

Aanvraag ketenregisseur voor Ketendoorbraakproject EEA

Elektrische en Elektronische Apparaten Coalitie

Plan van Aanpak
16 augustus 2024



Techniek Nederland, Martin Hof & Debbie Mous ten behoeve van deelnemende ketenpartners.

Dit plan van aanpak bevat geen vertrouwelijke informatie en kan daarom gedeeld worden met derden.

Inhoud

Inhoudsopgave

1.	<i>Inleiding</i>	3
2.	<i>Consortium</i>	5
3.	<i>Ambitie en doelstellingen</i>	6
4.	<i>Context</i>	7
4.1	Scope	7
4.2	De markt	7
4.3	Wet- en regelgeving	8
4.4	Circulariteit in de gebruiksfase	8
5.	<i>Plan van aanpak</i>	11
5.1	Programmatistische opzet	11
5.2	Zes actielijnen	11
5.3	Beoogde effecten	17
6.	<i>Rollen en verantwoordelijkheden</i>	18
6.1	Governance	18
6.2	De ketenregisseur	18
6.3	Budget	19

1. Inleiding

In Nederland worden veel elektrische en elektronische apparaten gebruikt; Producten met een stekker, of een accu, die voor de consument te koop zijn in de winkel. De hoeveelheid van deze apparaten die in gebruik is neemt toe, door een stijgend bevolkingsaantal en een dalende hoeveelheid mensen per huishouden.

Jaarlijks komen er vijf keer zo veel nieuwe apparaten op de markt dan dat er worden hergebruikt. Het huidige systeem resulteert in:

- Grondstoffentekort
- Een hoog energieverbruik bij de productie van elektrische en elektronische apparaten
- Aanzienlijke afvalstromen

Om de transitie naar een circulaire economie binnen de elektrische en elektronische apparaten (EEA) branche te versnellen heeft Transitieagenda Consumptiegoederen de EEA coalitie opgericht. Dit is een samenwerkingsverband van marktpartijen, overheden en kennisinstellingen.

De EEA coalitie is augustus 2023 van start gegaan, met als doel circulaire oplossingen te ontwikkelen voor deze branche.

Middels deskresearch en drie workshops is het plan gevormd voor die coalitie:

- Workshop 1 stond in het teken van het vormen van een Missie voor de EEA coalitie.
- In Workshop 2 is een diagnose gesteld van de oplossingen. (Hiervoor is TransMissie gebruikt, een aanpak voor een coalitie van verschillende stakeholders, ontwikkeld door NewForesight, Nyenrode en het Copernicus instituut, in opdracht van ministeries EZ en IenW.)
- In Workshop 3 zijn icoonprojecten geïdentificeerd (projecten die zó iconisch zijn, dat het anderen inspireert iets soortgelijks te doen) waarmee de coalitie aan de slag wil.

Er is in deze workshops gekeken naar de volgende productclusters:

- Schermen (Beeldbuizen, Flatpanels, Laptops, tablets en navigatieapparatuur, Professionele schermen)
- Kleine apparatuur (≤50cm, zowel huishoudelijk als professioneel)
- Grote apparatuur (>50 cm, zowel huishoudelijk als professioneel. Elektrische fietsen)
- Kleine ICT apparaten (≤ 50 cm, zowel huishoudelijk als professioneel)

De EEA coalitie bouwt voort op bestaande plannen en onderzoeken, met name:

- Turntoo: Transitieplan Elektrische Huishoudelijke Apparatuur (<https://circulaireconsumptiegoederen.nl/kennisbibliotheek/huishoudelijke-apparatuur/>)
- Transitieagenda Consumptiegoederen: Adviesroute CE voor consumptiegoederen (www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2022/07/15/bijlage-3-adviesroute-naar-een-circulaire-economie-voor-consumptiegoederen)
- Ministerie van I&W: Nationaal Programma Circulaire Economie (www.rijksoverheid.nl/documenten/beleidsnotas/2023/02/03/nationaal-programma-circulaire-economie-2023-2030)

Het Nationaal Programma Circulaire Economie (feb 2023) heeft levensduurverlenging als een van de vier 'knoppen' gedefinieerd om aan te draaien. Daarbij worden elektrische en

elektronische apparaten benoemd als prioritaire productgroep om te komen tot een circulaire economie in 2050.

In dit document is het voorstel van de EEA coalitie beschreven voor een ketendoorbraak project voor levensduurverlenging van elektrische en elektronische apparaten.

