

## Leitfaden

# Wie etabliere ich ein regionales Reparturnetzwerk?

### Inhalt:

<a href="#">Einleitung</a> .....	2
<a href="#">1 Nutzen eines regionalen Reparturnetzwerks</a> .....	2
<a href="#">2 Wer kann ein regionales Reparturnetzwerk aufbauen?</a> .....	3
<a href="#">3 Wie starte ich?</a> .....	3
<a href="#">4 Einrichtung der Koordinationsstelle</a> .....	5
<a href="#">5 Auf welche Eckpunkte muss ich achten?</a> .....	6
<a href="#">6 Was kann ich den Reparaturbetrieben anbieten?</a> .....	7
<a href="#">7 Wie etabliere ich das aufgebaute Reparturnetzwerk in meiner Region?</a> .....	7
<a href="#">8 Stichwortsammlung Workshop Innsbruck, 22.3.2005</a> .....	9
<a href="#">9 Stichwortsammlung Workshop Graz, 30.3.2005</a> .....	10
<a href="#">10 Fotos</a> .....	12
<a href="#">11 Anhang</a> .....	14
<a href="#">Kontakt:</a> .....	17

## Einleitung

Innerhalb der EQUAL-Entwicklungspartnerschaft „RepaNet – Reparaturnetzwerk Österreich“ (2002-2005) wurden als eine der Hauptaktivitäten regionale Reparaturnetzwerke nach dem Vorbild des 1999 gegründeten Reparaturnetzwerks Wien aufgebaut. Rund um sozialwirtschaftliche Beschäftigungseinrichtungen in Graz, Liezen und Ried im Innkreis entstanden regionale Reparaturnetzwerke mit insgesamt 108 nach RepaNet-Qualitätsstandards arbeitenden Reparaturbetrieben (Stand Ende März 2005). Die Erfahrungen aus dem Auf- bzw. Ausbau dieser vier regionalen Reparaturnetzwerke wurden in zwei Workshops in Innsbruck (22. März 2005) und Graz (30. März 2005) an MultiplikatorInnen weitergegeben. Als Ergebnis aus den Erfahrungsberichten der Personen, die die regionalen Reparaturnetzwerke betreuen und den Arbeitsergebnissen der Workshop liegt nun dieser Leitfaden vor.

## 1 Nutzen eines regionalen Reparaturnetzwerks

Regionale Reparaturnetzwerke sind ein wichtiger Schritt hin zu einer nachhaltigen Entwicklung.

Zurzeit führt die Dienstleistung Reparatur ein Nischendasein, bedrängt von Billigprodukten aus Groß- und Baumärkten. Da der Neukauf einem großen Teil der Bevölkerung kurzfristig günstiger erscheint als die Reparatur von qualitativ hochwertigen Produkten, geht die Nachfrage nach Reparaturdienstleistungen kontinuierlich zurück. Immer mehr Reparaturbetriebe kämpfen ums Überleben. Zudem kommen schlechte Erfahrungen von KonsumentInnen durch unseriöse Reparaturen und ein großes Informationsdefizit, das die Suche nach dem richtigen Reparaturbetrieb prägt.

Der Aufbau und die Etablierung von regionalen Reparaturnetzwerken erfüllt viele Punkte einer **nachhaltigen Entwicklung**: Zum einen stärkt das gemeinsame Auftreten und die gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit die Existenz der zumeist sehr kleinen Mitgliedsbetriebe. Durch die erhöhte Präsenz der Reparatur in der öffentlichen Wahrnehmung steigt die Nachfrage, der Betrieb kann besser wirtschaften und Beschäftigung sichern. Durch die angewendeten Qualitätsstandards wird die Dienstleistung transparent und seriös, die Zufriedenheit der KonsumentInnen steigt und damit auch das Image der Reparatur. Auch der Suchaufwand nach dem geeigneten Reparaturbetrieb wird durch Serviceangebote wie Reparatur-Hotline und Internet-Auftritt vereinfacht. Nicht zuletzt schont die Reparatur von defekten Produkten die Ressourcen, durch die Verlängerung der Produktnutzungsdauer werden Abfallberge verringert.

