

KLARER KURS +

Rollentausch schafft neue Perspektiven

Reparaturservice für kaputte Koffer wird im bundesweiten Netzwerk zum attraktiven Nachhaltigkeits-Projekt, das Werkstätten für Privatkunden öffnet

„Rollt wieder.“ Yann Köster zieht und schiebt einen großen Trolley kreuz und quer durch den Werkstatt-Raum. „Ein bisschen Öl fehlt noch“. Seine Kollegen Leon Neukirchener und Daniel Biller nicken. Sie haben das leichte Bremsquietschen in der Stahlachse gleich gehört. Der Koffer landet wieder auf dem Arbeitstisch, aber bald werden die „RuDis“ der Werkstatt im Musikantenweg der Frankfurter Werkgemeinschaft (fwg) den in die Jahre gekommenen Reisebegleiter wieder seinem glücklichen Besitzer übergeben: mit nagelneuen kugelgelagerten Leichtlaufrollen auf geschraubten Achsen, gereinigt und poliert. „Rollentausch“ heißt der Reparatur-Service, mit dem die Frankfurter Werkgemeinschaft seit Anfang des Jahres im Netzwerk mit anderen Werkstätten deutschlandweit um private Kundschaft und für mehr Nachhaltigkeit wirbt. Kaputte Rollen tauschen statt gleich den ganzen Koffer wegwerfen, lautet das simple Geschäftsmodell.

Netzwerk im Franchise-Stil

Die Idee stammt von Wolf Drechsler, Geschäftsführer des Komponentenkontors Berlin, einem Unternehmen, das sich für nachhaltige Projekte und Mobilität ohne Auto stark macht. Im Sommer 2020 wandte er sich an die Frankfurter Werkgemeinschaft und weitere Werkstätten für Menschen mit Handicap in ganz Deutschland und strickt seither kontinuierlich an einem flächendeckenden Netzwerk. Sein Angebot: Der Komponentenkontor übernimmt den Zentraleinkauf für Rollen und das gesamte Verbrauchsmaterial, um Kosten und Preise für Endverbraucher niedrig zu halten, hält eine digitale Plattform zum Austausch aller Projektteilnehmer vor und bewirbt das Service-Angebot mit allen Anlaufstellen auf seiner Webseite. Im Gegenzug zahlen die Partner zehn Prozent ihres Monatsumsatzes an den Komponentenkontor. „Es funktioniert wie ein Franchiseunternehmen“, sagt Simone Kaden, Geschäftsführerin der fwg-Werkstatt im Musikantenweg. Die Idee schien interessant, passte der Rollentausch-Service doch ideal zu ihren eigenen Plänen, mit Reparatur- und Dienstleistungsangeboten rund ums Haus, die Werkstatt inmitten des quirligen Frankfurter Stadtteils Bornheim mit seinen vielen kleinen Geschäften, Cafés und Kneipen für Publikumsverkehr zu öffnen: „Werkstätten sind nicht inklusiv. Die Menschen gehen vorbei, aber kommen ja nicht mit unserem Leben hier in Kontakt.“ Der Haken an der Berliner Rollentausch-Idee: Die Reparaturmethode, die Drechsler beim Antrittsbesuch in Frankfurt vorschlug, überzeugte nicht: „Er kam mit der Flex, das schien uns dann doch zu riskant.“

Geht nicht, gibt's nicht

Andreas Gelse, Fachkraft für Arbeits- und Berufsförderung der kleinen Werkstatt im Musikantenweg, tüftelte mit Beschäftigten alternative Reparaturmethoden aus: „Geht nicht, gibt es nicht bei uns“. Statt der funkensprühenden Flex bewährten sich schließlich Multicutter und Bohrer – der neue Reparatur-Service war händelbar. Im Oktober 2021 schloss Simone Kaden den Kooperationsvertrag mit dem Komponentenkontor, gründete die neue Projektgruppe „RuDi“ für Reparaturen und Dienstleistungen mit dem „Rollentausch“ als einem Arbeitsstandbein und „opferte“ einen großen

KLARER KURS +

Schulungsraum als Werkstatt für das neue Angebot. Seit Januar dieses Jahr rollt die Arbeit nun mit Schwung an – und ist binnen weniger Monate zum echten Erfolgsmodell geworden.

Nicht zuletzt auch durch das Netzwerk, sagt Simone Kaden. Ganz ohne Werbung – allein über die Webseite des Komponentenkontors – wurden von Anfang an drei bis vier Koffer pro Woche im Musikantenweg abgegeben oder aus allen Teilen Deutschlands per Post geschickt. Inzwischen hat die Kommunikationsabteilung der fwg einen eigenen Werbe-Flyer herausgebracht, Plakate im Stadtteil nahe der Innenstadt aufgehängt und Kofferläden im Umkreis über das neue Angebot informiert. Die Mund-zu-Mund-Propaganda läuft ebenfalls auf Hochtouren: Im Schnitt kommen aktuell zehn Koffer pro Woche an – Tendenz steigend. Seit Beginn, sagt Kaden, führt sie jedes Quartal etwa 400 Euro mehr an Umsatzbeteiligung an den Komponentenkontor ab. Perspektivisch soll die Gruppe, die aktuell fünf feste Mitarbeiter und neun Praktikantinnen und Praktikanten aus dem Berufsbildungsbereich zählt, auf 15 Mitarbeiter wachsen.

