

RepairMonitor



Analyse resultaten 2018

Stichting Repair Café International

April 2019

Colofon

RepairMonitor | Analyse resultaten 2018

April, 2019

Auteurs	Martine Postma/Stichting Repair Café International, Anneloes van Kesteren/Stichting Repair Café International, Maja van der Velden/Universiteit van Oslo
Beeld	Martin Waalboer (foto's voorpagina, pag. 13 onderaan), Anke van Kempen (pag. 13 midden), Martine Postma (pag. 16). Iconen pag. 9 en 11: The Noun Project: Monica Stromann, Aleksandr Vector, ProSymbols, IC Tzu, Faisal Yudha Nughara, Fauzan Akbar, Ben Davis
Contact	info@repaircafe.org
Licentie	Dit rapport is beschikbaar onder Creative Commons 4.0



Stichting Repair Café International is de motor achter het wereldwijd succesvolle Repair Café-concept: zelf je kapotte spullen repareren, samen met handige buurtgenoten.

Dat is goed voor het milieu én voor de onderlinge contacten in de wijk. De stichting verspreidt dit concept sinds 2010 over de hele wereld. Met resultaat! Bijna 1.800 groepen vrijwilligers organiseren intussen Repair Café-bijeenkomsten in 35 landen. En dat aantal groeit nog elke dag.

Sinds 2017 zet de stichting zich ook in voor dataverzameling bij deze repareerbijeenkomsten. Daarvoor is de RepairMonitor ontwikkeld: een online tool waarmee Repair Café-vrijwilligers kunnen bijhouden wat voor spullen ze in hun Repair Café op tafel krijgen. Zo willen we o.m. zicht krijgen op de repareerbaarheid van de spullen in ons dagelijks leven, en die waar mogelijk verbeteren.

Website: <https://repaircafe.org/>

Contact: info@repaircafe.org

Kantooradres: Molukkenstraat 200-E3, 1098 TW Amsterdam

Samenvatting

Inleiding

Stichting Repair Café International heeft de gegevens geanalyseerd die in 2018 zijn ingevoerd in de RepairMonitor, de online tool waarin Repair Café-vrijwilligers hun reparatiegegevens bijhouden. In deze monitor hebben vrijwilligers van 34 Repair Cafés (30 Nederlandse, 2 uit de Verenigde Staten, 1 uit het Verenigd Koninkrijk, 1 uit Australië) in 2018 gegevens ingevoerd over in totaal 7.857 producten. Dit rapport analyseert waardoor en hoe snel producten kapot gaan en welke factoren een succesvolle reparatie in de weg staan. Doel van dit onderzoek is in kaart te brengen wat er moet gebeuren om producten beter repareerbaar te maken, zodat zij beter passen in de circulaire economie.

Analyse

De tien meest ter reparatie aangeboden producten zijn: koffieapparaten, stofzuigers, lampen, fietsen, broeken, naaimachines, klokken, jassen, strijkijzers en laptops. De tien merken die in het Repair Café het vaakst voorkomen zijn Philips, Sony, Bosch, Tefal, Samsung, Miele, HP, Nespresso, Gazelle en Braun.

Het slagingspercentage van de uitgevoerde reparaties is over het algemeen vrij hoog: 65%. Bij reparaties van elektrische/elektronische producten is dat lager (56%), bij producten zonder elektrisch systeem aanmerkelijk hoger (85%). Ongeveer 70% van alle reparaties betrof elektrische/elektronische producten.

De problemen waarmee bezoekers naar het Repair Café komen, zijn zeer uiteenlopend. Lang niet altijd is een voorwerp echt stuk; vaak vertoont het slechts een mankement: een koffieapparaat lekt, een stofzuigersnoer rolt niet meer vanzelf op, het garen in de naaimachine breekt steeds af, een fiets trapt stroef, een broek is te lang...

Reparateurs geven verschillende redenen waarom reparaties niet lukken: onderdelen zijn niet repareerbaar, niet ter plekke aanwezig, niet verkrijgbaar of te duur. Soms is reparatie te moeilijk of te gevaarlijk, of lukt het niet een product te openen zonder iets te breken.

Bij ongeveer de helft van de reparaties is aangegeven hoe oud het product is. Van deze voorwerpen is 6% maximaal twee jaar oud, ruim een kwart maximaal vijf jaar, nog eens een kwart vijf tot tien jaar. Van de tien veel voorkomende producten zijn laptops gemiddeld het minst oud wanneer ze naar het Repair Café worden gebracht, gevolgd door printers en koffieapparaten. Klokken zijn gemiddeld het oudst, gevolgd door naaimachines en radio's.

Reparateurs blijken maar weinig gebruik te maken van reparatie-informatie. Uit de RepairMonitor wordt niet altijd duidelijk of dat komt doordat ze niet hebben gezocht of doordat ze wel hebben gezocht maar geen informatie hebben gevonden. In ieder geval is in de monitor bij nog geen 6% van de reparaties aangegeven dat de reparateur reparatie-informatie heeft gebruikt. Deze informatie is slechts zelden afkomstig van de fabrikant; ze wordt meestal verstrekt door andere reparateurs.

Conclusies en aanbevelingen

Repareren altijd eerste stap

Van alle reparaties die in de RepairMonitor werden beschreven, was 65% succesvol. Dit toont aan dat repareren zin heeft en altijd de eerste stap moet zijn als iets kapot gaat.

Meer nadruk op onderhoud

Veel problemen die in de RepairMonitor worden beschreven, zijn het gevolg van gebrekkig onderhoud: schoonmaken, ontkalken, smeren, aandraaien... Blijkbaar is het publiek onvoldoende doordrongen van de noodzaak om onderhoud uit te voeren. Repair Cafés maken hun bezoekers hiervan bewust. Ook een publiekscampagne zou kunnen helpen. Tevens moeten producenten en verkopers het belang van onderhoud meer benadrukken.

Meer reparatiekennis bij publiek nodig

De relatieve eenvoud van problemen die in de RepairMonitor worden beschreven, toont het gebrek aan reparatiekennis bij het grote publiek aan. Meer aandacht in het onderwijs voor reparatievaardigheden en werken met je handen kan dit probleem helpen oplossen. Repair Café-vrijwilligers kunnen hierbij worden ingezet als begeleiders/coaches.

Producent moet reparatie actief ondersteunen

Als reparaties niet lukken, is dat volgens de RepairMonitor vaak omdat producten niet uit elkaar kunnen, onderdelen niet repareerbaar zijn, er geen vervangende onderdelen zijn en er nauwelijks documentatie aanwezig is waarop een reparateur zich kan baseren. De transitie naar een circulaire economie vereist dat producenten hier verandering in brengen. Zeker de repareerbaarheid van elektrische/elektronische producten moet beter.

