

Qualitätsgemeinschaft Reparatur Berlin

Von der Idee zum Projekt

Dr. Martin Peters
Handwerkskammer Berlin

Die Kammer

- Selbstverwaltungsorgan des Berliner Handwerks (Arbeitgeber und Arbeitnehmer)
- Vertretung von rund 30.000 Berliner Handwerksbetrieben mit 180.000 Beschäftigten und 9.000 Auszubildenden
- Selbstverwaltung in Fragen der
 - Aus- und Weiterbildung
 - politischen Vertretung
 - Betriebsberatung etc.

Die Idee

- Großer Bedarf an Informationen über Reparaturbetriebe – Qualität!
 - Reparaturatlas des RBB
 - regelmäßige Medienanfragen zum Thema
- Nachhaltigkeit des Handwerks sichtbar machen
- Reparaturssektor schildert in der Betriebsberatung Probleme
- Nachfrage und Angebot besser zusammenführen und damit den Reparaturssektor stärken:

Qualitätsgemeinschaft Reparatur Berlin

Die Studie

- Machbarkeitsstudie zum Aufbau eines Reparaturnetzwerkes in Berlin
- Ausführung : izt – Institut für Zukunftsstudien und Technologiebewertung
- Auftraggeber: Handwerkskammer Berlin und Senatsverwaltung für Umwelt, Verkehr und Klimaschutz.

Vorgehen

- Ermittlung von Akteuren und Initiativen im Bereich Reparatur in Berlin, Analyse von bestehenden Reparaturnetzwerken
- Repräsentative Befragung bei VerbraucherInnen in Berlin (n=997)
- Befragung von Berliner Reparaturbetrieben
- Schlussfolgerungen für die Einrichtung eines Reparaturnetzwerks in Berlin

Zentrale Ergebnisse:

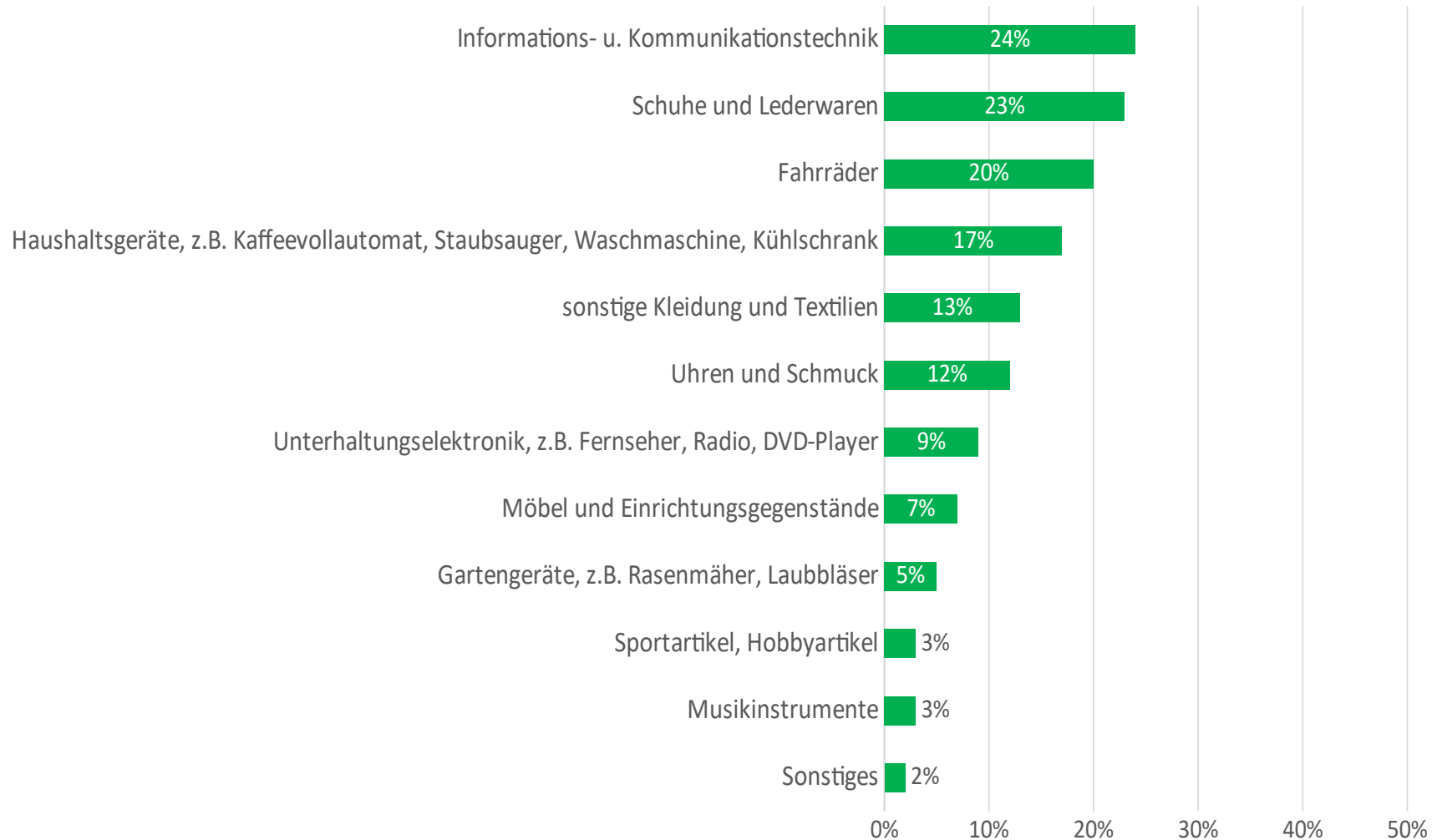
1. Die Sicht der Berliner Verbraucher (N=997 repräsentativ)