Demnach sind regionale Reparaturnetzwerke auch ein wichtiger Schritt zur Reparaturgesellschaft.

## 2 Wer kann ein regionales Reparaturnetzwerk aufbauen?

Vorausgesetzt der Bedarf besteht, können folgende Organisationen regionale Reparaturnetzwerke aufbauen:

- Sozialwirtschaftliche Beschäftigungseinrichtungen
- Abfallwirtschaftsverbände / AbfallberaterInnen
- Umweltabteilungen oder -beauftragte von Gemeinden oder Magistraten
- Reparaturbetriebe
- Umwelt-NGOs

## 3 Wie starte ich?

Grundsätzlich kann in jeder Region, in der sich Reparaturbetriebe angesiedelt haben, ein regionales Reparaturnetzwerk aufgebaut werden, da dadurch eine nachhaltige Entwicklung gefördert wird. Dennoch sollte man sich vor Beginn der Aufbauaktivitäten über den realen Bedarf im Klaren sein: Einerseits besteht die Möglichkeit eine kleine Marktanalyse oder Umfrage durchzuführen, oder man hat andererseits bereits durch Feedback aus der Bevölkerung oder aus dem Reparaturgewerbe z.B. bei der Recherche eines regionalen Reparaturführers die Gewissheit, dass der Aufbau eines Netzwerks erfolgreich sein könnte.

Der Aufbau eines regionalen Reparaturnetzwerks ist in der Anfangsphase sehr zeitintensiv. Man muss davon ausgehen, dass die Etablierung bis zur Präsentation in der Öffentlichkeit rund ein halbes Jahr dauern kann, in der bis zu 15 Arbeitsstunden in der Woche für die Bautätigkeiten verplant werden müssen. Diese Schätzzahlen hängen natürlich von den jeweiligen regionalen Gegebenheiten ab.

Benötigt werden zudem ein Arbeitsplatz mit EDV-Ausstattung, Internet, Telefon und Fax. An diesem Zeitpunkt sollte an die Ausarbeitung eines Projektzeitplanes, eines Finanzierungskonzepts und bei Bedarf an die Suche nach einem Projektträger gedacht werden.

Vor dem Beginn der Aktivitäten sollte mit dem Verein „RepaNet“, der zugleich als **Bundesbeirat** für die in Österreich aufgebauten Reparaturnetzwerke fungiert, Kontakt aufgenommen werden. Beim Verein sind auch die benötigten Unterlagen wie die aktuelle Liste der Qualitätsstandards, Lizenzvertrag, Marke „RepaNet“ etc. erhältlich. Zudem kann der Bundesbeirat den Aufbau eines regionalen Reparaturnetzwerk durch Lobbying und Know-How-Transfer unterstützen. (Kontaktadresse auf Seite 17.)

Die **Suche nach Mitgliedsbetrieben** gestaltet sich individuell sehr verschieden. Folgende Arten der Recherche und Akquisition sind aus den bestehenden Netzwerken bekannt:

- Willkürliche, subjektive Auswahl
- Reparaturführer
- Datenbank der Wirtschaftskammer

- Bestehende Kooperationen
- Mundpropaganda

Die Kontaktaufnahme kann gemäß der technischen Möglichkeiten passieren, man sollte aber bedenken, dass vor allem kleine Reparaturbetriebe oft noch nicht über einen Internetzugang verfügen. Auf jeden Fall sollte eine kontinuierliche Betreuung vom ersten Tag an gegeben sein, der **persönliche Kontakt** ist oft entscheidend. Sobald die Hürde des ersten Betriebs überwunden ist, kann es hilfreich sein, auf dessen Erfahrungen und Kooperationen zurückzugreifen.