Overheden dienen zich hard te maken voor repareerbare producten

Samen met Natuur & Milieu doet Stichting Repair Café ook aanbevelingen voor gemeenten, de Rijksoverheid en de Europese Unie:

- Maak het verstrekken van reparatiehandleidingen door producenten verplicht;
- Verplicht het gebruik van standaardschroeven en andere bevestigingsmaterialen en verbied het verlijmen van onderdelen;
- Verplicht langere garantietermijnen;
- Verplicht dat batterijen en andere kritische, snel verouderende en kwetsbare onderdelen door consumenten zelf te vervangen zijn;
- Verplicht fabrikanten om reserveonderdelen beschikbaar te houden voor consumenten en reparateurs;
- Verhoog de belasting op grondstoffen en verlaag die op (reparatie)arbeid;
- Licht consumenten voor over de financiële voordelen en de milieuvoordelen van repareren en ook waar ze voor reparaties terecht kunnen;
- Zorg ervoor dat Repair Cafés, kringloopwinkels, milieustraten en andere lokale organisaties die een rol kunnen spelen in het verlengen van de levensduur van spullen maximaal van elkaar kunnen profiteren.

Inhoudsopgave

Colofon	1
Samenvatting	3
Inleiding	3
Analyse	3
Conclusies en aanbevelingen	4
Inhoudsopgave	5
Figuren- en tabellenlijst	6
1. Voorwoord	7
2. RepairMonitor en de circulaire economie	8
3. Analyse resultaten	9
3.1. Totaal aantal producten	9
3.2. Meest aangeboden producten en merken	9
3.3. Reparatiesucces	10
3.4. Belemmeringen voor reparatie	12
3.5. Ouderdom van producten	12
3.6. Problemen en defecten	14
3.7. Veel toegepaste oplossingen bij reparaties	14
3.8. Cijfers voor repareerbaarheid	16
3.9. Gebruik van reparatie-informatie tijdens reparatie	17
4. Conclusies en aanbevelingen	18
4.1. Repareren altijd eerste stap	18
4.2. Meer nadruk op onderhoud	18
4.3. Meer reparatiekennis bij publiek nodig	19
4.4. Producent moet reparatie actief ondersteunen	19
4.5. Elektrische/elektronische producten beter repareerbaar maken	19
4.6. Overheden dienen zich hard te maken voor repareerbare producten	19

Figuren- en tabellenlijst

Figuur 1: Top tien producten die het vaakst worden aangeboden bij Repair Cafés	9
Figuur 2: Top tien merken die het vaakst worden aangeboden bij Repair Cafés	10
Figuur 3: Reparatiesucces aangeleverde producten	10
Figuur 4: Reparatiesucces tien meest aangeboden producten	11
Figuur 5: Reparatiesucces tien meest aangeboden merken	11
Figuur 6: Reparatiesucces tien meest aangeboden elektr(on)ische producten	12
Figuur 7: Ouderdom van aangeboden producten	13
Figuur 8: Gemiddelde ouderdom van de tien meest aangeboden producten	13
Figuur 9: Rapportcijfers van reparateurs voor repareerbaarheid	16
Figuur 10: Rapportcijfers voor de tien meest aangeboden producten	17
Figuur 11: Bron van gebruikte reparatie-informatie	17
Tabel 1: Veel voorkomende problemen bij de tien meest aangeboden producten	14

1. Voorwoord

Het aantal kapotte apparaten dat in een gemiddeld huishouden per jaar wordt vervangen, is tussen 2004 en 2012 gegroeid van 3,5% tot 8,3%¹. Er is alle reden om aan te nemen dat dit percentage alleen maar verder zal stijgen. De oorzaken hiervan zijn divers. De verslechterde technische repareerbaarheid van spullen speelt een rol, maar minstens zo belangrijk zijn andere belemmeringen die burgers ervaren. Denk aan de hoge kosten voor reparatie, garantievoorwaarden die zelf repareren niet toestaan. Maar ook afnemende kennis over repareren in huishoudens. Stichting Repair Café International en Natuur & Milieu werken samen om de levensduur van spullen te verlengen. Stichting Repair Café biedt burgers de kans hun kapotte voorwerp in de buurt te repareren samen met een vrijwilliger, Natuur & Milieu lobbyt met haar Europese zusterorganisaties voor beleid rond repareerbaarheid van spullen.

Deze tweede analyse van de RepairMonitor laat wederom zien hoe belangrijk het is dat repareren meer aandacht krijgt, zowel bij de burger als bij de overheid. Burgers en het milieu hebben er wat ons betreft recht op dat de producten goed te repareren zijn. Onze overheden zouden zich daar hard voor moeten maken. Een wasmachine die lang meegaat produceert in twintig jaar tot wel 1100 kilogram minder CO₂ dan een wasmachine die maar kort meegaat.² Werken aan een beter klimaat betekent in dit geval dus ook lagere kosten voor de burger. Daarom doen we in hoofdstuk 4 (pagina 18) zeven aanbevelingen aan Nederlandse gemeenten, de Rijksoverheid en de Europese Unie om werk te maken van beleid voor beter repareerbare producten.

Laten we samen werken aan een wereld waarin spullen veel langer meegaan!

Martine Postma

directeur
Stichting Repair Café International

Jelmer Vierstra

programmaleider circulaire economie
Natuur & Milieu



¹ <https://www.oeko.de/en/press/press-releases/archive-press-releases/2015/reality-check-obsolescence/>

² <https://www.oeko.de/forschung-beratung/themen/konsum-und-unternehmen/fragen-und-antworten-zu-obsoleszenz/#c5451>

2. RepairMonitor en de circulaire economie

Nederland bereidt zich voor op een circulaire economie. In 2050 moet onze economie zo zijn ingericht dat producten, materialen en grondstoffen niet slechts één keer worden gebruikt, maar vele malen kunnen worden hergebruikt. Zo kan uitputting van grondstofvoorraden worden voorkomen, en de productie van afval zo veel mogelijk beperkt. Dat is nodig om de aarde voor toekomstige generaties leefbaar te houden.

Repareren in plaats van spullen weggooien wanneer ze kapotgaan, is de eerste stap op weg naar zo'n circulaire economie. Reparatie zorgt voor behoud van grondstoffen op het hoogste niveau, met toevoeging van zo weinig mogelijk energie en nieuwe grondstoffen. Het is de efficiëntste hergebruikstrategie, vóór onderdelen vervangen en vóór recycling.

