

🍰 Zaterdag 23 september 2017 vierden we ons 2-jarig bestaan. Tijdens de 24 keer dat we open zijn geweest zijn ons in totaal 891 spullen ter reparatie aangeboden. 683 daarvan (78%) konden succesvol gerepareerd worden.

Achter deze cijfers schuilen een grote inzet van onze vrijwilligers, ondersteuning vanuit het bestuur van de Stichting Burenhulp Venlo-Zuid en de landelijke Stichting Repair Café en veel, heel veel, tevreden klanten/bezoekers.

Wat direct opvalt is dat we van gemiddeld 34 naar 40 aangeboden reparaties per middag zijn gegroeid. De verhouding tussen de afdelingen is daarbij gelijk gebleven. De afdeling kleding/textiel 👕 is met 33% van de reparaties nog steeds het drukste, gevolgd door elektro/elektronica 💡 (28%), fietsen 🚲 (20%), computers/ICT 💻 (11%) en mechanisch/overig 🛠️ (7%).

Ons slagingspercentage ✅ is ook vrijwel gelijk gebleven 79% (was 78%). Daarbij moet wel aangetekend worden dat we vanaf begin 2017 een iets andere berekeningsmethode hanteren. Vanwege de toegenomen drukte en tijdgebrek kwam het namelijk enkele keren voor dat we niet de gelegenheid hadden om naar spullen te kijken, dus dat er niet eens een poging gedaan kon worden voor reparatie. We tellen alleen daadwerkelijke reparatiepogingen mee bij ons resultaat. Dat kunnen jullie ook terug zien in het overzicht van het tweede jaar.

Natuurlijk proberen we te voorkomen dat mensen voor niets zitten te wachten, dus de drukte per afdeling wordt goed bewaakt (sinds 26-8 met een nieuw, eenvoudig, systeem). Helemaal te voorkomen is dit probleem echter niet, omdat we niet altijd goed kunnen inschatten hoe lang een reparatie duurt. We zijn daarover eerlijk tegen onze klanten zodat er geen foute verwachtingen ontstaan.

Om het wachten te veraangemen hebben we dit jaar een Repair Café Quiz 📖 ontwikkeld, waarmee wachtenden zich op een educatieve manier (in teams of individueel) bezig kunnen houden met zaken die spelen in een RC. Denk daarbij aan gereedschap, onderdelen, onderhoud, enz. Onze quiz wordt inmiddels ook gebruikt door zo'n 20 RC's in het land, die 'm soms ook gebruiken bij evenementen of voor een vrijwilligersdag.

We hebben onderzocht of er een verband was tussen het slagingspercentage per keer en de vrijwillige bijdragen 🏠 (fooiën) die we binnen krijgen. Dat verband is er niet. De inhoud van de foaienpot 🍷 varieert sterk, maar teruggerekend per reparatie is deze in het tweede werkjaar vrijwel gelijk gebleven met het eerste werkjaar.

Wat verder opvalt is dat we meer voor onze eigen wijk zijn gaan werken. 65% van de aangeboden reparaties kwam het tweede jaar uit Venlo-Zuid tegen 54% in het eerste jaar. We zien daarbij ook een rol voor het Huis van de Wijk: 25% van de bezoekers gaf aan via de Zuidpilaar 🏠 van ons gehoord te hebben, tegen 10% in ons eerste jaar. Mond-tot-mond reclame is in beide werkjaren het belangrijkste (33%), dus we hebben blijkbaar een goede reputatie! De krant 📰 is daarnaast het belangrijkste medium voor reclame (26%). Dan gaat het vooral om het huis-aan-huis blad VIAvenlo (voorheen 1Venlo) en Dagblad de Limburger.

Een beetje vreemd, qua publiciteit, is dat onze bekendheid via Facebook 📱 lijkt af te nemen. 15% noemde dit in 2016 en dat is teruggelopen naar 8% in 2017 (in 2015 vroegen we nog niet naar deze info). We hebben meer pagina likes en onze berichten worden meer gelezen. Ook komen er meer reacties binnen op foto's e.d., dus een verklaring hiervoor is niet snel te geven.

