

## **Projektbeschreibung: Die gesellschaftspolitische Relevanz der neuen Dienstleistung Reparatur**

### **1. Das Reparatur- und Service-Zentrum R.U.S.Z**

Der sozialökonomische Betrieb R.U.S.Z ist mit Beginn der Förderperiode 2005 auf 44 Transitarbeitsplätze - für vorzugsweise über 45-jährige Langzeitarbeitslose und Menschen mit anderen Vermittlungshemmnissen - und 16 geförderte Schlüsselkräfte (14,25 Vollzeitäquivalente) erweitert worden. Träger ist der Verband Wiener Volksbildung, die Dachorganisation der Wiener Volkshochschulen.

Das R.U.S.Z bearbeitet im Durchschnitt 7.000 Elektroaltgeräte aus den Bereichen Haushaltsgroßgeräte, Unterhaltungselektronik und EDV pro Jahr. Dabei handelt es sich zum größten Teil um Reparaturen, das heißt Instandsetzungen von Elektroaltgeräten und Reparaturen an Kundengeräten. Demontagen, bei denen die Altgeräte zerlegt und von Schadstoffen entfrachtet, sowie Ersatzteile gewonnen werden, finden mittlerweile im 2003 gegründeten „Tochterbetrieb“ Demontage- und Recycling-Zentrum D.R.Z statt.

Die Eigenerwirtschaftungsquote liegt derzeit bei 25 Prozent. Die Outplacementquote (anteilige Vermittlung von Transitarbeitskräften in Regelarbeitsjobs) beträgt derzeit 64 Prozent, im Durchschnitt seit 1998 71 Prozent. Die Vermittlungsquote liegt beträchtlich über den Planwerten. Die Gesamtkosten des Projektes R.U.S.Z in Höhe von € 2.3 Mio werden zu ¼ über Eigenerlöse finanziert, der Rest über Beauftragung durch das AMS.

Bereits im Gründungsjahr 1998, als das innovative Konzept mit Hilfe der ersten URBAN-Förderung Wiens „Gürtel Plus“ operativ umgesetzt werden konnte, wurde eine immense Nachfrage nach Reparaturdienstleistungen erzeugt, die immer wieder neue Maßnahmen zur Deckung derselben erforderlich machte. Die personelle Ausweitung des R.U.S.Z auf das Vierfache war nur ein Tropfen auf den heißen Nachfragestein. Besser gewirkt hat die Gründung des ReparaturNetzWerk Wien 1999, ein Zusammenschluss von mittlerweile 44 privatwirtschaftlichen Reparaturbetrieben, die nach gemeinsam entwickelten Qualitätsstandards arbeiten und deshalb Reparaturaufträge vermittelt bekommen. (Ehemalige) Mitarbeiter des R.U.S.Z gründen auf Vorschlag des AMS Einzelunternehmen, um in Hinkunft ehemalige Transitarbeitskräfte unbefristet zu beschäftigen und auch dazu beizutragen, Vor-Ort-Reparaturen (das einzige Defizit aus Kundensicht) anzubieten und Wartezeiten auf die Reparatur von Videorecordern und Audiogeräten (derzeit bis zu 6 Monaten) zu reduzieren.

### **2. Reparatur als Zeitgeistphänomen<sup>1</sup>**

Die rund 7000 (Stamm-) KundInnen des R.U.S.Z sind mittlerweile zum größeren Teil ökologisch und sozial motiviert (Nachhaltigkeits- und Charity-Effekt), obwohl immer wieder neue Angebote für sozial Benachteiligte gelegt werden: Gebrauchte und internettauglich aufgerüstete Computer sind zur Schließung der digitalen Kluft und zur Bekämpfung des elektronischen Analphabetismus für arme und armutsgefährdete Haushalte gedacht und werden auch so beworben.