Sterker inzetten op reparatie in sociale setting

Op dit vlak is veel winst te boeken. Dat constateerde begin 2019 ook het Planbureau voor de Leefomgeving (PBL)³. Dit instituut onderzocht of de doelstelling van een circulaire economie in 2050 met de huidige inspanningen haalbaar is. De conclusie is: nee, er moet veel meer gebeuren. Specifiek moet volgens het PBL sterker worden ingezet op reparatie, juist in een sociale setting, zodat mensen de waarde van circulair handelen zelf ervaren.

Dat is Stichting Repair Café International uit het hart gegrepen. Deze stichting zet zich al bijna tien jaar in voor reparatie als alternatief voor weggooien en nieuw kopen. Ze pleit voor behoud van reparatiekennis in buurten. En voor betere reparatiemogelijkheden: repareerbaar ontwerp en brede toegang tot reparatiehandleidingen en reserveonderdelen.

Inzicht in repareerbaarheid

Mede om te bepalen welke maatregelen extra nodig zijn om repareren te bevorderen, heeft de stichting de RepairMonitor ontwikkeld: een online tool die inzicht geeft in de reparatie van producten. In deze monitor kunnen reparateurs bijhouden welke producten (soorten, merken, ouderdom...) zij in hun Repair Café op tafel krijgen, wat er mis is en of de reparatie is gelukt. Ook kunnen zij aangeven hoe repareerbaar zij het product vinden.

34 Repair Cafés voeren bijna 8.000 reparaties in

De RepairMonitor is in 2017 ontwikkeld en getest door twaalf Nederlandse Repair Cafés. In 2018 werd hij benut door vrijwilligers van 34 Repair Cafés, waaronder twee uit de VS, een uit het VK en een uit Australië. In 2019 wordt de monitor in meer talen beschikbaar gemaakt, zodat hij door alle 1.800 Repair Cafés wereldwijd kan worden gebruikt.

Alle deelnemers samen voerden in 2018 gegevens over bijna 8.000 reparaties in. In dit rapport worden de resultaten geanalyseerd. Deze kunnen worden gebruikt om maatregelen ten gunste van repareerbaarheid te identificeren en onderbouwen.

³ <https://www.pbl.nl/publicaties/circulaire-economie-in-kaart>

3. Analyse resultaten

3.1. Totaal aantal producten

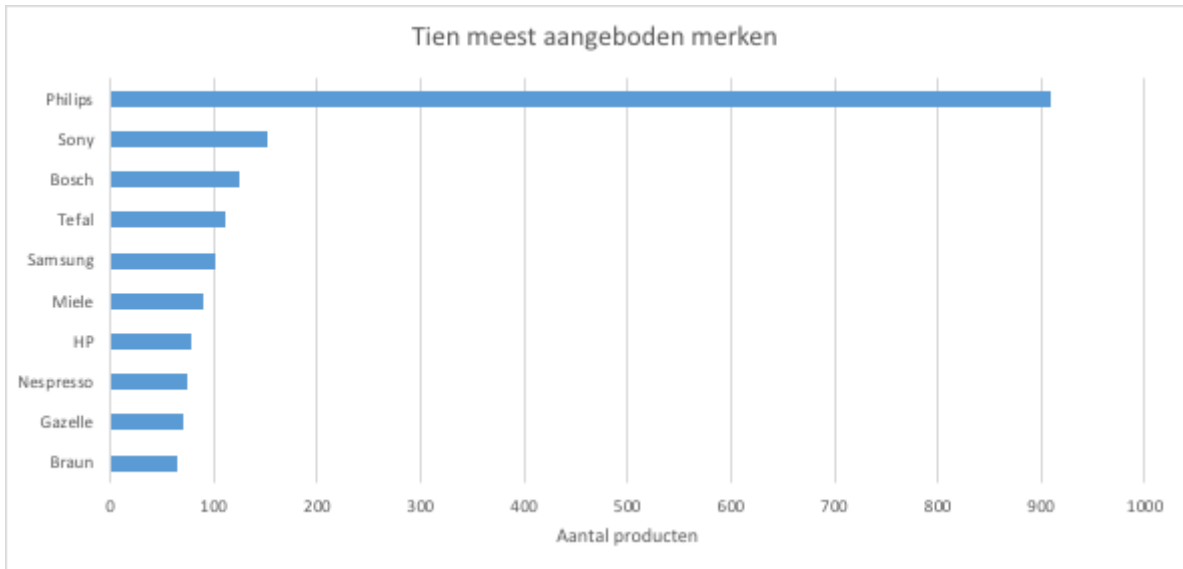
Vrijwilligers van 34 Repair Cafés (dertig uit Nederland, twee uit de VS, een uit het VK en een uit Australië) hebben in 2018 in totaal 7.857 reparaties in de RepairMonitor ingevoerd.

3.2. Meest aangeboden producten en merken

De onderstaande figuren laten zien welke producten en merken het meest ter reparatie worden aangeboden bij Repair Cafés. Koffieapparaten, stofzuigers en lampen zijn de drie vaakst meegenomen producten (zie Figuur 1). De top tien van veel voorkomende producten beslaat ruim 40% van het totale aantal aangeboden spullen. Daarbij gaat het vaak (in 35% van de gevallen) om koffieapparaten. Het meest aangeboden merk is Philips. Dit komt doordat Philips de fabrikant is van de Senseo, een van de populairste koffieapparaten in Nederland en het product dat in het Repair Café het vaakst ter reparatie wordt aangeboden. Van 2.881 producten was het merk onbekend; dit resultaat hebben we weggelaten in Figuur 2.



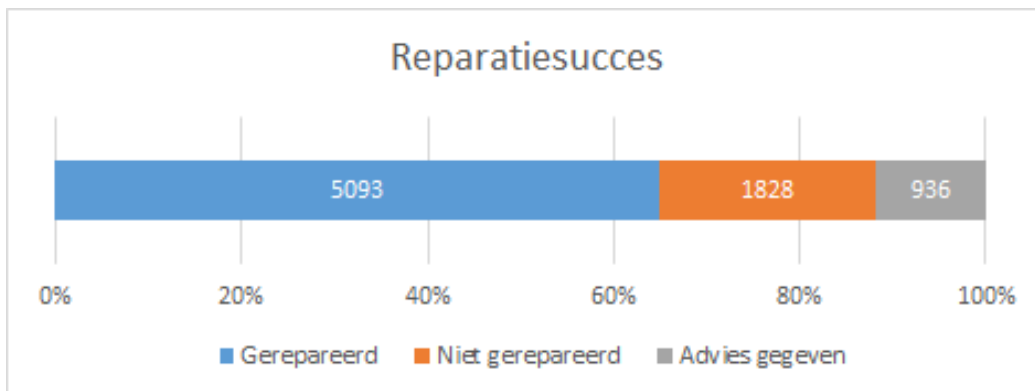
Figuur 1: Top tien producten die het vaakst worden aangeboden bij Repair Cafés (n=7.857).