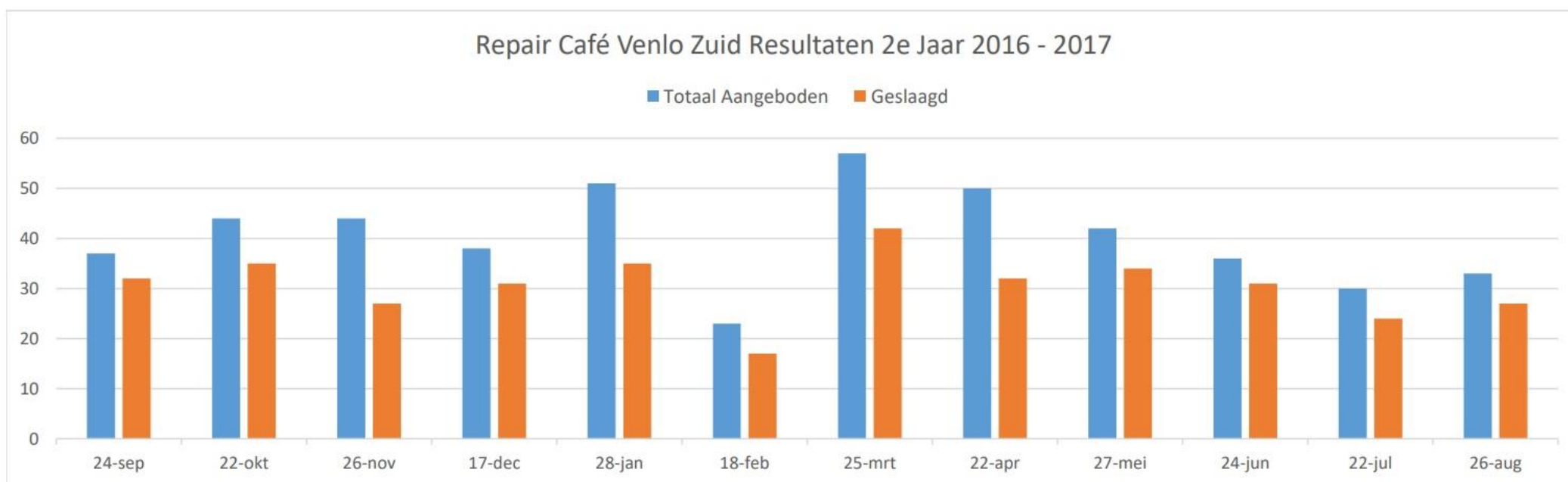
Ons team bestaat momenteel uit 17 actieve vrijwilligers. Deze worden ondersteund door 5 bestuursleden (onder de Stichting Burenhulp Venlo-Zuidvallen ook nog Burenhulp, die klussen regelt bij mensen thuis en Welkom in Venlo-Zuid, die statushouders helpt met integratie in de sociale structuur en de voorzieningen van onze wijk).

In het afgelopen werkjaar is er 1 RC vrijwilliger 🧑 gestopt en ook weer 1, op een andere afdeling, bijgekomen.

Het Huis van de Wijk De Zuidpilaar is nog steeds onze basis en deze plek is ideaal omdat hij centraal in de wijk ligt. De samenwerking verloopt erg soepel. We hebben een gezellige club mensen, zijn erg tevreden met onze resultaten en gaan vol goede moed ons 3e werkjaar in 👍.