Bei der Auswahl der Betriebe ist auf einen **Branchenmix** zu achten. Da die Nachfrage von Reparaturen an Großgeräten der **Weißware** (Waschmaschinen, Geschirrspüler) und Geräten der **Unterhaltungselektronik** (Fernseher, HiFi) sehr groß ist, ist darauf zu achten gleich zu Beginn jeweils einen Betrieb dieser Sparten für das Netzwerk zu gewinnen. Um zusätzlichen Erklärungsbedarf (z.B. Konkurrenz bei der Auftragsvergabe) zu umgehen, könnte man auch daran denken, anfangs nur einen Betrieb pro Branche einzubinden.

Nur Kontinuität schafft Vertrauen und damit auch ein funktionierendes und arbeitendes Netzwerk. Die Erfahrungen bei der Mitgliedersuche in anderen Reparaturnetzwerken haben gezeigt, dass es vielen Reparaturbetrieben scheinbar aus schlechten Erfahrungen sehr wichtig ist, dass das Netzwerk gut betreut und auch langfristig geplant ist. Hier sei als Stichwort „**lebendiges Netzwerk**“ angemerkt. Wichtig ist es auch, den interessierten Betrieben gleich zu Beginn etwaige Ängste in Bezug auf ihre Pflichten, Konkurrenzsituation im Netzwerk und das Aufnahmeprozedere in persönlichen Gesprächen oder regelmäßigen Informationstreffen zu nehmen.

### **Erste Informationstreffen – mögliche Themen:**

- Zielsetzung erläutern
- Nutzen für Mitgliedsbetriebe kommunizieren
- Qualitätsstandards vorstellen und diskutieren
- KundInnenkarte
- Pflichten der Mitgliedsbetriebe
- Statuten
- Beirat
- Öffentlichkeitsarbeit (Startveranstaltung, Folder)

Sobald sich ein Reparaturbetrieb für den Beitritt in das Reparaturnetzwerk entscheidet, muss er/sie ein Aufnahmeformular ausfüllen, welches allen Daten des Betriebs sowie einer Liste aller im Betrieb reparierter Gerätearten enthält. Auch eine Kopie seiner/ihrer Gewerbeberechtigung ist beizufügen. Die Unterlagen müssen geprüft werden und es muss sichergestellt werden, dass der Betrieb die Qualitätsstandards erfüllt. Die Aufnahme in das Netzwerk erfolgt durch die Unterzeichnung eines **Lizenzvertrags**. Der Betrieb ist nun berechtigt, das RepaNet-Logo als lizenzierter Betrieb zu führen.

Sobald ein Beirat installiert ist, ist dieser für die Aufnahme und den Ausschluss von Mitgliedsbetrieben zuständig. Dieser legt auch einen jährlichen **Mitgliedsbeitrag** fest, der für Aktivitäten im Netzwerk (Öffentlichkeitsarbeit, Netzwerktreffen, Weiterbildung) verwendet werden muss. Für die Einzahlung desselben muss pro regionalem Reparaturnetzwerk ein eigenes Konto eingerichtet werden.

Die Erfahrung hat gezeigt, dass die Erfolgchancen bei der Verhandlung mit Politik, Wirtschaftskammer, Gemeinde, Altstoffsammelzentren etc. ungleich steigen, wenn bereits ein kleines Netzwerk von etwa drei bis fünf Reparaturbetrieben feststeht.

Oftmals stehen FunktionärInnen der Wirtschaftskammer anfangs einem regionalen Reparaturnetzwerk aus verschiedenen Gründen skeptisch gegenüber. Ein frühe Information der Fachgruppe und insbesondere ein reger Kontakt mit dem/der FachgruppenleiterIn und die Einbindung seines/ihrer Betriebs in das Netzwerk ist zu empfehlen.