Figuur 2: Top tien merken die het vaakst worden aangeboden bij Repair Cafés (n=7.857).

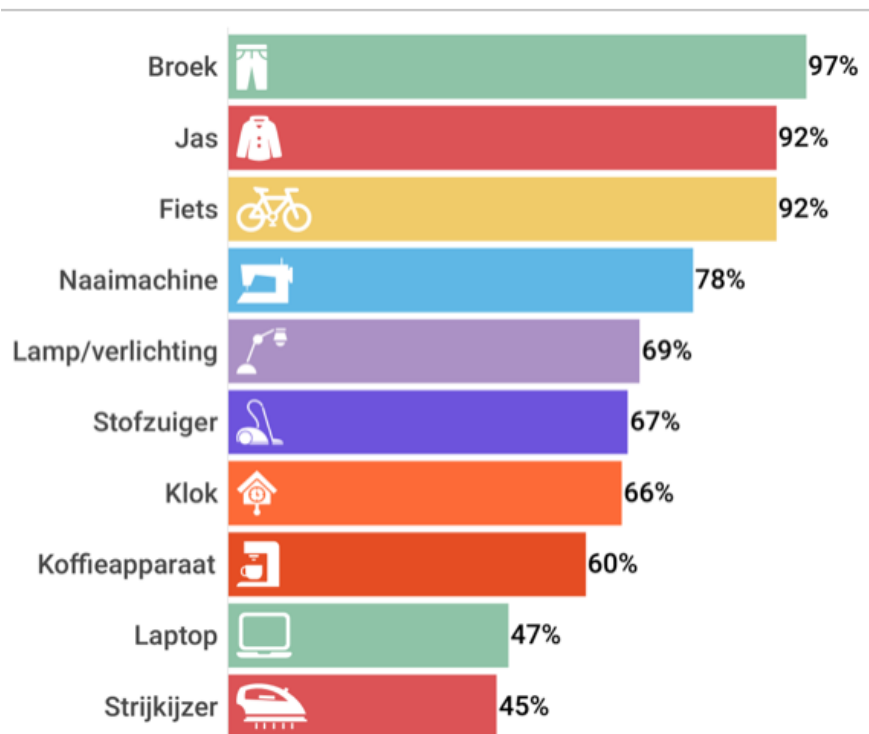
3.3. Reparatiesucces

Bij 5.093 (65%) van de 7.857 producten die werden aangeleverd in Repair Cafés ging de bezoeker met een gerepareerd artikel weer naar huis. In 23% van de gevallen werd een product niet gerepareerd (1.828 keer). Bij de overige 936 producten (12%) is advies gegeven over welke vervolgstap nodig was om te komen tot succesvolle reparatie. Van alle producten die bij Repair Cafés binnenkwamen, was ongeveer 70% elektrisch.



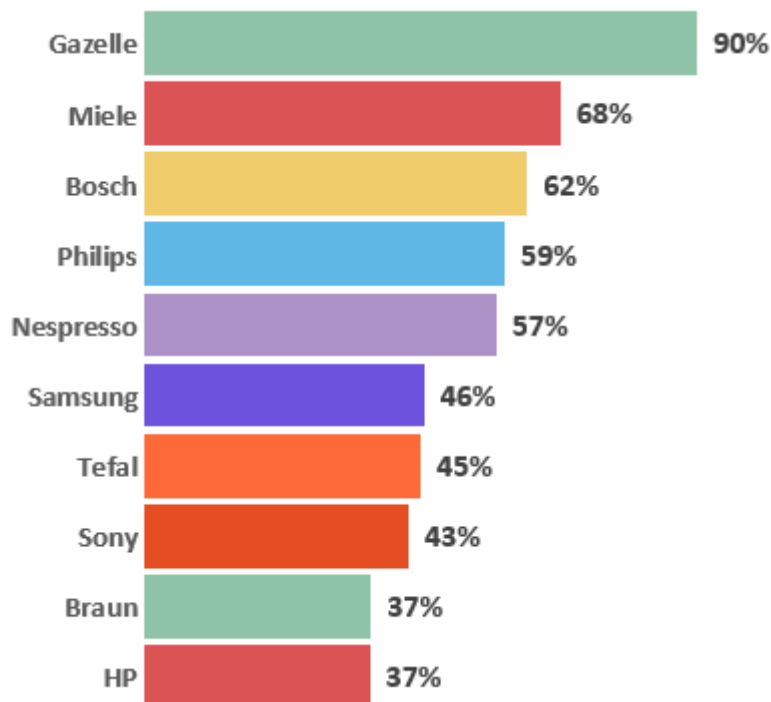
Figuur 3: Reparatiesucces aangeleverde producten (n=7.857).

Figuur 4 geeft voor tien meest aangeboden producten aan in hoeveel procent van de gevallen deze met succes werden gerepareerd. Over het algemeen was het reparatiesucces bij elektrische/elektronische producten lager (gemiddeld 56%) dan bij producten zonder elektrisch systeem (gemiddeld 85%). Broekreparaties hebben het hoogste slagingspercentage (97%), wat te verwachten is aangezien deze over het algemeen niet heel ingewikkeld zijn. Ook reparaties van jassen en fietsen hebben een hoog slagingspercentage (92%).



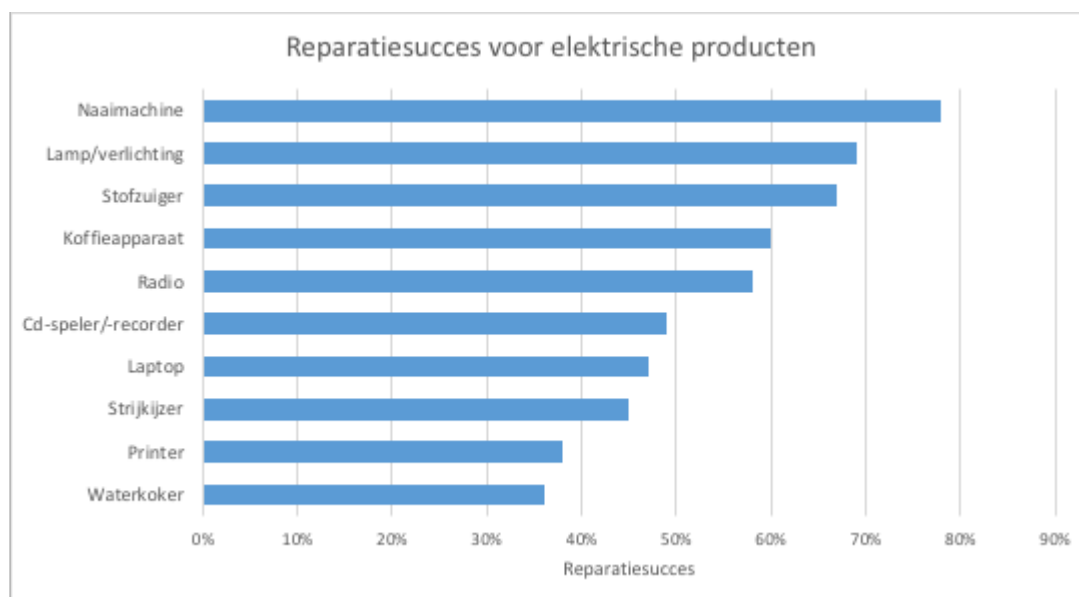
Figuur 4: Reparatiesucces tien meest aangeboden producten (n=3.127).