Repair Café Venlo-Zuid 2e Werkjaar 24 september 2016 t/m 26 augustus 2017															
Afdeling	24-sep	22-okt	26-nov	17-dec	28-jan	18-feb	25-mrt	22-apr	27-mei	24-jun	22-jul	26-aug	Totaal	%	Gemiddeld
Elektro/Elektronica	14	8	17	9	19	8	15	21	5	6	9	5	136	28%	11
Kleding/Textiel	6	14	12	17	14	7	25	12	14	19	9	11	160	33%	13
Fietsen	3	9	8	7	12	7	11	8	15	5	4	10	99	20%	8
Computers/ICT	4	5	4	3	3	1	5	8	5	4	6	6	54	11%	5
Mechanisch/Overig	10	8	3	2	3	0	1	1	3	2	2	1	36	7%	3
Totaal Aangeboden	37	44	44	38	51	23	57	50	42	36	30	33	485		40
Reparatie Pogingen	37	44	44	38	47	22	49	45	42	35	30	33	466		39
Reparatie Geslaagd	32	35	27	31	35	17	42	32	34	31	24	27	367	79%	31
% Geslaagd	86%	80%	61%	82%	74%	77%	86%	71%	81%	89%	80%	82%	79%		

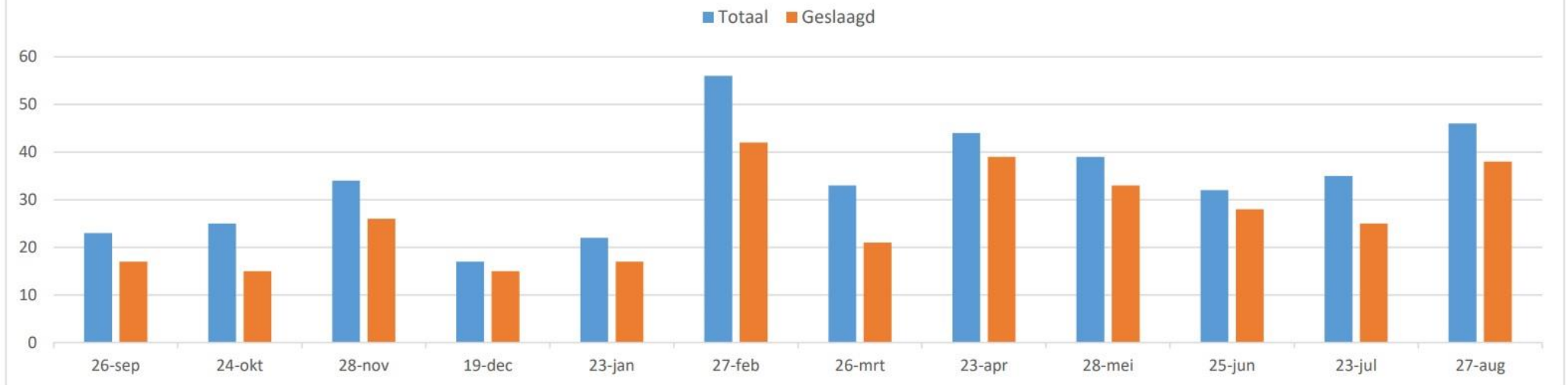
Venlo-Zuid	24	29	30	31	34	16	37	23	29	28	14	20	315	65%	26
% Venlo-Zuid	65%	66%	68%	82%	67%	70%	65%	46%	69%	78%	47%	61%	65%		
Andere Stadsdelen	9	13	10	5	17	7	14	23	12	6	15	9	140	29%	12
Noord Limburg	4	2	4	2			6	4	1	2	1	4	30	6%	3
Duitsland (Grens)													0		



Repair Café Venlo-Zuid 1e Werkjaar 26 september 2015 t/m 27 augustus 2016															
Afdeling	26-sep	24-okt	28-nov	19-dec	23-jan	27-feb	26-mrt	23-apr	28-mei	25-jun	23-jul	27-aug	Totaal	%	Gemiddeld
Elektro/Elektronica	3	14	11	7	5	17	11	5	11	9	9	10	112	28%	9
Kleding/Textiel	8	2	10	5	5	21	10	21	11	14	14	17	138	34%	12
Fietsen	6	4	7	3	9	9	4	12	10	3	5	8	80	20%	7
Computers/ICT	4	2	6	1	3	5	4	2	5	5	5	8	50	12%	4
Mechanisch/Overig	2	3	0	1	0	4	4	4	2	1	2	3	26	6%	2
Totaal	23	25	34	17	22	56	33	44	39	32	35	46	406		34
Reparatie Geslaagd	17	15	26	15	17	42	21	39	33	28	25	38	316	78%	26
% Geslaagd	74%	60%	76%	88%	77%	75%	64%	89%	85%	88%	71%	83%	78%		