#### 4 Einrichtung der Koordinationsstelle

Zu diesem Zeitpunkt sollte daran gedacht werden die Koordinationsstelle einzurichten:

Die Aufgaben der Koordinationsstelle sind:

- Einrichtung einer **Reparatur-Hotline**, die telefonisch Auskünfte über das Reparaturnetzwerk und ihre Betriebe gibt und Reparaturwünsche zum richtigen Fachbetrieb vermittelt sowie schriftliche Anfragen beantwortet. (Wichtig ist hier eine Vermittlung nach klaren und innerhalb den Netzwerks festgelegten Kriterien, die den Vorwurf einer Bevorzugung eines oder mehrerer Betriebe von vornherein ausschließen soll)
- Sammlung und Wartung der Daten der Mitgliedsbetriebe
- Betreuung der Mitgliedsbetriebe
- Erstellung von Informationsunterlagen (**ReparateurInnenlisten, KundInnenkarte, Informationsblätter**) und Verteilung derselben bei den Betrieben und strategisch günstigen Stellen
- Bereitstellung der jeweils aktuellen Daten für die Präsentation im Internet unter [www.repanet.at](http://www.repanet.at)
- Organisation und Betreuung der Netzwerktreffen
- Organisation von Weiterbildungsveranstaltungen
- Öffentlichkeitsarbeit
- Installierung eines regionalen Beirats
- Organisation und Betreuung der Beiratssitzungen
- Finanzierungsansuchen
- Verhandlungen mit Gemeinde/Magistrat, Wirtschaftskammer etc.
- Zusammenarbeit mit dem Bundesbeirat bei z.B. Aktionen der Öffentlichkeitsarbeit oder der Evaluierung der Qualitätsstandards
- Eröffnung eines Kontos für das regionale Reparaturnetzwerk
- Auswertung der KundInnenkarte

Die Koordinierungsstelle sollte bei einer neutralen Organisation eingerichtet werden, da der Betrieb der Reparatur-Hotline von einem Mitgliedsbetrieb Vorwürfe der ungerechten Verteilung von Reparaturaufträgen entstehen lassen kann.

### 5 Auf welche Eckpunkte muss ich achten?

- **Qualitätsstandards:** Mitgliedsbetriebe in regionalen Reparaturnetzwerken müssen sich verpflichten, die eigens erarbeiteten Qualitätsstandards einzuhalten. Bei einigen gekennzeichneten Punkten kann der regionale Beirat aufgrund von regionalen Gegebenheiten Abweichungen festlegen. Die Kriterien werden vom Bundesbeirat regelmäßig evaluiert. Die am 2. März 2005 evaluierten Qualitätsstandards befinden sich im Anhang dieses Leitfadens.
- **Lizenzvertrag:** Jeder Mitgliedsbetrieb muss einen Lizenzvertrag unterzeichnen, erst dann ist er berechtigt als lizenzierter Mitgliedsbetrieb die eingetragene Marke „RepaNet“ zu führen. Der Lizenzvertrag regelt auch die Rechte und Pflichten der Mitgliedsbetriebe.
- **Regionaler Beirat:** Als Steuerungsgremium steht über dem Netzwerk ein regionaler Beirat, der aus folgenden Gruppen gebildet wird:
  1. Wirtschaft (z. B. FachgruppenleiterIn, BezirkskammervertreterIn)
  2. Lokale / regionale Behörde / Verwaltungskörperschaft mit Interesse (z.B. Abfallwirtschaftsverband)
  3. Umwelt und Wissenschaft (z. B. VertreterIn v. Umwelt-NGO, (Umwelt-) LehrerIn)
  4. KonsumentInnen (z. B. AK-BezirksvertreterIn)
  5. Mitgliedsbetriebe – Vertretung bzw. Vertretung der regionalen Reparaturnetzwerke

Der regionale Beirat hat folgende Aufgaben:

- Gültigkeit der Qualitätsstandards prüfen
  - Aufnahme und Ausschluss von Mitgliedsbetrieben
  - Beschluss über Ausnahmen bei Kriterien
  - Bei Bedarf Veranlassung der Kontrolle der Qualitätsstandards bei den Mitgliedsbetrieben
  - Entwicklung von Ideen und Strategien und Weitergabe an den Bundesbeirat
  - Auftrag zur Dokumentation im Netzwerk (z.B. an zuständige Koordinierungsstelle)
- **ReparateurInnenlisten:** Listen mit allen Geräten, die im Netzwerk repariert werden und den zugehörigen Reparaturbetrieben mit allen Daten sowie Öffnungszeiten müssen in allen Mitgliedsbetrieben aufliegen und im Internet unter [www.repanet.at](http://www.repanet.at) zum Download zur Verfügung stehen. Die Listen bilden auch die Basis für die Auskunftserteilung mittels Reparatur-Hotline.