Einstellungen

Einstellungen zur Reparatur sind ambivalent:

- Die große Mehrheit der Befragten (90%) findet es wichtig, Produkte möglichst lange zu nutzen.
- „Es stört mich, dass Produkte so oft weggeworfen werden“: sagen 86%.
- Gleichzeitig sind 71% der Ansicht, dass es sich oft finanziell nicht lohnt, Dinge reparieren zu lassen.
- Für die Hälfte der Befragten bedeutet es „Lebensqualität“ neue Produkte zu kaufen.

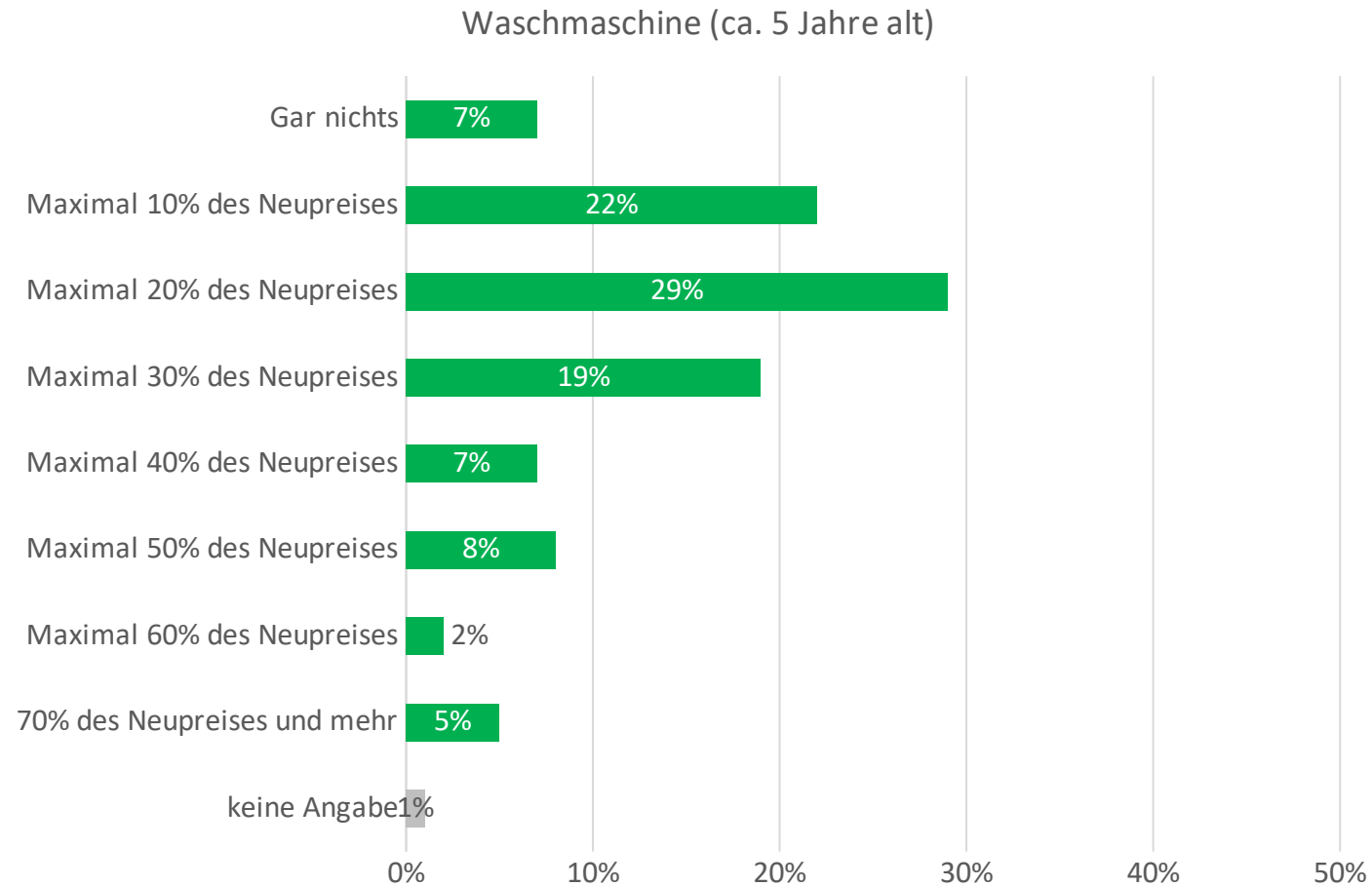
Reparaturen in den letzten 2 Jahren



Etwa 60% haben in den letzten 2 Jahren etwas reparieren lassen.

n = 997

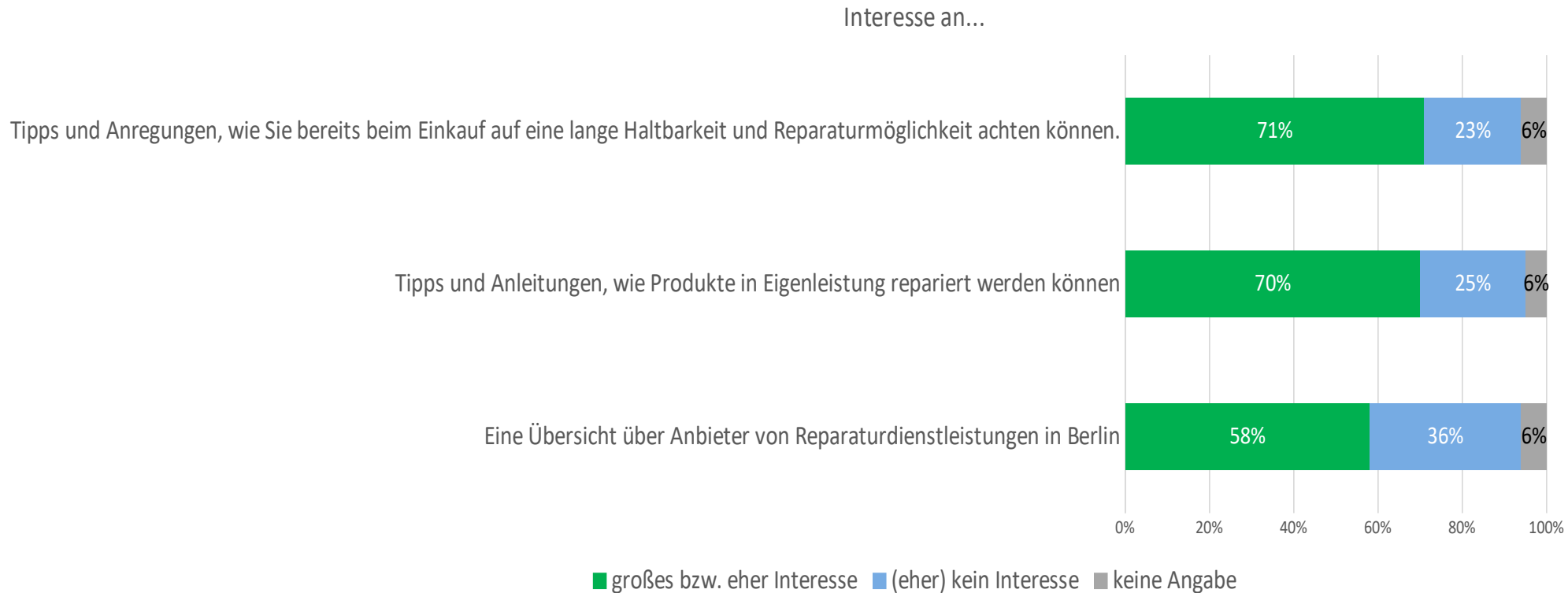
Zahlungsbereitschaft



n = 997

Frage: „Wieviel Geld würden Sie für eine Reparatur ausgeben? Bitte geben Sie den Anteil des Neupreises in Prozent an.“