Das R.U.S.Z bietet also seine Dienstleistungen mehrheitlich einer Nachhaltigkeits-Avantgarde<sup>2</sup> an, die es sich durchaus leisten könnte, ihre defekten Geräte durch neue zu ersetzen. Entsprechend vielfältig ist auch das, auf diese KundInnenzielgruppe abgestimmte Angebot:

#### **2.1. Serviceverträge**

Analog zu Copy-Serviceverträgen wird eine Produktdienstleistung angeboten. Niemand muss eine Waschmaschine, ... kaufen, nur weil er/sie saubere Wäsche haben möchte. Über einen Mietleasing-Vertrag verpflichtet sich das R.U.S.Z zum störungsfreien Betrieb seiner Waschmaschine, die an der Wohnadresse des Nutzers betreut wird.

---

<sup>1</sup> In Falter´s Best of Vienna hat das R.U.S.Z als einziger der 600 besten Stadt-Tipps eine Doppelseite vorzuweisen! Weg von der Wegwerf-Gesellschaft. In: Falter Verlagsgesellschaft (Hrsg.): Best of Vienna, Die besten Seiten Wiens, Volume 02/2004. S. 70-71.

<sup>2</sup> Damit sind jene WienerInnen gemeint, die ihren aktuell möglichen Lebensstandard so ausrichten wollen, dass er nicht auf Kosten der nachfolgenden Generationen geht und diese die gleichen Chancen vorfinden, wie sie selbst.

## **2.2. Transport-Service (Abteilung des D.R.Z)**

Niemand muss sich mit dem Transport seines Haushaltsgroßgeräts oder seines Videorecorders abmühen. Zu einem von der Stadt Wien geförderten Tarif werden Geräte bis 21 Uhr zur Reparatur abgeholt oder von der Reparatur zugestellt.

## **2.3. Reparaturkurse**

Viele KundInnen nehmen das Reparaturkurs-Angebot des R.U.S.Z in Anspruch, weil sie mit Kundendiensten der Herstellerfirmen, die als verlängerter Arm der Verkaufsabteilung agieren, schlechte Erfahrungen gemacht haben und sich nicht neuerlich "über den Tisch ziehen" lassen wollen. Die Do-it-Yourself-ReparateurInnen (mehrheitlich Frauen!) sind immer wieder an gebrauchten Ersatzteilen interessiert.

Weiters bot die Einrichtung des sozialökonomischen Betriebes R.U.S.Z die Möglichkeit das theoretische Konzept "Reparaturgesellschaft" in die Praxis umzusetzen. Das Konzept beruht auf wissenschaftlichen Erkenntnissen aus der Nachhaltigkeitsdiskussion, die durch die Konferenz von Rio globale Bedeutung gewann und wurde im Vorfeld des Förderantrages gemeinsam mit dem Umweltbeirat der Gewerkschaft der Privatangestellten entwickelt<sup>3</sup>.

## **2.4. Neues Image für Reparaturdienstleistungen**

Das verstaubte Image von Reparatur konnte im Zuge der Nachhaltigkeitsdiskussion zum Image einer neuen Dienstleistung mit Mehrfachnutzen (Triple Dividend: ökonomisch, ökologisch, sozial) entwickelt werden. Kunden profitieren von seriösen und günstigen RDL genau so wie der/die österreichische SteuerzahlerIn, weil aus Transferleistungsbeziehern aktive SteuerzahlerInnen werden, die Verlängerung der Produktnutzungsdauer von Elektro(nik)-Geräten schont Ressourcen und verringert das E-Schrottnproblem, sozial Schwache kommen in den Genuss günstiger RDL und neuer Jobs am ersten Arbeitsmarkt.

## **2.5. Rettung von gewerblichen Reparaturbetrieben**

Einige Mitgliedsbetriebe standen vor dem Beitritt zum ReparaturNetzWerk Wien vor dem Ausgleich/Konkurs. Die vielen übermittelten Reparaturaufträge hoben den Umsatz und verbesserten die Erlössituation. Weitere Marketingaktivitäten, die Einrichtung einer unabhängigen Servicestelle und einer Reparatur-Hotline tragen zum wirtschaftlichen Erfolg der Mitgliedsbetriebe bei. Förderungen über die Initiative Abfallvermeidung der Stadt Wien konnten lukriert werden, die Serviceleistungen für die Mitglieder, koordinative Tätigkeiten und qualitätssichernde Maßnahmen ermöglicht. Somit hat eine NPO die Rolle der Interessensvertretung von Profitunternehmen übernommen.