- **KundInnenkarte:** Um den KundInnen die Möglichkeit des Feedbacks zu geben, liegen in jedem Mitgliedsbetrieb KundInnenkarten auf, auf denen der/die KundIn seine/ihre Zufriedenheit mit der beanspruchten Dienstleistung äußern kann. Die KundInnenkarte wird von den KundInnen direkt an die Koordinationsstelle geschickt und dort ausgewertet. Das Feedback gibt u.a. auch Anregungen für Themen der Weiterbildung oder zeigt Probleme auf.
- **Reparatur-Hotline:** Mittels dieser Hotline werden telefonisch Auskünfte über das Reparaturnetzwerk und ihre Betriebe gegeben und Reparaturwünsche zum richtigen Fachbetrieb vermittelt.

### 6 Was kann ich den Reparaturbetrieben anbieten?

- Kooperation innerhalb des Netzwerks in verschiedenen Ebenen wie z.B. interne Auftragsvermittlung, Ersatzteile, KundInnenakquisition
- Weiterbildung
- Informations- und Erfahrungsaustausch
- Verbesserung des Images durch nachgewiesene Seriosität der Reparaturdienstleistungen
- Steigerung der Nachfrage durch gemeinsame, kontinuierliche Öffentlichkeitsarbeit
- KundInnenbindung durch Zufriedenheit, Folgeaufträge
- Bessere Verhandlungsbasis bei Behörden
- Bessere Existenzabsicherung
- Weniger Konkurrenz innerhalb des Netzwerks (aufgrund der vielen unterschiedlichen Branchen und einer differenzierten Auftragsvermittlung durch die Reparatur-Hotline)

### 7 Wie etabliere ich das aufgebaute Reparaturnetzwerk in meiner Region?

Die Situation ist nun jene, dass ein kleines bis mittelgroßes Netzwerk besteht, die Koordinationsstelle samt Reparatur-Hotline eingerichtet ist, ReparatuerInnenlisten und KundInnenkarten aufliegen und die ersten Reparaturen vermittelt werden.

Um das Netzwerk in der Region bekannt zu machen, muss es der Öffentlichkeit präsentiert werden. Hierzu muss man das **Zielpublikum** des Netzwerks bestimmen: Reparaturnetzwerke zielen auf alle KonsumentInnen, in dieser Menge sind aber vor allem die älteren Personen und umwelt- bzw. sozialinteressierten Personen, die gerne Reparaturdienstleistungen in Anspruch nehmen. Allerdings sollte zudem versucht werden, auch einen Zugang zur jüngeren Bevölkerung zu erschließen, da die jüngere Generation die Zukunft der Reparaturgesellschaft darstellt.

Neben einer Pressearbeit mit den lokalen und regionalen Medien ist es empfehlenswert in direkten Kontakt mit den KonsumentInnen zu treten und im persönlichen Gespräch das Netzwerk zu bewerben. Diese Gelegenheit bietet sich z.B. durch Informationsständen in den Gemeinden bzw. in der Innenstadt einer Bezirks- oder Landeshauptstadt, bei Umwelt- oder Stadtfesten oder bei Messen. Der Kreativität sind hier keine Grenzen gesetzt. Wichtig ist hier genügend ReparaturInnenlisten mit der Reparatur-Hotline-Nummer vorrätig zu haben.

Da dieses Thema für die Medien sehr interessant aufzubereiten ist, ist zu empfehlen in regelmäßigen Abständen mit Themen aus und rund um das Reparaturnetzwerk an die Medien heranzutreten.