Figuur 5 geeft voor de top tien van meest aangeboden merken aan in hoeveel procent van de gevallen producten van dit merk met succes werden gerepareerd. Gazelle springt eruit met een slagingspercentage van 90%. Dit heeft te maken met het feit dat Gazelle fietsen produceert en fietsen beter repareerbaar zijn dan bijvoorbeeld printers van HP. De repareerbaarheid van een merk hangt dus sterk af van de soort producten die het produceert.



Figuur 5: Reparatiesucces tien meest aangeboden merken (n=4.718).

Van de elektrische/elektronische apparaten die in 2018 in de deelnemende Repair Cafés langs kwamen, werden naaimachines het vaakst met succes gerepareerd (in 78% van de gevallen), waterkokers het minst vaak (36%). Figuur 6 geeft een overzicht van het slagingspercentage van reparaties van elektrische/elektronische apparaten.



Figuur 6: Reparatiesucces tien meest aangeboden elektr(on)ische producten (n=2.465).

3.4. Belemmeringen voor reparatie

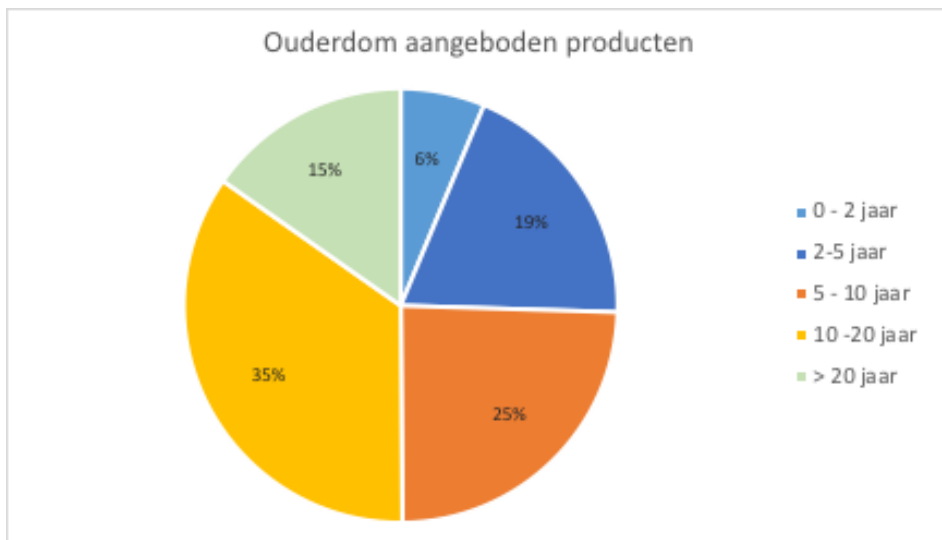
De variatie in wat werd gezien als belemmeringen voor reparatie was groot. Bij 1.446 producten is een belemmering voor reparatie aangegeven. Hiervan zijn honderd willekeurige reparaties geselecteerd voor analyse. De redenen die het vaakst als belemmering werden genoemd zijn samen te vatten in de volgende categorieën:

- In 46% van de gevallen: onderdeel is niet repareerbaar ('op', 'doorgebrand', 'versleten') of niet ter plekke beschikbaar;
- In 20% van de gevallen: nieuw onderdeel is te duur of niet verkrijgbaar;
- In 14% van de gevallen: reparatie is niet mogelijk, is te complex, duurt te lang of is te gevaarlijk⁴;
- In 10% van de gevallen: product is niet demontabel (zonder schade aan te richten of product open te breken) of van binnen niet verder demontabel;
- In 10% van de gevallen: oorzaak van defect is onbekend.

3.5. Ouderdom van producten

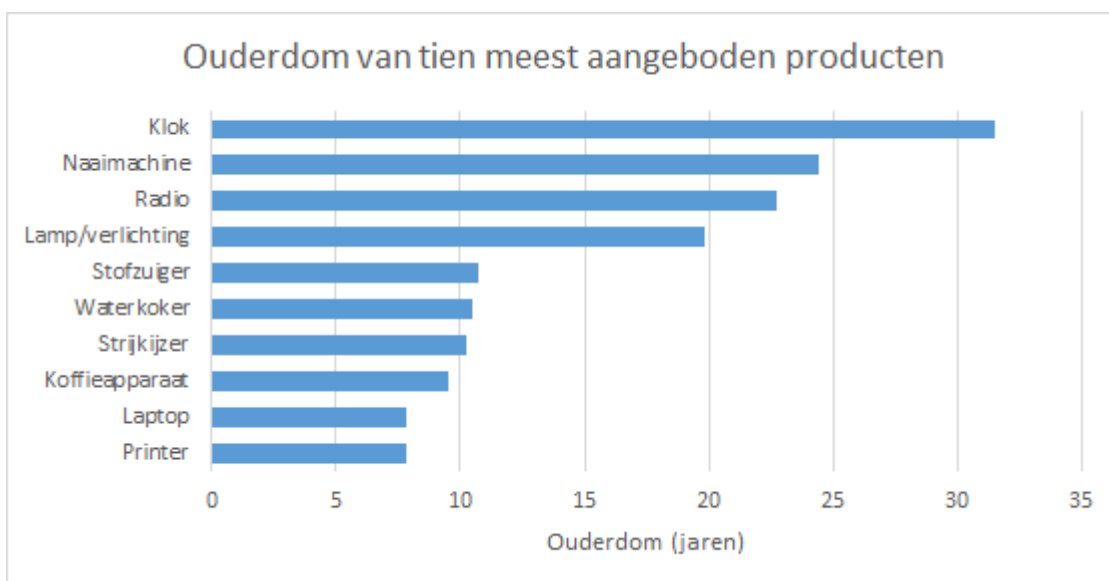
De variatie in ouderdom van producten die naar Repair Cafés worden gebracht is groot. Bij veel producten is niet bekend hoe oud ze zijn of is dit niet aangegeven in de RepairMonitor. Bij 3.759 producten (48% van het totaal aantal ingevoerde producten) is dit wel aangegeven. In een kwart van deze gevallen was het product maximaal vijf jaar oud; 236 (ruim 6%) van deze producten waren maximaal twee jaar oud. Een kwart van de producten was tussen de vijf en tien jaar oud, de helft tien jaar en ouder (zie figuur 7). Bij driekwart van de producten waarvan de ouderdom bekend was ging het om elektrische producten.