## **2.6. Schaffung neuer Arbeitsplätze**

Insgesamt ist die Nachfrage nach Reparaturdienstleistungen so groß, dass Mitgliedsbetriebe des ReparaturNetzWerk Wien vereinzelt ehemals Langzeitarbeitslose, die in ihrem Transitjahr im R.U.S.Z zu Reparaturtechnikern ausgebildet worden waren, als zusätzliche Mitarbeiter beschäftigen. Diese Entwicklung wird durch Jungunternehmer aus dem R.U.S.Z verstärkt. Mittels einer EQUAL-Förderung konnte das Wiener Erfolgsmodell ReparaturNetzWerk in vier weiteren Regionen in Österreich etabliert werden. Die Mitbegründung, aktive Mitarbeit und Mitgliedschaft beim EU-Dachverband RREUSE gewährleistet den Export des ReparaturNetzWerk-Gedankens in andere EU-Mitgliedsländer.

## **3. Die strategische Lösung eines ordnungspolitischen Defizits**

Die Massenproduktion von Elektro- und Elektronikgeräten entspricht nicht den Bedürfnissen der KonsumentInnen. Die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen, die in der Nachkriegszeit ihre Berechtigung hatten, haben von einer damals nachfrage- zur heutigen angebotsorientierten Wirtschaftsweise geführt. Die Preise sprechen nicht die ökologische und soziale Wahrheit. Ressourcenvergeudung und Arbeitslosigkeit sind die Folge.

Die transnationalen Hersteller von Elektro- und Elektronik-Geräten haben der Logik der (neoliberalen) wirtschaftlichen Rahmenbedingungen folgend, zunehmend irreparable Wegwerfgeräte mit immer kürzeren Produktzyklen auf den Markt gebracht und personalintensive Dienstleistungen mittels Outsourcing mehrheitlich vertraglich gebundenen, nationalen oder regionalen KMU´s übergeben. Diese haben auf Grund

---

<sup>3</sup> Blau, Evelyn, Norbert Weiß und Antonia Wenisch: Die Reparaturgesellschaft. Das Ende der Wegwerfkultur. ÖGB-Verlag, Wien 1997

ihrer Verträge kein Interesse an echten Reparaturdienstleistungen, sondern am Teiletausch<sup>4</sup>, vorwiegend aber am Verkauf neuer Produkte. So kommen immer wieder Kunden ins R.U.S.Z, die Kostenvoranschläge von Kundendiensten der Herstellerfirmen vorweisen, die eine Reparatur unwirtschaftlich erscheinen lassen. Bei der Diagnose finden R.U.S.Z- MitarbeiterInnen heraus, dass es sich eindeutig um Fehldiagnosen der „Profis“ handelt. Interessant ist allerdings, dass die Fehldiagnosen immer ein Vielfaches der tatsächlichen Reparaturpreise (im R.U.S.Z) ausmacht. Es wurde noch nie eine gegenteilige Fehldiagnose festgestellt<sup>5</sup>.

Die „freien“ (vertragslosen) Gewerbebetriebe verfügen über keine wirkliche Interessensvertretung und sind mehrheitlich zu schwach, die notwendigen Marketingleistungen zu erbringen, um die Nachfrage entsprechend anzuheben, Networking-Aktivitäten zu setzen, um die allenfalls gehobene Nachfrage abzusichern und für die Zukunft zu erhalten.

