omdat er geen wisselstukken zijn, of omdat het te moeilijk of onmogelijk is om te herstellen), het beurtsysteem, het feit dat mensen bij de hersteller blijven zitten om mee te volgen met de herstelling. Daarom is het belangrijk die info duidelijk mee te geven aan het onthaal.
- Doorloop even **het parcours** dat de bezoekers volgen: onthaal, wachttafels, herstell tafels, terug naar het onthaal.
- Doorloop **het scenario van de aanmelding**:
  - Kent de bezoeker het systeem? Indien niet:
  - Op een Repair Café proberen we **samen** kapotte spullen te herstellen. Het is de bedoeling dat je bij de hersteller gaat zitten en meevolgt of helpt bij de herstelling.
  - Je hoeft niet te betalen voor de herstelling. We werken met een **vrije bijdrage**. Je kiest zelf of je iets geeft en hoeveel. Dat kun je doen in de spaarpot die daar staat.
  - Als er een **vervangstuk** nodig is, zoals een remblokje, een schakelaar of een rits, dan vragen we wel om dat vervangstuk indien mogelijk te betalen. De hersteller kan je laten weten hoeveel het kost, en je kunt altijd beslissen om het niet te kopen.
  - De **herstellers zijn vrijwilligers**. Ze zullen hun best doen om je voorwerp te herstellen. Maar we kunnen niet garanderen dat het lukt. Soms zijn er wisselstukken nodig die we niet hebben, soms is het niet mogelijk om het te repareren. We kunnen dus niets op voorhand beloven en we kunnen ook geen garantie geven op de herstelling. De herstellende zullen je voorwerp met de grootste zorg behandelen, maar het kan zijn dat er iets extra stuk gaat. We zijn niet verantwoordelijk voor extra schade.
  - Om dit duidelijk te maken, vragen we om onze **huisregels** te ondertekenen. Overloop eventueel kort nog eens de huisregels met de bezoeker.
    - Je kunt de huisregels afdrukken en telkens een exemplaar meegeven met de bezoeker. Ze kunnen dat hun eigen exemplaar ondertekenen en afgeven.
    - Of je kunt de huisregels op grote bladen afdrukken en aan het onthaal en de wachttafels leggen. En mensen hun handtekening laten zetten op een handtekeningenlijst die je bij het onthaal legt. Zo gebruik je minder papier en inkt.
  - We werken met een **nummeringssysteem**. Dit is je nummer en daar kun je zien wanneer je aan de beurt bent.
    - Probeer een schatting te geven van hoe lang het zal duren voor de bezoeker aan de beurt is. Dat vermijdt ontevredenheid over lange wachttijden.
  - Je mag **per nummer maar één voorwerp aanbieden**. Als je er meer wilt laten repareren, dan kun je een nieuw nummer komen halen als je eerste voorwerp klaar is.
  - **Nadat je voorwerp bekeken werd, willen we graag dat je nog eens terugkomt** naar het onthaal. We willen immers noteren wat er precies kapot was aan je voorwerp en of het gelukt is om het te repareren.
  - Voor je aan de beurt bent, kun je plaatsnemen aan de **wachttafels**. Als je wilt, kun je een drankje kopen aan de bar, maar dat is zeker niet verplicht.
  - Als er iets niet duidelijk is, mag je het hier (of aan de vliegende vrijwilliger) altijd komen **vragen**.
- **Niet alle bezoekers kunnen vlot (Nederlands) lezen, schrijven, spreken of begrijpen**. Probeer je uitleg eenvoudig te houden. Werk eventueel met pictogrammen. Als je merkt dat ze moeite hebben

om formulieren in te vullen, vraag dan of je kunt helpen.

- **Als je merkt dat de wachttijden lang oplopen**, stop je best op tijd met het aannemen van nieuwe bezoekers. Anders riskeren mensen te moeten wachten zonder dat ze aan de beurt komen.
- Doorloop **het scenario van de afmelding**:
  - Noteer per voorwerp:
    - wat het **probleem** was
    - of de bezoeker naar huis gaat met:
      - a) een **gerepareerd** voorwerp
      - b) **advies** (herstelling is niet gelukt, maar het voorwerp is wel herstelbaar met behulp van extra vervangstukken of een professionele hersteller),
      - c) een voorwerp dat **niet meer te herstellen** is
  - als het hersteld werd: **hoe?**
  - als het onherstelbaar is: **waarom?**

-> Waarom vragen we dit? Deze gegevens kun je na het Repair Café ook ingeven op [www.restarters.net](http://www.restarters.net). Op deze website houden herstellende wereldwijd bij wat ze op Repair Café's herstellen. Uit deze gegevens kunnen ze leren welke toestellen makkelijk herstelbaar zijn en welke niet, wat de zwakke onderdelen van toestellen zijn, wat mogelijke oplossingen zijn,... Deze gegevens zijn nuttig voor herstellende, maar ook voor organisaties die actie voeren rond geplande veroudering en het recht op repareren, of organisaties die mensen willen informeren over welke toestellen lang meegaan en herstelbaar zijn. Hoe meer Repair Café's deze gegevens invullen, hoe betrouwbaarder de informatie.

- Vraag of de bezoeker graag **via e-mail op de hoogte** wordt gehouden van toekomstige Repair Café's. Zo ja, noteer dan zijn/haar naam op de e-maillijst.

- **Bedank de bezoeker** om langs te komen en wijs eventueel nog even op de mogelijkheid om een vrije bijdrage te geven. Maar wees je ervan bewust dat niet alle bezoekers hebben geld voor een vrije bijdrage. Zorg ervoor dat mensen zich niet beschaamd hoeven te voelen als ze geen bijdrage kunnen geven. Daarom raden we aan niet te nadrukkelijk op de pot met vrije bijdrages te wijzen en hem ook niet op een plek te zetten waar iedereen naar zit te kijken.

## Vliegende vrijwilligers

Bij drukke Repair Café's is het handig om ook één of meer 'vliegende' vrijwilligers te hebben, die in het oog kunnen houden of bezoekers het systeem begrijpen, weten wanneer ze aan de beurt zijn, waar ze heen moeten, hoe lang de wachttijden oplopen,... Ze kunnen babbeltjes slaan met de bezoekers en ervoor zorgen dat iedereen zich welkom voelt.

## Geheugensteuntje voor de onthaalvrijwilligers

### Aanmelding

- Bezoekers repareren of volgen mee
- Vrije bijdrage
- Vervangstukken betalen
- Herstellers zijn vrijwilligers
- Geen garantie op succes
- Huisregels
- Nummeringssysteem
- Inschatting wachttijd
- Maximum één voorwerp per nummer
- Nadien komen melden of herstelling gelukt is
- Wachtruimte en bar
- Vragen?

### Afmelding

- Herstelling gelukt / niet gelukt, maar wel advies / onherstelbaar ?
- Wat was probleem?
- Hoe verholpen? / Waarom onherstelbaar?
- Op de hoogte blijven?
- Bedankt
- Mogelijkheid tot vrije bijdrage