⁴ Een mogelijke oorzaak kan zijn dat er geen reparatie-informatie beschikbaar was, zie ook paragraaf 3.8.



Figuur 7: Ouderdom van aangeboden producten (n=3.759).

Figuur 8 geeft de gemiddelde ouderdom van de tien meest aangeboden producten weer. Te zien is dat klokken het langst meegaan voordat ze naar een Repair Café worden gebracht, gevolgd door naaimachines. Laptops, printers en koffieapparaten worden het snelst ter reparatie aangeboden nadat ze op de markt zijn gekomen.



Figuur 8: Gemiddelde ouderdom van de tien meest aangeboden producten (n=1.319).

Uit verdere analyse van de data (3.095 reparaties) blijkt dat er een lineair verband bestaat tussen het reparatiesucces en de ouderdom van een product. Hoe ouder een product is, hoe vaker het met succes wordt gerepareerd. Dit komt overeen met de heersende opvatting dat nieuwere producten eerder kapot gaan en slechter repareerbaar zijn. Er moet wel rekening worden gehouden met het feit dat oudere producten minder vaak in het Repair Café worden aangeboden en dat nieuwere producten vaker elektronisch zijn.⁵

⁵ Aanvullende statistische informatie hierover is op te vragen bij Stichting Repair Café International: info@repaircafe.org.

3.6. Problemen en defecten

Reparateurs constateren een grote variatie aan problemen en defecten. Veel voorkomende problemen bij de tien meest aangeboden producten staan weergegeven in Tabel 1.

Koffieapparaat	Lekkage; water warmt niet op; verkalking; pomp
Stofzuiger	Snoerproblemen (rolt niet op/uit); maakt veel geluid; elektronisch defect
Lamp/verlichting	Dimmer; draadbreuk; fitting; schakelaar
Fiets	Banden; licht; ketting; remmen
Broek	Pijpen te lang; gat/slijtage; naad los
Naaimachine	Draadspanning; pedaal; spoelhuis
Klok	Gebrek aan onderhoud (smeren, schoonmaken); lege batterijen; verkeerde afstelling mechanisme
Jas	Naad los; knoop; scheur/gat/slijtage
Strijkijzer	Stoomfunctie (verkalking); lekkage; verwarming
Laptop	Beeldscherm; software; stroomtoevoer

Tabel 1: Veel voorkomende problemen bij de tien meest aangeboden producten.

Uit de weergegeven problemen in Tabel 1 blijkt dat onderhoud (ontkalken, schoonmaken, doorsmeren) essentieel is bij het voorkomen van defecten. Daarnaast lijkt het erop dat veel problemen voorkomen hadden kunnen worden met robuuster design van doorgaans elektrische/elektronische apparaten. Deze komen naar het Repair Café met problemen als draadbreuken, versleten tandwielen en koolborstels, kapotte schakelaars en knoppen, verminderde capaciteit van accu's, etc. Vaak zijn deze onderdelen niet zodanig geproduceerd dat ze regulier langdurig gebruik kunnen verdragen.

3.7. Veel toegepaste oplossingen bij reparaties

In de RepairMonitor kunnen reparateurs ook oplossingen aangeven voor het gevonden defect of probleem. In de onderstaande tabel staan veel voorkomende oplossingen bij reparaties van de vijf meest aangeboden producten.

1. Koffieapparaat



Onderdelen die bij het repareren van Senseo-koffieapparaten van pas komen. Links: verroest magneetje in de vlotter, midden: nieuw magneetje, rechts: condensator.

Over het algemeen werd een koffieapparaat vaak ontkalkt of schoongemaakt (bv. buisjes). Bij Senseo-koffieapparaten ging het vooral om het vervangen van de magneet (aangetast door kalkafzetting of roest) in de vlotter of de condensator (gaat stuk door spanningspieken).

2. Stofzuiger

Stofzuigers die naar het Repair Café worden gebracht, zijn vaak niet echt kapot, maar hebben een onderhoudsbeurt nodig. Voorbeelden van zulke oplossingen zijn het schoonmaken of vervangen van de filter, het ontstoppen van de slang en het vervangen van de stofzuigerzak. Ook werd vaak de schakelaar vervangen of het snoer ingekort of vervangen.

3. Lamp/verlichting

Bij lampen werden doorgaans schakelaars vervangen en zekeringen van dimmers vervangen. Ook werden contactpunten (tussen lamp en fitting) schoongemaakt of gesprayd. Verder werden draadverbindingen vaak opnieuw gemaakt of hersteld.

4. Fiets



Bij fietsen werd vaak de binnenband geplakt of vervangen. Ook werd de ketting vaak vervangen of gespannen en werden voor- en achterlichten vervangen of gerepareerd.

Fietsen repareren in Repair Café Nieuwegein

5. Broek

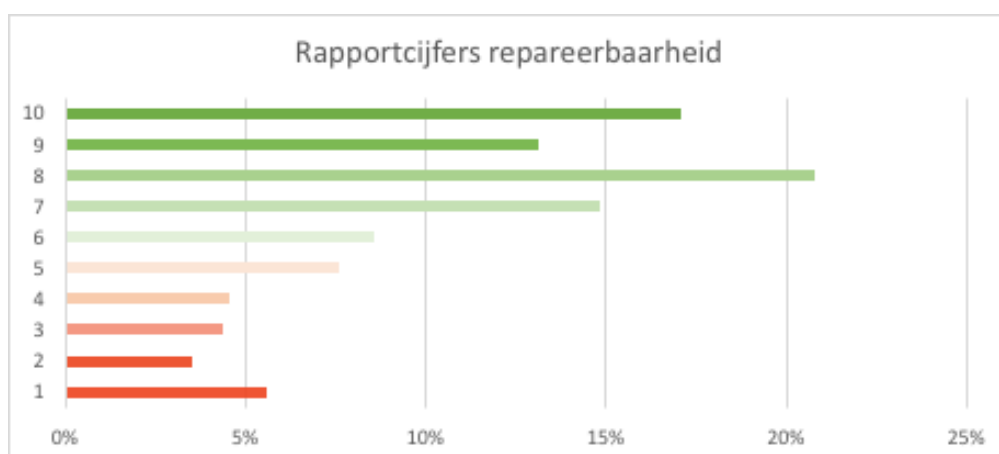
Broeken werden vaak ingenomen of korter gemaakt. Ook het dichtmaken van gaatjes en het stikken van naden werd vaak als oplossing toegepast. Daarnaast werden ritsen vaak ingezet of vervangen.