Digitale Plattform für Netzwerk-Partner

Die Plattform der Netzwerkpartner tut ein Übriges zum Gelingen: „Darüber tauschen sich wir uns mit anderen Werkstätten aus, geben Erfahrungen weiter, stellen Lehrvideos ins Netz, fragen nach, wenn Probleme auftauchen oder vermitteln auch Koffer weiter“, sagt Andreas Gelse. Werkstätten in Berlin, Stuttgart, Hannover, Zürich haben sich zum Rollentausch entschlossen. Frankfurt gilt inzwischen als Spezialadresse für „Problemkoffer“, die von anderen Annahmestellen aus in den Musikantenweg geschickt werden. Auch Risse und Löcher in Schalenkoffern und Stoffen werden exklusiv zurzeit noch exklusiv für alle Partner in Frankfurt repariert.

„Die Arbeit wird jedenfalls nicht langweilig“, bestätigen Daniel Biller, Dennis Frania oder Astryd Fabian, die wie Ida Holzhüter gerade aus dem Berufsbildungsbereich der Werkstatt bei „RuDi“ praktiziert. Alle möglichen Trolleys, Rolltaschen und Instrumentenkoffer, die die Taschen- und Kofferindustrie in den vergangenen 50 Jahren hervorgebracht hat, hat das Team schon gesehen und für den Neustart restauriert. Teils uralte Koffer mit Aufklebern aus aller Welt und berührenden Geschichte, die ihre Besitzer dazu erzählen: wohin der Koffer sie schon begleitet hat, welche Begegnungen oder Abenteuer er erlebt hat oder welche Erinnerungen sie mit ihrem rollenden Begleiter verbinden.

Eigenständige Arbeit schafft Selbstvertrauen

Das Ziel, die Werkstatt für Besucher zu öffnen, ist mit dem Rollentausch jedenfalls voll aufgegangen, sagt Simone Kaden. Die Kunden sind begeistert von dem Angebot und lassen sich meistens auch gleich noch interessiert durchs Haus führen. Was ihr und Andreas Gelse aber noch viel wichtiger ist: „RuDi“ hat sich mit dem Rollentausch zu einem weitgehend autonom arbeitenden Team entwickelt, das den gesamten Reparatur-Service von der Kofferannahme bis zur Rechnungsstellung ohne Fachkraft bewältigt. Wer gerade da ist und Zeit hat, geht zum Empfang und nimmt den Koffer direkt von Kundin oder Kunde entgegen, begutachtet, was zu tun ist und füllt den Auftragszettel aus, bestätigt Leon Neukirchener. Er ist aus dem Holzbereich des Berufsbildungsbereichs zu „RuDi“ gekommen, arbeitet nebenbei noch als Springer in der Küche arbeitet und findet es wie alle im Team klasse, kaputte Koffer vorm Wegwerfen zu bewahren. In ihrem Arbeitsraum weisen erfahrene Kräfte wie Daniel Biller die Neuzugänge und Praktikanten in die Abläufe ein, zeigen was wie zu tun oder wo finden ist. Und wenn jemand nicht weiterkommt, helfen ohnehin alle im Team zusammen. Für

KLARER KURS +

Andreas Gelse ist damit „die Königsklasse erreicht“. Als Fachkraft wird er nur noch gerufen, wenn ein besonderes Problem auftaucht, er Neuzugänge in Arbeitsschutzregeln einweist oder ihnen zeigt, wie sie mit Elektrogeräten wie Multicutter oder Bohrer umgehen müssen.

Die Eigenständigkeit schafft Selbstvertrauen, motiviert, im Team zu arbeiten, macht Spaß – steigert gleichzeitig aber auch das Verantwortungsgefühl, ein gutes Ergebnis abzuliefern, sagt Yann Köster, der den Rollentausch richtig „cool“ findet: „Wir haben es ja mit fremdem Eigentum zu tun, da passt man doppelt auf, dass nichts daneben geht.“ Zumal sie ihren Kunden das Ergebnis in der Regel wieder persönlich überreichen und zum Proberollen vorführen müssen. Das direkte Feedback gibt gleichfalls Bestätigung und hebt das Selbstwertgefühl. Astryd Fabian, die perspektivisch im Servicebereich arbeiten will, ist jedenfalls froh über die neuen Erfahrungen beim Rollentausch und den direkten Kundenkontakt. Auch Leon Neukirchener sagt von sich, dass er selbstsicherer geworden ist durch den Rollentausch, bei dem selbst bei ungewöhnlichen Fällen immer eine Lösung zu finden ist. „Früher habe ich immer gedacht, ich kann den Hauptschulabschluss nicht schaffen. Jetzt werde ich es auf jeden Fall versuchen“.

Kontakt:

Frankfurter Werkgemeinschaft
Simone Kaden
Leitung Berufsbildungsbereich u. Zweigwerkstatt
Musikantenweg 56-58
60316 Frankfurt am Main
Tel. 069/94 94 767-501
s.kaden@fwg-net.de
<https://fwg-net.de>