Voor dit project wordt een Nederlandssprekende ketenregisseur gezocht voor de duur van vier jaar.

2. Consortium

In de EEA coalitie zijn alle relevante rollen in de keten vertegenwoordigd (waaronder producenten, importeurs, retailers, gemeentes, inzamelaars en verwerkers). De volgende partijen zijn aangesloten:

Plaats in de keten	Organisatie	Beschrijving
Producent	ATAG	Nederlandse fabrikant van keukenapparatuur
	Miele	Internationale producent van grote huishoudelijke apparaten.
Retailer	United Retail	Organisatie voor 300 zelfstandige ondernemers in de consumentenelektronica.
	Electronic Partner	Partner voor 100 elektronikawinkels die markt-, retail- en praktijkkennis bij elkaar brengt voor hen.
Refurbisher	Renewd	Refurbisher die ICT producten een tweede leven geeft.
Reparateur	CE Service Group	Reparateur (Authorized Service Centre) voor een breed scala aan producten voor grote merken.
	Dynafix	Authorized Service Center, groot reparatiebedrijf dat zowel reparaties onder garantie als buiten garantie uitvoert.
Deelplatform	Peerby	Platform waarop particulieren apparaten uit lenen aan elkaar.
PAAS/ verhuur	BlueMovement	Apparatenverhuurbedrijf van Bosch
Recycling	Road2Work	Inzamelaar en verwerker van e-waste
Inzameling	Stichting Open	Producenten stichting verantwoordelijk voor de inzameling van e-waste in Nederland
	ACV	Afvalinzamelaar
	Dar	Afvalinzamelaar
Kennisinstituut	TU Delft	Technische Universiteit
	Het Groene Brein	Netwerk van > 140 wetenschappers, m.b.t. circulaire economie.
Branche organisaties	Techniek Nederland	Brancheorganisatie voor installateurs, de elektrotechnische detailhandel, reparateurs en refurbishers.
	NVRD	Branchevereniging afval- en reinigingsdiensten
	APPLiA	Belangenbehartiger van meer dan 30 leveranciers en producenten van elektrische huishoudelijke apparaten.
	Branchevereniging Kringloop Nederland	Vertegenwoordigt ca. 65 organisaties, waar jaarlijks 144 miljoen kilo spullen ingezameld wordt.
	Raad Nederlandse detailhandel	Behartigt de belangen van grootwinkelbedrijven en franchisegevers in de Nederlandse detailhandel, vooral in de non-food.

3. Ambitie en doelstellingen

De EEA coalitie wil de milieu impact van elektrische en elektronische apparaten sterk gaan terugbrengen door zich te richten op levensduurverlenging van deze producten.

Dit wil de coalitie doen door;

- het vergroten van het aandeel hergebruikte elektrische en elektronische apparaten ten opzichte van op het totaal aan verkochte apparaten in de gehele sector, en
- het optimaal gebruiken van elektrische en elektronische apparaten tijdens de levensduur,
- hergebruik van kwalitatieve onderdelen uit afgedankte apparaten
- tegen aanvaardbare kosten.

Elektrische en elektronische apparaten worden in 2030 zo veel mogelijk,

- tweedehands of refurbished aangeschaft, en dus niet (altijd) nieuw.
- gerepareerd bij een defect, en dus niet gelijk vervangen.
- gedeeld, en liggen dan dus niet te verstoffen in de schuur.
- optimaal gebruikt, en goed onderhouden.

De EEA coalitie wil onder begeleiding van een ketenregisseur in de komende vier jaar deze ambitie realiseren en de samenwerking tussen betrokken organisaties versterken. De achtergrond en het plan hiervoor wordt in de volgende hoofdstukken beschreven.

4. Context

4.1 Scope

De EEA coalitie richt zich op de fase van (her)gebruik van elektrische en elektronische apparaten door consumenten, bedrijven en overheden.



Deze keuze is gemaakt met de volgende redenen:

‘Voor gebruik’ is de fase waarin een product ontworpen, ontwikkeld en geproduceerd wordt. Voor deze fase zijn al vele initiatieven opgezet, waaronder de Ecodesign richtlijnen op EU-niveau die de milieu impact van producten gaan verminderen.