Interesse an Informationen



Frage: „Hätten Sie Interesse an Informationen zu den folgenden Themen?“

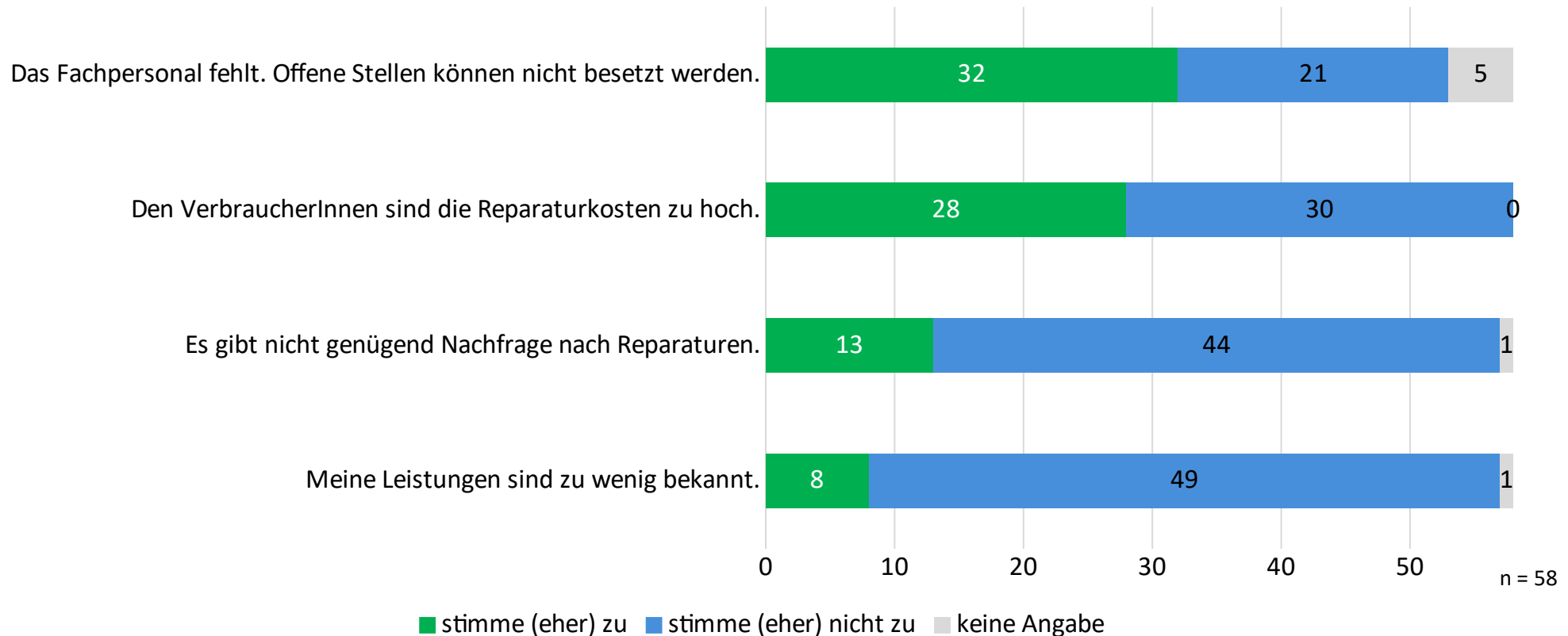
n = 997

Reparaturportal: gewünschte Funktionen

- Suchfunktion nach Anbietern in der Nähe (+)
- Preisangaben von Reparaturleistungen (?)
- Qualitätskriterien für die teilnehmenden Betriebe (+?)
- Möglichkeit Anbieter über das Portal zu kontaktieren
- Gute Präsentation der Reparaturbetriebe (++)
- Bewertung von Kunden mittels eines offenen Kommentars (*Aufwand?*)

2. Die Sicht der Betriebe (N= 58)

Herausforderungen (absolut)