Venlo-Zuid	16	10	22	9	15	35	16	18	19	15	20	26	221	54%	18
% Venlo-Zuid	70%	40%	65%	53%	68%	63%	48%	41%	49%	47%	57%	57%	54%		
Andere Stadsdelen	7	15	11	6	7	21	16	23	19	7	11	15	158	39%	13
Noord Limburg	0	0	1	2	0	0	1	3	1	6	4	5	23	6%	2
Duitsland (Grens)										4			4	1%	0

Repair Café Venlo Zuid Resultaten 1e Jaar 2015-2016

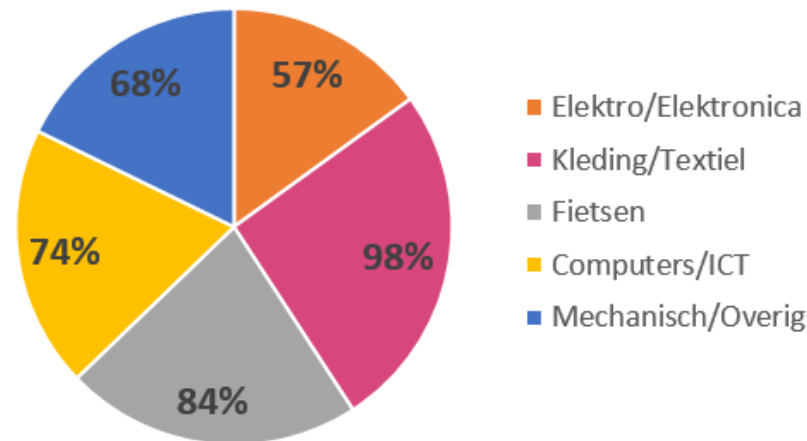


Als we kijken naar het slagingspercentage per afdeling zien we grote verschillen. Ons totaalaandeel van geslaagde reparaties van 78% over 2 jaar werd positief beïnvloed door het grote aanbod bij de afdeling kleding, waar haast alle reparaties slaagden. Een verklaring hiervoor is, naast de bekwaamheid van de vrijwilligers op deze afdeling, dat onze bezoekers zelf goed kunnen inschatten of een kleding-reparatie zal lukken. Ook op de overige afdelingen hebben we heel deskundige vrijwilligers, maar problemen doen zich meer voor door de conditie van de aangeboden spullen. Bij het grote internationale Repair Café onderzoek van 2016 bleek dat 63% van de totale reparaties succesvol was.

De lagere percentages op de andere afdelingen waren meer het gevolg van de slechte staat waarin spullen aangeboden werden. Dit gold met name voor de afdeling elektro. Veel apparaten met verwarmingselementen, zoals strijkijzers, waterkokers en koffiezetapparaten, konden vaak niet meer rendabel gerepareerd worden omdat de onderdelen te duur waren of niet meer te krijgen. Andere apparaten konden vaker niet geopend en daardoor ook niet gerepareerd worden of er waren problemen met onderdelen. Bij DVD/CD en Blue-ray spelers waren de laserunits vaak defect.