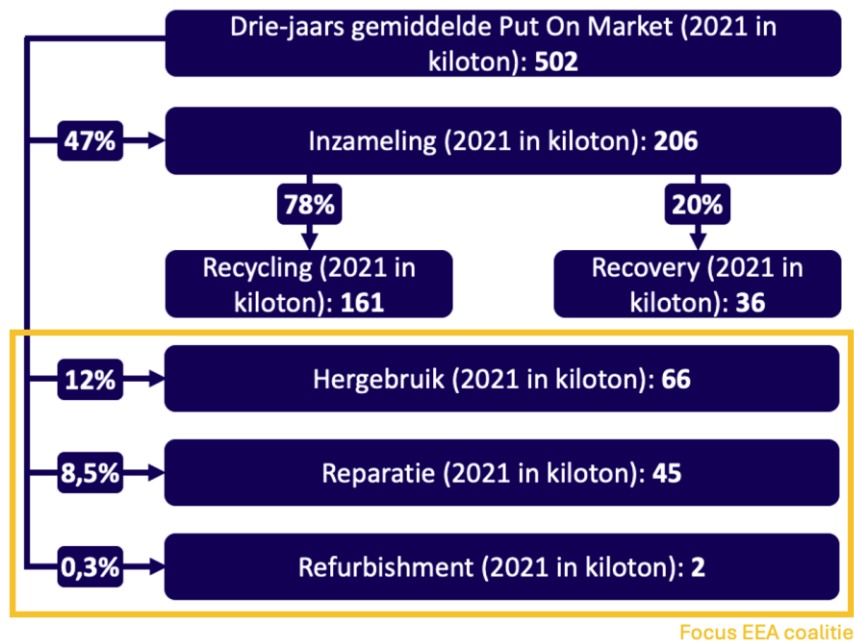
‘Na gebruik’ is de fase van afdanken, inzamelen en recyclen. Hiervoor zijn er al veel initiatieven rondom onder meer recycling. Zoals het voor EEA te behalen inzamelpercentage van 65% voor producenten*.

De gebruiksfase is een onderbelichte fase waarvoor het aantal initiatieven voor het beperken van de milieu impact nog beperkt is. Deze fase is uitdagend omdat verbeteringen op het gebied van duurzaamheid voor een groot deel bepaald worden door consumenten, deze fase het langst duurt en consumentengedrag niet makkelijk bij te sturen is. Er zijn oplossingen en campagnes nodig die consumentengedrag veranderen terwijl ‘achter de schermen’ gewerkt moet worden aan randvoorwaarden die de circulaire opties aantrekkelijker maken. Dit vergt bij uitstek samenwerking tussen verschillende partijen. Hoewel inzet op alle drie de fases uiteraard belangrijk is voor het behalen van de duurzame doelstelling, is de focus op de gebruiksfase een logische keuze voor de EEA coalitie.

**Bron: Producentenverantwoordelijkheid gebruikte elektrische en elektronische apparatuur. Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT).*

4.2 De markt

Onderstaande afbeelding laat zien dat naar schatting slechts zo'n 20% van de 502 kiloton jaarlijks verkochte elektronica hergebruikt, gerepareerd of refurbished wordt. Er kan geconcludeerd worden dat er nog veel circulaire potentie zit in de gebruiksfase van EEA.



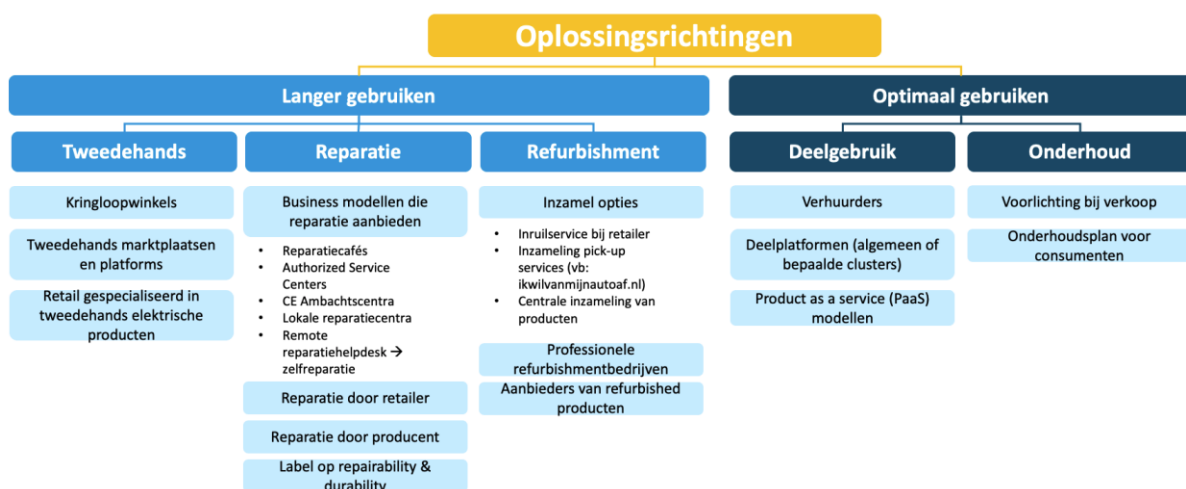
*Bron: Rapport Reparatie Refurbishment EEA, van KplusV in opdracht van het Ministerie van I&W/ Stichting OPEN (inclusief lampen en zonnepanelen), 2023