Als Anregungen für weitere Aktivitäten zur Öffentlichkeitsarbeit ist die Erstellung eines Folders im RepaNet-Design, die Verbreitung des Nutzens des Reparaturnetzwerks auf diversen Veranstaltungen und Verlinkungen auf z.B. Websites von Gemeinden im Bezirk zu nennen.

Regelmäßig sollen Netzwerktreffen oder „**ReparateurInnentreffen**“ abgehalten werden, um Probleme und Aktivitäten im Netzwerk zu besprechen, Erfahrungen auszutauschen und den Zusammenhalt im Netzwerk zu stärken. Die Treffen sollten erfahrungsgemäß alle 2 Monate stattfinden und aufgrund der beschränkten Zeitressourcen der ReparaturInnen nicht übermäßig lange dauern. In diese Netzwerktreffen können Weiterbildungsveranstaltungen eingebunden werden. Diese Weiterbildungsveranstaltungen sollten regelmäßig etwa zwei bis drei Mal im Jahr angeboten werden.

### **Weiterbildung - Themenvorschläge:**

- KonsumentInnenschutz, Garantie, Gewährleistung, Kostenvoranschlag
- Abfallwirtschaftskonzept
- Öffentlichkeitsarbeit und Marketing für Reparaturbetriebe
- Professioneller Umgang mit KundInnen
- Umgang mit besonders schwierigen KundInnen

Falls der **regionale Beirat** noch nicht installiert wurde, sollte er zu diesem Zeitpunkt zusammengestellt werden. Der Beirat hat vor allem die Aufgabe, Mitgliedsbetriebe aufzunehmen und auszuschließen und die Einhaltung der Qualitätsstandards zu evaluieren. Zudem kann der Beirat beim Lobbying in der Region und der finanziellen Absicherung des regionalen Reparaturnetzwerks mit Rat und Tat zur Seite stehen. Der Beirat setzt sich aus einem/r VertreterIn der regionalen Wirtschaftskammer (z.B. FachgruppenleiterIn), einem/r VertreterIn einer lokalen/regionalen Behörde (z.B. AbfallberaterIn), einer Person aus dem Umwelt – oder Bildungsbereich (z.B. Bürgerinitiative, LehrerIn), einem/r VertreterIn der KonsumentInnenseite (z.B. Arbeiterkammer) und einem/r VertreterIn der Reparaturbetrieb zusammen. Der Beirat sollte sich regelmäßig treffen – in manchen Reparaturnetzwerken geschieht dies vier Mal pro Jahr. Nur zu diesem Zeitpunkt werden Mitgliedsbetriebe aufgenommen und die ReparaturInnenlisten aktualisiert.

### 8 **Stichwortsammlung Workshop Innsbruck, 22.3.2005** (chronologische Reihung)

- gemeinsames Ziel / Vision / Ideen
- Plan
- Motivation
- Engagierte AkteurInnen
- Gute Kontakte
- Recherche – Who is who?
- Vertrauen
- Vereinbarung
- Unterstützung
- Kommunikation
- Hartnäckigkeit
- Kontinuität
- Systempartner
- Betriebe / Firmen
- Wirtschaftskammer
- **Koordinationsstelle**
- Image /Träger
- Langer Atem
- Politiker
- Gemeinde
- Partner
- Qualitätskontrolle
- Beirat
- Verträge
- Struktur
- Gemeinden
- Wirtschafts- und Arbeiterkammer
- Ressourcen – Netzwerk
- Fachwissen – Leute
- Angebot
- Leistungspaket
- Markt
- Nachfrage
- Zeit
- Geld

- Personelle Ressourcen
- Subventionsgeber
- Förderungen
- „E-Bay“
- Servicestelle
- Mitgliedsbeiträge
- Transportservice
- Kunden
- Umweltbewusstsein
- Schulen
- Medien
- Werbung
- Öffentlichkeitsarbeit
- PR
- Image
- Akzeptanz

