



NETZWERK REPARATUR-INITIATIVEN

Was tun, wenn der Verdacht aufkommt, dass BesucherInnen das Reparatur-Engagement der Freiwilligen ausnutzen?

Wenn BesucherInnen reparierte Geräte anschließend zu Geld machen (z.B. bei Ebay verkaufen) oder unverhältnismäßig oft und viel Reparaturleistung für sich beanspruchen, dann lohnt ein offener Umgang mit Missgefühlen, bevor der Spaß an der Sache verloren geht oder Streit entsteht.

Mehrere Möglichkeiten können helfen, einen angemessenen Umgang mit solchen Gästen zu finden:

_Die Gäste zum Selbermachen und Mithelfen ermutigen: Nehmt keine Gegenstände zur Reparatur an, wenn der Besucher/die Besucherin nicht während der Reparatur anwesend sein kann und seinen Gegenstand nach einer Stunde repariert abholen möchte. Um auszuschließen, dass BesucherInnen sich als „KundInnen“ einer (kostenlosen) Dienstleistung verstehen und damit sie lernen, wie Dinge repariert werden, sollten die TeilnehmerInnen freundlich und ermutigend in die Vorgänge des Reparierens involviert werden. Das Gerät erstmal eigenhändig aufschrauben beispielsweise und/oder dem Reparatur/der Reparaturin assistieren, bricht das Eis und baut Hemmungen ab, selbst Hand an defekte Geräte zu legen.

_Nur ein kaputter Gegenstand pro Besucher: Kommuniziert schon im Vorfeld, dass der Ansturm sehr groß ist und deswegen nur eine Reparatur pro Gast durchgeführt werden kann. Erklärt dies auch bei der Veranstaltung selbst den Gästen.

_Laufzettel ausfüllen lassen und sammeln: Dadurch bekommt ihr einen Überblick, wer überdurchschnittlich häufig zum Reparieren kommt, welche Geräte er mitbringt, etc.

_Reparaturen ablehnen: Reparatur-Initiativen sind keine Dienstleister, bei denen die Gäste einen Anspruch auf Service einfordern können. Es ist völlig in Ordnung, Reparaturen abzulehnen, zum Beispiel so: *„Ich habe Sie nun schon häufiger bei unseren Veranstaltungen gesehen, wo Sie Ihre defekten Geräte kostenlos bei uns reparieren ließen. Ich verweise darauf, dass wir nur ein Gerät pro Aktion und Person reparieren und dass wir uns vorbehalten, Reparaturen auch abzulehnen. Denn wir arbeiten hier alle ehrenamtlich und unentgeltlich und möchten, dass viele Besucher von unserem Engagement profitieren und nicht immer die gleichen. Da wir uns ausschließlich aus Spenden finanzieren, erwarten wir zudem eine wenn auch kleine Spende für unsere entstehenden Unkosten.“* Dabei sachlich und ruhig bleiben und die Ablehnung gut begründen, ohne dem Besucher Vorwürfe zu machen.

_Eine Frist zum Reparieren setzen: Reparaturen nach 30 oder 45 Minuten abrechnen, damit mehrere Gäste an die Reihe kommen können. Für Kommunikation im Vorfeld könnte das so ausformuliert werden: *„Die ehrenamtlichen ReparaturInnen wollen möglichst vielen Menschen bei der Reparatur ihrer Gegenstände helfen. Daher behalten wir uns vor, die Reparatur eines Gegenstandes nach 30/45 Minuten abubrechen, wenn z.B. die Reparatur sehr kompliziert ist oder die Fehlersuche zu keinem klaren Ergebnis führt.“*