4.3 Wet- en regelgeving

De wereld om ons heen staat niet stil; Wet- en regelgeving op het gebied van circulariteit is vol op in ontwikkeling. Right to Repair gaat in werking treden tijdens de looptijd van de EEA Coalitie en er is bijvoorbeeld een wijziging voor de uitgebreide producentenverantwoordelijkheid aangekondigd. Er wordt aangesloten bij wet- en regelgeving die relevant is voor dit project. Wijzigingen worden gemonitord en doorvertaald naar de projecten.

4.4 Circulariteit in de gebruiksfase

De EEA coalitie heeft in kaart gebracht welke oplossingsrichtingen er zijn in de gebruiksfase om circulariteit te bereiken zijn:



Kijkend naar de ontwikkeling van de markt voor circulaire oplossingen kunnen 5 fases onderscheiden worden:



De huidige oplossingen voor circulariteit in elektrische en elektronische producten bevinden zich in verschillende fasen op weg naar uiteindelijk institutionalisering ervan. Zo zit het tweedehands gebruik van elektrische en elektronische producten via platforms als Marktplaats tussen fase 2 en 3 en is dit dus al enigszins aan het inburgeren. Deelplatformen, zit tussen fase 0 en 1. Onderhoud van elektrische en elektronische producten en het zelf professioneel laten repareren ervan was vroeger normaler, maar staat nu voor veel producten (weer) in de kinderschoenen.

De verschillende fasen vergen een andere aanpak

- Tussen fase 0 en 1 is er een overgang van inertie naar de eerste nieuwe initiatieven. Hier is het belangrijk dat er urgentie wordt gecreëerd en nieuwe initiatieven worden gestimuleerd.
- In fase 2, wanneer al competitie bedreven wordt is het belangrijk om de koplopers te erkennen.
- Wanneer de stap naar fase 3 gemaakt moet worden is opschaling en organisatie noodzakelijk.

De coalitie ziet in de gebruiksfase o.a. de volgende knelpunten:

Bij de consument:

- Er is gebrek aan consumentenbewustzijn over alternatieven voor 'nieuw kopen' en het belang ervan.
- Het is voor de consument niet duidelijk wat het verschil is tussen tweedehands en refurbished.
- Een nieuw product kopen is makkelijker voor consumenten dan de circulaire oplossingen, en men heeft meer vertrouwen in de kwaliteit ervan dan van bijvoorbeeld een refurbished product.
- De consument heeft weinig kennis over onderhoud.
- Men is zich niet bewust is van de mogelijkheden van reparatie, en heeft hier niet altijd een positief beeld bij.

Bij de bedrijven:

- Er zal door een stijgende vraag naar reparatie een gebrek aan vakbekwame en professionele reparateurs ontstaan.
- Het vakmanschap van reparateur is niet altijd herkenbaar.
- Er is weinig of geen samenwerking tussen bedrijven in de keten. Daardoor is er bijvoorbeeld geen gezamenlijk communicatieplan en wordt geen kennis gedeeld.
- Het ontbreekt bedrijven in de keten aan goede circulaire verdienmodellen.
- Er is onvoldoende aandacht voor de transitie van een lineair businessmodel naar een circulair businessmodel

Bij de wetgever:

- Er is onduidelijkheid of refurbished producten voldoen aan veiligheidseisen (al brengt het Keurmerk Refurbished daar al verandering in).
- Er is een gebrek aan (geharmoniseerde EU) wet- en regelgeving.