3.8. Cijfers voor repareerbaarheid

In de RepairMonitor kunnen reparateurs naar eigen inschatting een rapportcijfer geven voor de repareerbaarheid met een bepaald product. Deze inschatting is gebaseerd op factoren zoals de kennis, ervaring en vaardigheden van de reparateur zelf, de aanwezigheid van hulpmiddelen (onderdelen, gereedschap), het ontwerp van een product en de beschikbaarheid van reparatie-informatie. Als een reparateur hier een 10 geeft, kan dit verschillende dingen betekenen. Bijvoorbeeld: het voorwerp was goed repareerbaar, want het kon makkelijk uit elkaar. Maar een 10 kan ook betekenen: het voorwerp was voor mij goed repareerbaar, want ik ben een heel goede reparateur. Dit is belangrijk om in het achterhoofd te houden bij het interpreteren van de gegeven rapportcijfers.

De reparateurs geven over het algemeen hoge rapportcijfers. In bijna driekwart van de gevallen (zie Figuur 9) vonden ze dat de repareerbaarheid een voldoende verdiende (6 of hoger). Het cijfer 1 werd in slechts 6% van de gevallen gegeven.

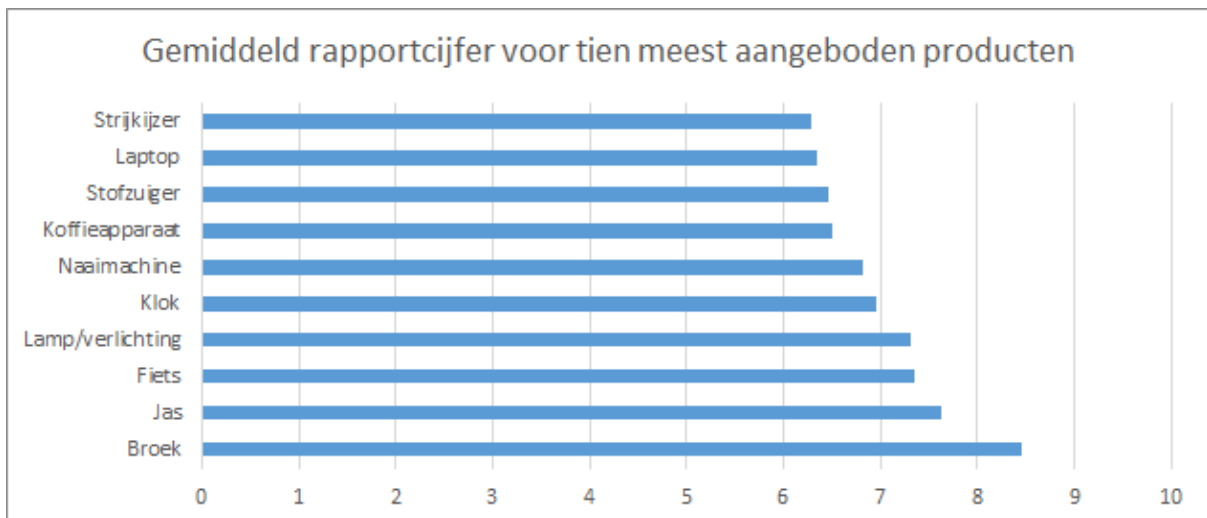
Gemiddeld geven reparateurs de repareerbaarheid van producten een 6,9 (n=6.469). In Figuur 9 is te zien dat het cijfer 8 het vaakst wordt gegeven. Er is verschil tussen elektrische/elektronische en niet-elektrische/-elektronische apparaten. De laatste groep wordt gezien als beter repareerbaar en wordt gemiddeld met een 7,8 gewaardeerd. Het gemiddelde cijfer voor repareerbaarheid van elektrische/elektronische apparaten is een 6,5.



Figuur 9: Rapportcijfers van reparateurs voor repareerbaarheid (n=6.462)

Wat betreft rapportcijfers voor de repareerbaarheid van soorten producten liggen de resultaten ook in de lijn der verwachting: hoe ingewikkelder een product technisch in elkaar zit, hoe lager het rapportcijfer. Zo krijgen van de tien meest aangeboden producten de stofzuiger, de laptop en het strijkijzer gemiddeld het laagste cijfer (zie Figuur 10). Dit zijn alle drie elektrische producten die veel onderdelen bevatten, vaak moeilijk open te maken zijn of waarvan de werkzame delen moeilijk bereikbaar zijn. Broeken, jassen en fietsen krijgen gemiddeld het hoogste cijfer. Opvallend is dat bij strijkijzers en laptops het gemiddelde rapportcijfer van reparateurs (ruim een 6) niet lijkt aan te sluiten bij het gemiddelde reparatiesucces van het product (ongeveer 45%, zie Figuur 4).⁶

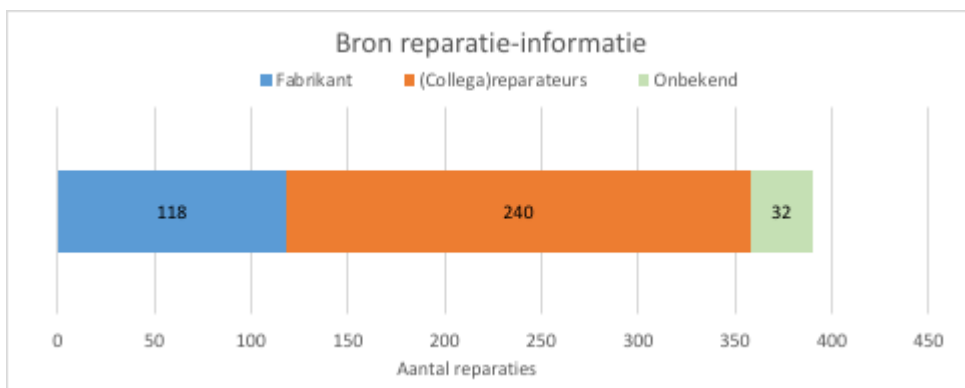
⁶ Een verklaring hiervoor kan zijn dat het reparatiesucces bij alle reparaties in de RepairMonitor verplicht dient te worden aangegeven, terwijl het geven van een rapportcijfer niet verplicht is.



