

# RepairMonitor

## Samenvatting analyse resultaten 2019

### Inleiding

Stichting Repair Café International heeft de gegevens geanalyseerd die in 2019 zijn ingevoerd in de RepairMonitor, de online tool waarin Repair Café-vrijwilligers hun reparatiegegevens bijhouden. In deze monitor hebben vrijwilligers van 67 Repair Cafés (38 Nederlandse, 9 uit Frankrijk, 7 uit het Verenigd Koninkrijk, 4 uit Australië, 3 uit Duitsland, 3 uit Canada, 2 uit België en 1 uit de Verenigde Staten) in 2019 gegevens ingevoerd over in totaal 13.609 reparaties. 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 waren in 2019: koffieapparaten, broeken, stofzuigers, lampen, fietsen, klokken, naaimachines, computers/laptops, radio's en jassen. Net buiten de top tien vallen strijkijzers, sieraden, waterkokers en messen/scharen.

De tien merken die in de RepairMonitor het vaakst voorkomen zijn Philips, Sony, Bosch, Tefal, Miele, Nespresso, Samsung, HP, Black & Dekker en Siemens. Net buiten de top tien vallen Braun en Gazelle.

Het slagingspercentage van de uitgevoerde reparaties is met 63% iets lager dan in 2018 - toen was het 65%. Bij reparaties van elektr(on)ische producten is dat lager (53%, in 2018 was dat nog 56%), bij producten zonder elektrisch systeem aanmerkelijk hoger (85%, hetzelfde percentage als in 2018). Elektr(on)ische reparaties zijn ruim in de meerderheid: 68% van alle geregistreerde reparaties betrof elektr(on)ische producten.

Bezoekers komen met zeer uiteenlopende problemen naar het Repair Café. Lang niet altijd zijn voorwerpen echt stuk. Vaak is er slechts sprake van een klein mankement: de zoom van een broek is los, het filter van een stofzuiger is verstopt, een schaar is bot, de batterijen van een klok zijn leeg...

Reparateurs geven verschillende redenen waarom reparaties niet lukken. De meest genoemde belemmering is het ontbreken van vervangende onderdelen. Ook lukt het vaak niet om een voorwerp open te maken. Andere veel genoemde belemmeringen zijn:

repareren is te duur, kost te veel tijd, het voorwerp is te zeer versleten, de oorzaak is niet gevonden of de reparatie is in algemene zin mislukt.

Bij 42% van de geregistreerde reparaties is aangegeven hoe oud het product ongeveer is. Van deze voorwerpen is 84% maximaal twintig jaar oud, 55% maximaal tien jaar. Van de tien meest voorkomende producten zijn koffieapparaten gemiddeld het minst oud wanneer ze naar het Repair Café worden gebracht; 75% van de koffieapparaten waarvan de leeftijd bekend is, is niet meer dan 10 jaar oud. Klokken zijn gemiddeld het oudst: 41% van de klokken waarvan de leeftijd bekend is, is ouder dan 50 jaar.

Reparateurs blijken maar weinig gebruik te maken van reparatie-informatie. Bij 7.994 van de 13.609 reparaties is de vraag naar het gebruik hiervan beantwoord. In het overgrote deel van deze gevallen (6.192) is niet naar informatie gezocht. In 1.228 gevallen is er wel gezocht, maar niets gevonden. In slechts 574 gevallen is er daadwerkelijk gebruikgemaakt van reparatie-informatie. Dat is 4% van alle reparaties die in 2019 zijn geregistreerd. In nog geen derde van deze gevallen was de informatie afkomstig van de fabrikant. Tips, foto's, video's en andere informatie zijn meestal afkomstig van collega-reparateurs.

## Conclusies en aanbevelingen

### **Repareren altijd eerste stap**

Van alle reparaties die in de RepairMonitor werden beschreven, was 63% 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**

Behalve voor consumenten en producenten ligt er ook een belangrijke taak voor gemeenten, de Rijksoverheid en de Europese Unie om repareerbare producten te bevorderen. Stichting

Repair Café formuleerde eerder al samen met Natuur & Milieu de onderstaande aanbevelingen voor overheden. Deze zijn nog steeds onverkort van kracht:

- Maak het verstrekken van reparatiehandleidingen door producenten verplicht;
- Verplicht het gebruik van standaard schroeven 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 milieuvordelen 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.

*Stichting Repair Café International*  
*Amsterdam*  
*Mei 2020*