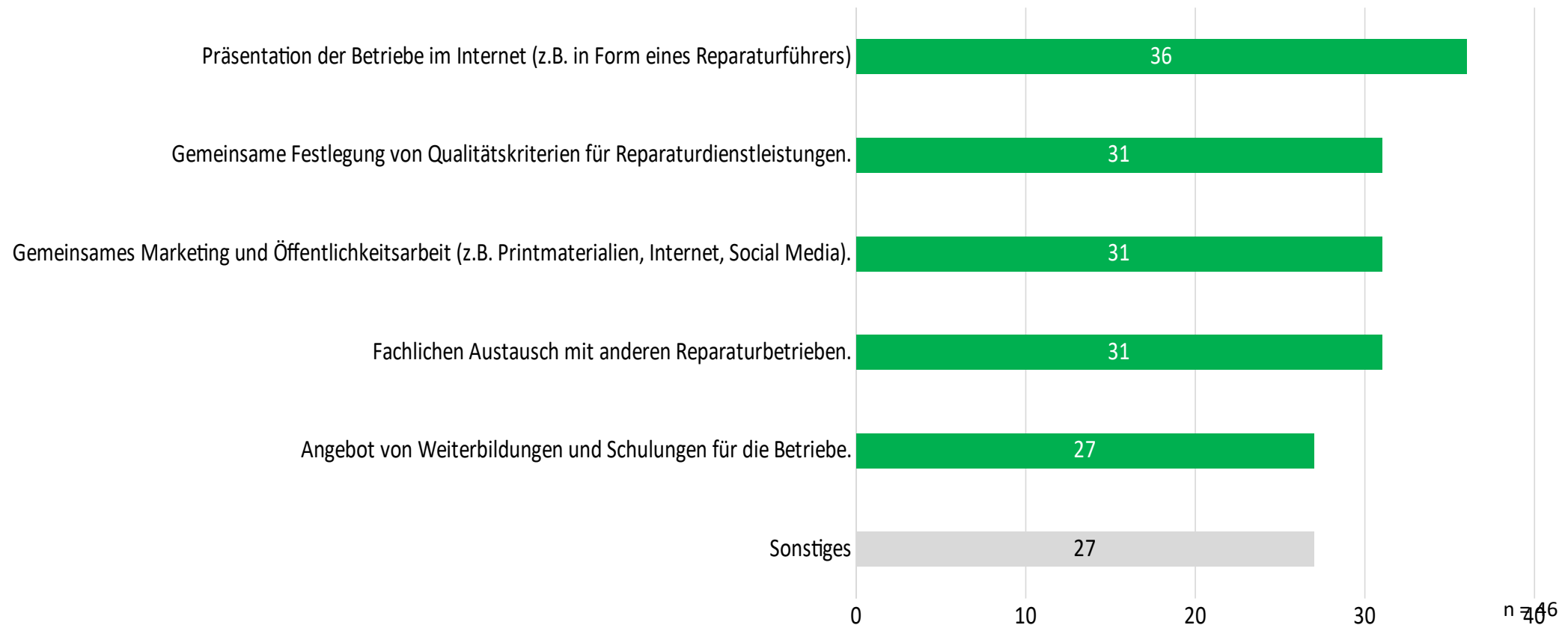
„Welche weiteren Herausforderungen gibt es?“ Zustimmung erfragt auf einer 4er Skala.
Zusammenfassung der Skalenpunkte 1 und 2: „stimme (eher) zu“ und 3 und 4: „stimme (eher) nicht zu“

Herausforderungen

- Handwerkerleistungen werden von Kunden nicht wertgeschätzt
- Daher sind vielen Kunden die Preise zu hoch
- Konkurrenz durch „Billig-Reparatur-Anbieter“
- Es ist schwierig – v.a. in Konkurrenz zu billigen Neuprodukten – marktfähig zu bleiben.

Großes Interesse am Netzwerk (46 von 58 Betrieben: 80%!)

Welche Unterstützung sollte das Netzwerk den Betrieben bieten? (Mehrfachnennungen möglich)



Die nächsten Schritte

Die nächsten Schritte

- **Umsetzungskonzept** des Qualitätsnetzwerks Reparatur Berlin wird aktuell vom IZT erarbeitet:
Notwendige Ressourcen, Zeitplan, Personalbedarf etc.
- Abschätzung der Klima- und Umweltentlastung durch eine Stärkung des Reparaturssektors (bundesweite Relevanz, da Daten und Fakten fehlen)
- Start des eigentlichen Netzwerks für 2020 geplant
- Kammer, Reparaturbetriebe und Medienpartner stehen in den Startlöchern, aber
- Es gibt noch wichtige offene Fragen:
 - Qualitätskriterien etc. (Voraussetzungen der Mitgliedschaft)
 - Finanzierung

Noch Fragen?

Dr. Martin Peters

Handwerkskammer Berlin

Innovation und Umwelt

Blücherstr. 68

10961 Berlin

Mail: *peters@hwk-berlin.de*