Figuur 10: Rapportcijfers voor de tien meest aangeboden producten (n=3.127)

3.9. Gebruik van reparatie-informatie tijdens reparatie

Uit de RepairMonitor is op te maken dat de reparateurs weinig gebruik maken van reparatie-informatie over de producten die ze op tafel krijgen. In bepaalde gevallen valt te verwachten dat er niet naar deze informatie is gezocht (bijvoorbeeld bij de reparatie van jassen, broeken en fietsen). In totaal werd bij 437 producten in de RepairMonitor aangegeven dat er reparatie-informatie is gebruikt; dat wil zeggen bij nog geen 6% van de reparaties. In 390 gevallen werd ook de herkomst van de betreffende informatie aangegeven. In figuur 11 wordt duidelijk dat deze informatie meestal van collega-reparateurs afkomstig is.



Figuur 11: Bron van gebruikte reparatie-informatie (n=390).

De meeste informatie werd gebruikt bij reparaties van koffieapparaten. Een veel gebruikte bron is de Senseo-reparatiehandleiding, geschreven door Repair Café-vrijwilligers.⁷

⁷ Deze handleiding, geschreven door vrijwilligers in Wageningen, Deventer, Korendijk en Sliedrecht, is te downloaden via <http://repaircafe-forum.org/nederlands/index.php?action=dlattach;topic=214.0;attach=141>

Philips: meer succes mét reparatie-informatie

De dataset van de RepairMonitor is nog te klein om iets te kunnen zeggen over de relatie tussen reparatie-informatie en de slagingskansen van reparaties. Toch wijzen de gegevens over producten van Philips (het merk dat qua aantallen in de RepairMonitor met kop en schouders boven de andere merken uitsteekt) wel in die richting. In 2018 zijn 911 reparaties van Philips-producten in de RepairMonitor beschreven. Van de reparaties waarbij reparatie-informatie beschikbaar was (154), slaagde 75 procent. Van de reparaties waarbij geen reparatie-informatie kon worden gevonden (266), was dat slechts 52 procent. Dit verschil kan erop te wijzen dat meer reparaties succesvol zouden kunnen worden afgerond als er vaker reparatie-informatie beschikbaar was.



In Repair Café Steenwijkerland ligt de Senseo-reparatiehandleiding altijd op tafel

4. Conclusies en aanbevelingen

4.1. Repareren altijd eerste stap

Van alle reparaties die in 2018 in de RepairMonitor werden beschreven, was 65% succesvol. Dit toont aan dat repareren zin heeft en altijd de eerste stap moet zijn als een product kapot gaat. Van de tien producten die het meest naar het Repair Café werden gebracht, waren alleen reparaties van koffieapparaten, laptops en strijkijzers in minder dan 65% succesvol (respectievelijk 60%, 47% en 45%). Bij de overige veel voorkomende producten was het slagingspercentage juist hoger; bij kleding en fietsen zelfs aanmerkelijk hoger (boven de 90%).

4.2. Meer nadruk op onderhoud

Veel problemen die in de RepairMonitor worden beschreven, zijn het gevolg van gebrekkig onderhoud: schoonmaken, ontkalken, smeren, aandraaien... In veel gevallen waren dit soort eenvoudige handelingen voldoende om een product weer te laten functioneren. Blijkbaar is het publiek onvoldoende doordrongen van de noodzaak om onderhoud uit te voeren, en om

dat op tijd te doen, vóórdat problemen ontstaan. Consumenten zouden zich hiervan meer bewust kunnen worden – een publiekscampagne zou hierbij kunnen helpen. Producenten en verkopers in winkels zouden het belang van goed en tijdig onderhoud ook sterker kunnen benadrukken, via verpakkingen, handleidingen en reclames.

4.3. Meer reparatiekennis bij publiek nodig

De relatieve eenvoud van problemen die in de RepairMonitor worden beschreven, toont het gebrek aan reparatiekennis bij het grote publiek aan. Zelfs de meest basale kennis lijkt te ontbreken, evenals het vertrouwen dat je als consument zelf in staat bent bepaalde problemen op te lossen. Meer aandacht voor reparatievaardigheden en werken met je handen in het onderwijs kan dit probleem helpen oplossen.

4.4. Producent moet reparatie actief ondersteunen

Als reparaties niet lukken, is dat volgens de gegevens in de RepairMonitor vaak omdat producten niet fatsoenlijk uit elkaar kunnen, omdat onderdelen niet repareerbaar zijn, er geen vervangende onderdelen beschikbaar zijn en er nauwelijks documentatie aanwezig is waarop een reparateur zich kan baseren. Al deze belemmeringen hebben te maken met bewuste keuzes van de producent. Hieruit kan worden geconcludeerd dat producenten er bewust voor kiezen reparatie door consumenten niet te ondersteunen. De transitie naar een circulaire economie vereist dat zij hier verandering in brengen.

4.5. Elektrische/elektronische producten beter repareerbaar maken

Het slagingspercentage van producten zonder stekker of batterij is een stuk hoger dan dat van producten die wel op stroom werken. Van de tien meest voorkomende elektrische/elektronische producten was het slagingspercentage in de meeste gevallen (zeven van de tien) lager dan 65%, bij de helft zelfs lager dan 50%. Dit geeft aan dat er specifiek in de repareerbaarheid van deze producten nog veel winst is te boeken (zie ook aanbeveling 4.5).

4.6. Overheden dienen zich hard te maken voor repareerbare producten

Naast deze aanbevelingen voor producenten en consumenten doet Stichting Repair Café, samen met Natuur & Milieu, ook aanbevelingen voor overheden: Nederlandse gemeenten, de Rijksoverheid en de Europese Unie. Het gaat om de volgende punten:

- Maak het verstrekken van reparatiehandleidingen door producenten verplicht voor spullen die op de Europese markt komen;
- Spullen moeten altijd met normaal gereedschap te repareren zijn. Verplicht het gebruik van standaardschroeven en andere bevestigingsmaterialen en verbied het verlijmen van onderdelen;
- Verplicht langere garantietermijnen door producenten zodat verbeterde repareerbaarheid in het eigen belang van producenten wordt;
- Verplicht dat batterijen en andere kritische, snel verouderende en kwetsbare onderdelen door consumenten zelf te vervangen zijn;
- Verplicht fabrikanten om reserveonderdelen beschikbaar te houden voor consumenten en reparateurs;
- Verhoog de belasting op grondstoffen en verlaag die op (reparatie)arbeid;
- Licht consumenten voor over de financiële en milieuvoordelen van repareren en ook over waar ze voor reparaties terecht kunnen;

- Zorg ervoor dat Repair Cafés, kringloopwinkels, milieustraten en andere lokale organisaties die een rol kunnen spelen in het verlengen van de levensduur van spullen, maximaal van elkaar kunnen profiteren.