Die derzeitigen Aktivitäten, die vom R.U.S.Z ausgehen und geeignet sind, die Nachfrage nach Reparaturdienstleistungen zu erhöhen, die erhöhte Nachfrage abzusichern und für die Zukunft zu erhalten, sind:

- **Eigenentwicklung eines EDV-gestützten Haushaltsgroßgeräte-Prüfstandes:** Damit ist Reparaturqualität gewährleistet und unberechtigte Ansprüche im Sinne des Gewährleistungsrechtes können zurückgewiesen werden.
- **Einflussnahme auf die Elektro- und Elektronik-Altgeräte-Richtlinie der EU:** mittels mehrerer Stellungnahmen zu Entwürfen derselben, mehrerer Auftritte im EU-Parlament und Lobbying-Aktivitäten auf nationaler und EU-Ebene konnte der EU-Dachverband der Sozialwirtschaft im Reparatur- und Recyclingbereich RREUSE erreichen, dass in der gültigen Fassung der Richtlinie die **absolute Priorität der Wiederverwendung** von Elektro(nik)-Altgeräte (EAG) enthalten ist. – Zur Wiederverwendung gehört Reparatur!
- RREUSE arbeitet auch an der **Senkung der Umsatzsteuer für arbeitsintensive Dienstleistungen**, an der integrierten Produktpolitik und nachhaltigem Konsum.
- Als Teilnehmer eines Abfallvermeidungs-Expertenhearings im Rahmen der Entwicklung der Thematischen Strategie zur Vermeidung und zum Recycling von Abfall in der DG Environment der EU-Kommission konnte der R.U.S.Z-Geschäftsführer neuerlich die **Bedeutung des Reparierens erfolgreich platzieren**.
- Die mit Kooperationspartnern erfolgte Einreichung EcoNet in EQUAL II umfasst die **Beteiligung von sozialwirtschaftlichen Netzwerkpartnern** – neuerdings zusammengefasst im Verein RepaNet, Reparaturnetzwerk Österreich – **zu einem Anbieterverbund** zur Vorbehandlung (manuelle Demontage, Schadstoffentfrachtung und Wertstoffrecycling) von EAG. Nur so ist gewährleistet, dass Reparatur und Weiterverwendung von EAG tatsächlich stattfindet.
- **Entwicklung eines Reparaturgütesiegels für Neugeräte:** Gemeinsam mit dem Österreichischen Normungsinstitut, dem Lebensministerium (BMLFUW) und Mitgliedern des ReparaturNetzWerk Wien wird an einer ÖNORM-Regel gearbeitet, die Kriterien für die Reparaturfreundlichkeit von Haushaltsgroßgeräten, Unterhaltungselektronik und EDV festlegt. Im zweiten Schritt wird die produzierende Industrie/Importeure einbezogen und nach Geräten gesucht, die den Prüfkriterien standhalten. Begleitendes Marketing soll dafür sorgen, dass jene Produkte, die als reparaturfreundlich designed gekennzeichnet werden, verstärkt gekauft werden und in der Folge mehr reparaturfreundlich konstruierte Produkte produziert werden.

So gesehen kann das R.U.S.Z nicht nur als sozialwirtschaftlicher Betrieb im Sinne einer Arbeitsbeschaffungsmaßnahme und Beschäftigungsinitiative, sondern auch als Entwicklungsabteilung, Netzwerkknoten, Lobbyingpartner, Fördergeldakquisiteur und Zukunftswerkstätte für nachhaltige Produkte

---

<sup>4</sup> Nach eigenen Recherchen kosten die Einzelteile einer Waschmaschine viermal so viel, wie die Waschmaschine als Ganzes (die Arbeitszeit für Besorgung der Teile und den Zusammenbau sind natürlich nicht berechnet)

<sup>5</sup> In der ORF-Sendung Help-TV vom 21. 04. 2004 konnte nachgewiesen werden, dass Kundendienste entweder Totalschäden feststellen, wo keine sind oder Teile tauschen/reparieren, die nicht defekt sind.

bezeichnet werden. Es ist selbst ein Musterbeispiel für einen nachhaltigen Betrieb<sup>6</sup>.

---

---

<sup>6</sup> Das R.U.S.Z gewann den ÖGB-Hauptpreis zur Förderung der Facharbeit, war Zweiter beim international ausgeschriebenen Eco-Designwettbewerb für Dienstleistungen und zweitbesten Arbeitgeber bei Best Place to Work. Es ist ein Best Practice nach UN-Habitat und erhielt im Rahmen der Peer Reviews for European Sustainable Urban Development die Bewertung „R.U.S.Z provides an impressive international model of how economic projects can be of environmental and social benefit“.