### **9 Stichwortsammlung Workshop Graz, 30.3.2005** (chronologische Reihung)

- InitiatorIn
- Finanzierung „Startkapital“
- Know-How
- Rechtliches Know-How
- Engagierte Personen
- (Nachhaltigkeitsbewusstsein)
- Ziele formulieren
- Regionale Bedarfserhebung
- Geschäftsfeld „Marktanalyse“
- Kriterien
- Reparaturwillen
- Reparaturbetriebe
- Mitgliedsfirmen
- Kooperationswille der verschiedenen Betriebe
- Überzeugende Argumente für Betriebe
- Genehmigungen

- Kenntnis der Gegner - Argumentation
- Verständnis Wirtschaft
- Regionales Interesse
- Verbündete
- PartnerInnen
- Unterstützung aus Politik
- Organisationen / Institutionen zur Zusammenarbeit
- FacharbeiterInnen
- **Koordinationsstelle**
- EDV-Infrastruktur
- Erfahrungsaustausch
- Weiterbildung
- Kontakte Behörden und Verwaltung
- Unterstützung der ASZ
- Reparaturbedürftige Ware
- Startveranstaltung
- Werbung
- Kontinuierliche Öffentlichkeitsarbeit
- KundInnen
- Zielgruppe
- Trägerverein
- Ersatzteile
- Ersatzteillbörse
- Absatzmarkt
- Geldgeber

## 10 Fotos



Workshop in Innsbruck, 22. März 2005



Workshop-Ergebnis aus Innsbruck



Workshop in Graz, 30. März 2005



Workshop-Ergebnis aus Graz

## 11 Anhang

### Qualitätsstandards in RepaNet - Reparaturnetzwerken

*In der Entwicklungspartnerschaft „RepaNet – Reparaturnetzwerk Österreich“ wurde an der Schaffung regionaler Reparaturnetzwerke gearbeitet. Im Förderzeitraum 2002 bis 2005 wurden vier regionale Reparaturnetzwerke auf- bzw. ausgebaut: Die Reparaturnetzwerke entstanden rund um die Beschäftigungseinrichtungen BAN in Graz und Graz-Umgebung, GBL in Liezen und Obersteiermark, RIFA in Ried im Innkreis und Umland und R.U.S.Z. in Wien. Die hier angeführten Qualitätskriterien sollen die Qualität innerhalb dieser regionalen Reparaturnetzwerke garantieren.*

#### **Zielsetzungen:**

Das RepaNet – Reparaturnetzwerk soll in seiner Gesamtheit folgende Qualitätsstandards (bezogen auf seine Mitgliedsbetriebe) nach außen reflektieren:

- Rechtliche Sicherheit
- Qualität der Reparatur
- Reparaturwille (Wille, Reparaturen wirklich umzusetzen)
- Umwelt- und soziale Gerechtigkeit
- Kooperation im Netzwerk

Die Mitgliedsbetriebe sind Reparaturbetriebe und/oder Reparaturannahmebetriebe. Für diese beiden Gruppen gelten folgende Kriterien in den verschiedenen Reparaturnetzwerken. Der Beirat kann aufgrund spezieller Gegebenheiten Abweichungen bei den gekennzeichneten Kriterien (\*) festlegen.

### Qualitätsstandards für RepaNet - Reparaturnetzwerke

#### **Rechtliche Sicherheit**

- Nachweis der Gewerbeberechtigung oder vergleichbarer Bestätigungen (Gewerbeberechtigung muss in Kopie dem Antrag beigelegt werden)

#### **Qualität der Reparatur**

- Höchstbetrag von 30 Euro für einen verbindlichen Kostenvoranschlag \*
- Der/die KundIn wird aktiv auf die Höhe des Kostenvoranschlages vor Erstellung desselben hingewiesen

- Kosten für den Kostenvoranschlag müssen auch bei Irreparabilität des Geräts von der/dem KundIn beglichen werden
- Kosten für den Kostenvoranschlag werden bei Reparatur abgezogen
- Kostengarantie: Verbindlicher Kostenvoranschlag wird nicht überschritten
- Gewährleistung von 24 Monaten auf durchgeführte Reparaturen
- Mindestens 50 Prozent der Arbeitsplätze müssen im Reparaturbereich angesiedelt sein (ausgenommen administrative Tätigkeiten) \*
- Universalreparaturbetrieb: Mindestens fünf von einander unabhängige Marken müssen repariert werden \*