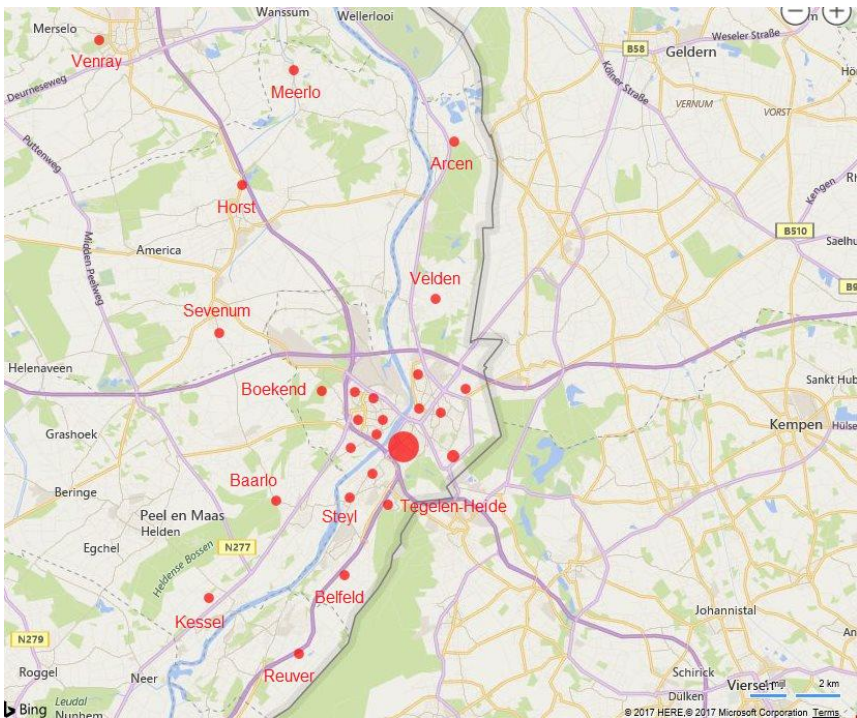
Slagings-Percentage per Afdeling

Totaal in 2 jaar is 78%



We tellen een reparatie als geslaagd als er voor het apparaat een duidelijke verbetering is. Deels geslaagd tellen wij als geslaagd. Bij de afdeling fietsen zagen we dat fietsen vaak in slechte staat werden aangeboden. Als een van de (grotere) problemen is opgelost tellen we de reparatie als geslaagd. Ons hoge slagingspercentage bij deze afdeling heeft er ook mee te maken dat onze coördinator/vrijwilliger een gekwalificeerde fietsreparateur is. Het is onze grootste afdeling met 2 werkplekken (op hoogte) en 5 vrijwilligers, die iedere keer weer dingen bijleren waardoor de kwaliteit van de reparaties op de afdeling hoog blijft.

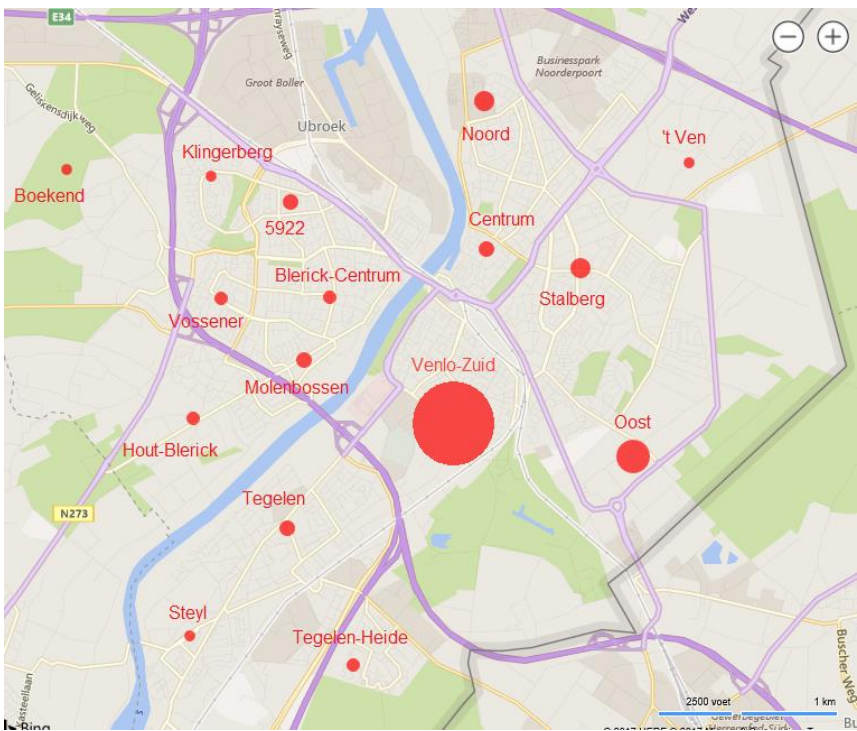
Bij de afdeling computers/ict hebben we het probleem dat we in het gebouw een trage WiFi netwerkverbinding hebben. Als we de klant kunnen instrueren wat hij/zij thuis moet doen (of downloaden) tellen we de reparatie ook als geslaagd.