### **Reparaturwille**

- Teilnahme an statistischen Erhebungen des Netzwerks \*
- Aktives Hinweisen der KundInnen auf die vorhandenen Feedbackmöglichkeiten (z.B. KundInnenkarte)

### **Umwelt- und soziale Gerechtigkeit**

- Erstellung eines Abfallwirtschaftskonzepts innerhalb von drei Jahren nach Beitritt \*
- Keine Umgehung der verpflichtenden Einstellung von Behinderten durch Zahlungen der Ausgleichsteuer

### **Kooperation im Netzwerk**

- Gemeinschaftliche Werbung, Weiterleiten von Anfragen, Aushängen der PartnerInnenlisten, Auflegen der KundInnenkarte, etc.
- Teilnahme an Veranstaltungen des Reparaturnetzwerks mindestens einmal im Jahr

### **Aufgaben im Bundesbeirat:**

- Beitrag zur Entwicklung der Reparaturnetzwerke
- Lobbying für die Inhalte der Reparaturnetzwerke bzw. meinungsbildende Tätigkeit bei Reparaturthemen
- Evaluierung und Änderung der Qualitätsstandards
- Überprüfung der Einhaltung der Qualitätsstandards innerhalb der regionalen Reparaturnetzwerke

### **Aufgaben in den Beiräten der regionalen Reparaturnetzwerke:**

- Gültigkeit der Qualitätsstandards prüfen
- Aufnahme und Ausschluss von Mitgliedsbetrieben
- Beschluss über Ausnahmen bei Kriterien

- Bei Bedarf Veranlassung der Kontrolle der Qualitätsstandards bei den Mitgliedsbetrieben
- Entwicklung von Ideen und Strategien und Weitergabe an den Bundesbeirat
- Auftrag zur Dokumentation im Netzwerk (z.B. an zuständige Koordinierungsstelle)

### Zusammensetzung und Beschlüsse im Beirat:

Der Beirat besteht aus fünf Interessensgruppen:

1. Wirtschaft (z. B. WKO, BezirkskammervertreterIn, InnungsmeisterIn)
2. Lokale / regionale Behörde / Verwaltungskörperschaft mit Interesse (z.B. Lebensministerium, Abfallwirtschaftsverband)
3. Umwelt und Wissenschaft (z. B. VertreterIn v. Umwelt-NGO, (Umwelt-) LehrerIn)
4. KonsumentInnen (z. B. AK-BezirksvertreterIn, VKI)
5. Mitgliedsbetriebe – Vertretung bzw. Vertretung der regionalen Reparaturnetzwerke

Jede dieser Gruppen hat eine Stimme, Beschlüsse sind nur mit 4/5-Mehrheit möglich. Der Beirat beschließt z.B. mit einer 4/5-Mehrheit, dass ein Reparaturbetrieb, der weniger als den fünf erforderlichen Marken repariert, aufgenommen wird.

Die Mitgliedsbetriebe-Vertretung können nur „richtige“ Reparaturbetriebe innehaben, d.h. kein Kundendienst, kein Outsourcing-Betrieb, kein Reparaturannahmebetrieb.



## RepaNet - Reparaturnetzwerk Österreich

Entwicklungspartnerschaft im Rahmen der europäischen Gemeinschaftsinitiative EQUAL  
Antrag Nr. 3-08/135

### **Kontakt:**

Verein RepaNet  
c/o ARGE Müllvermeidung  
Dreihackengasse 1  
8020 Graz  
Tel.: 0316 – 712309-0  
Fax: 0316 – 712309-99  
www.repanet.at  
[www.arge.at](http://www.arge.at)  
[office@arge.at](mailto:office@arge.at)

### **Ansprechperson:**

Andrea Kern  
Tel.: 0316 – 712309-35  
[kern@arge.at](mailto:kern@arge.at)