Ons aanbod kwam vanaf Venray in het noorden tot aan Reuver in het zuiden.

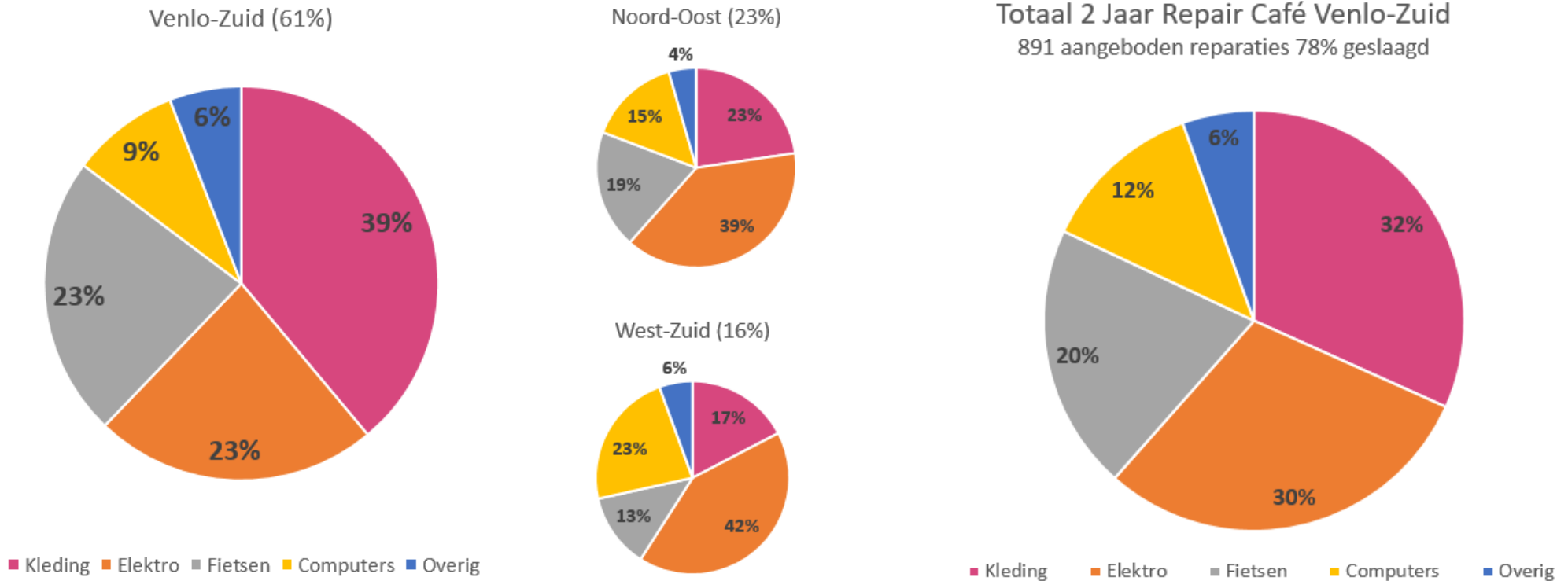
Vanuit de dorpen om ons heen kregen we zeer sporadisch reparaties aangeboden (zie ook de tabel). Soms gaat het maar om 1 of 2 reparaties in 2 jaar.

In het onderste detailkaartje van Venlo is aan de puntgrootte te zien uit welke wijk of buurt het meeste aanbod van reparaties kwam.



Repair Café Venlo-Zuid 2 Jaar (26 september 2015 t/m 26 augustus 2017) Aanbod uit Wijken en Regio								
Plaats	Code	Totaal	Kleding	Elektro	Fietsen	Computers	Overig	%
Venray	5801	2	0	1	0	1	0	0,2%
Meerlo	5864	1	0	1	0	0	0	0,1%
Venlo-Centrum	5911	21	1	8	7	5	0	2,4%
Venlo-Zuid	5912	542	211	126	125	48	32	60,8%
Venlo-Stalberg	5913	41	4	26	3	4	4	4,7%
Venlo-Noord	5914	38	7	15	8	7	1	4,4%
Venlo-Oost	5915	89	33	24	16	12	4	9,9%
Venlo 't Ven	5916	8	0	4	4	0	0	0,9%
Blerick Centrum	5921	15	1	9	2	3	0	1,6%
Blerick Centrum West	5922	22	10	3	5	3	1	2,5%
Blerick Molenbossen	5923	17	0	8	4	3	2	2,0%
Blerick Vossener	5924	12	4	1	1	6	0	1,4%
Blerick Klingerberg	5925	3	1	2	0	0	0	0,3%
Hout-Blerick	5926	13	0	10	0	2	1	1,5%
Blerick Boekend	5927	8	1	2	1	2	2	0,8%
Tegelen	5931	23	4	8	3	6	2	2,5%
Tegelen-Heide	5932	9	3	5	1	0	0	1,1%
Steyl	5935	1	0	0	0	1	0	0,1%
Velden	5941	5	1	2	1	1	0	0,7%
Arcen	5944	1	0	0	0	1	0	0,1%
Belfeld	5951	6	0	4	1	1	0	0,6%
Reuver	5953	1	0	1	0	0	0	0,1%
Horst	5961	3	0	3	0	0	0	0,3%
Sevenum	5975	1	0	0	0	1	0	0,1%
Baarlo	5991	5	0	1	0	4	0	0,6%
Kessel	5995	2	1	1	0	0	0	0,2%
Totaal		889	(32%) 282	(30%) 265	(20%) 182	(12%) 111	(6%) 49	

Als we kijken naar het aanbod per wijk zien we dat we van de omringende wijken en dorpen een totaal andere verdeling van reparaties aangeboden kregen. Vanuit onze wijk werd er erg veel kleding en werden er ook meer fietsen aangeboden. Vanuit andere wijken meer elektro en computers/ict.



De data is gegroepeerd. Onder Noord-Oost vallen alle wijken en dorpen ten noordoosten van onze wijk (Centrum, Stalberg, Noord, Oost, 't Ven, Velden en Arcen). Uit deze groep wijken en dorpen werden 23% van onze reparaties aangeboden.

Onder West-Zuid valt alles ten westen van de Maas en ten zuiden van onze wijk (alle wijken van Blerick, Venray, Meerlo, Horst, Sevenum, Tegelen + Heide, Steyl, Belfeld, Reuver, Kessel en Baarlo). Uit deze groep wijken en dorpen werden 16% van onze reparaties aangeboden.

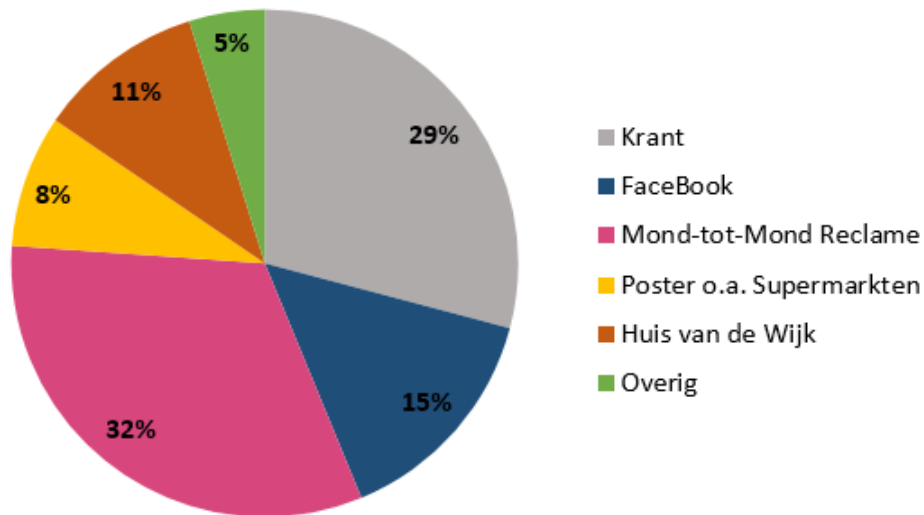
Als we kijken naar de effectiviteit van onze publiciteit dan valt op dat het Huis van de Wijk de Zuidpilaar (waar wij ook gevestigd zijn) in 2017 belangrijker geworden is, Facebook is minder belangrijk geworden, wat nogal vreemd is omdat we meer pagina likes kregen en ook meer opmerkingen en likes bij de foto's en berichten.

De postertjes in de supermarkten worden ook minder genoemd, wat kan kloppen omdat we er minder aandacht aan hebben besteed.

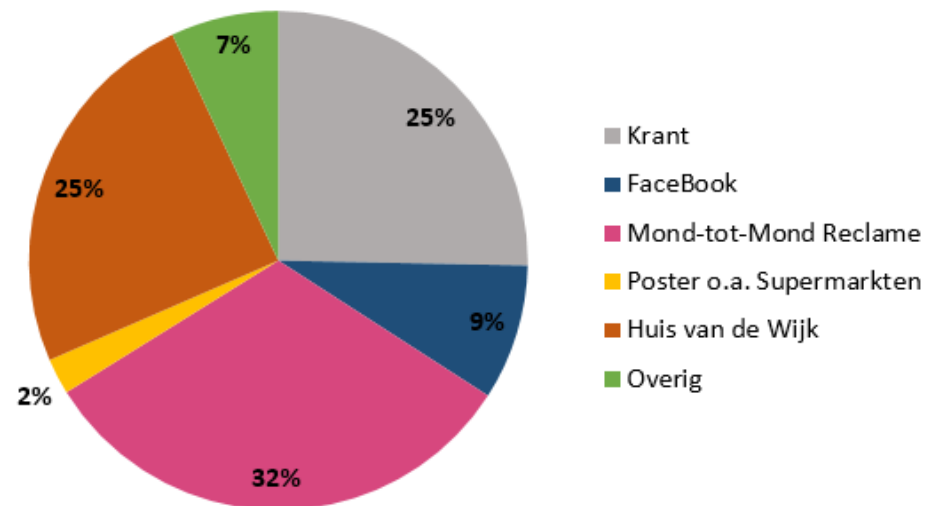
Dagblad de Limburger en huis-aan-huisblad VIAvenlo (voorheen 1Venlo) blijven heel belangrijk in onze publicaties. Het vermelden in hun activiteiten agenda's zorgt vooral voor bezoekers en reparaties uit andere wijken.

We horen ook steeds vaker dat mensen onze aankondig op de Beeldkrant van de Omroep Venlo hebben gezien.

Medium 2016 (hoe van RC gehoord?)



Medium 2017 (hoe van RC gehoord?)



In 2015 registreerden we nog niet hoe de mensen van ons Repair Café hadden gehoord.