5. Plan van aanpak

De EEA coalitie gaat gezamenlijk werken aan het wegnemen van belemmeringen en toewerken naar de juiste condities om te komen tot investeringen in haalbare businesscases. Er wordt continu en structureel samengewerkt rondom de gezamenlijke missie. Daarvoor wordt o.a. ketenregie georganiseerd, worden er 4 à 6 coalitie bijeenkomsten per jaar gepland, worden ketenafspraken gemaakt, gezamenlijke standaarden opgesteld en pilots uitgevoerd. Allemaal gericht op de stap naar fase 3: synergie & integratie in de markt van elektrische en elektronische producten.

5.1 Programmatische opzet

Er wordt een programma opgezet met 6 actielijnen. In de eerste actielijn; 'Strategie en sturing' worden de strategische kaders voor de EEA coalitie verder vormgegeven, onderbouwd en gemonitord vanuit data. De overige vijf actielijnen sluiten aan bij de oplossingsrichtingen die er zijn in de gebruiksfase om circulariteit te bereiken zijn: Tweedehands, Reparatie (inclusief onderdelen vervangen en upgraden), Refurbishment, Deelgebruik en Onderhoud.

Op basis van de beschreven knelpunten uit paragraaf 4.4 (Circulariteit in de gebruiksfase), zijn voor deze vijf oplossingsrichtingen de eerste icoonprojecten naar voren gekomen waarvan nu al bekend is dat ze een belangrijke bijdragen gaan leveren aan een circulaire keten. Hiermee wil de EEA coalitie samen met de ketenregisseur zo snel mogelijk starten.

Daarmee zullen alle knelpunten nog niet opgelost zijn. De gedefinieerde icoonprojecten geven bijvoorbeeld nog geen antwoord op het gebrek aan (herkenbaarheid van) professionele reparateurs (ook al zijn hier met het Nationaal Reparateurs Register al stappen in gezet) en ontbreekt de noodzakelijke aandacht voor de transitie van een lineair naar een circulair businessmodel.

De EEA coalitie is opgezet als een vierjarig programma waarin vanuit de eerste actielijn; 'Strategie en sturing' de samenhang tussen actielijnen en projecten wordt gemanaged en nieuwe icoonprojecten worden opgezet.

De volgende projecten zijn gedefinieerd en zullen op kosten van/ met mensen van partners uit de coalitie worden uitgevoerd. (Zie het bijgevoegde ambitiedocument)

5.2 Zes actielijnen

Actielijn 1. Strategie en sturing

1.1 Strategie

De ketenregisseur zal in dit ketendoorbraakproject samen met het consortium in de opstartfase 20% van de tijd besteden aan het verder uitwerken van de strategie en het hiervoor beschreven programma. Daarbij wil de coalitie een ketenanalyse uitvoeren. Hierin wordt nader bekeken welke stappen er worden gezet in de gebruiksfase door de

particulier/gebruiker, en wordt inzicht en verdieping gezocht op de bottlenecks voor consumenten en de keten.

Op basis hiervan zal de ketenregisseur samen met het consortium icoonprojecten aan het programma toevoegen en opstarten.

Deze icoonprojecten zullen voldoen aan alle voorwaarden voor ketenprojecten. Icoonprojecten kunnen volledig nieuwe projecten zijn of projecten die bestaande middelen verder versterken.

Deliverables

- Een overzicht van de keten en bottlenecks
- Een uitgewerkte strategie voor vier jaar voor de EEA coalitie
- Extra icoonprojecten met een plan van aanpak

Planning

- 2024: ketenanalyse
- 2025: strategie uitwerken icoonprojecten

Rol ketenregisseur

De ketenregisseur zal in afstemming met Transitieagenda Consumptiegoederen/ Rijkswaterstaat;

- zorgen dat alle partijen bijdragen aan de ketenanalyse en strategie en dat de strategie gedragen wordt door alle partijen uit het consortium.
- het proces/ bijeenkomsten organiseren en faciliteren/ om te komen tot een ketenanalyse en strategie
- optreden als aanjager en project manager door bijv. de voortgang en afspraken te bewaken en vergaderingen in te plannen.
- rapporteren en communiceren over het project.

1.2. Meetbare doelen

Circulaire bedrijven ervaren een gebrek aan betrouwbare data en transparantie in de keten, blijkt uit onderzoek van Het Versnellingshuis Nederland Circulair (Rode Draden, 2024). Veel data en informatie is (nog) niet beschikbaar, onnauwkeurig of niet betrouwbaar genoeg. Soms hebben partijen wel de beschikking over data, maar worden de data niet gedeeld vanwege concurrentiegevoeligheid.

Het beeld in de EEA branche is vergelijkbaar. Wat er nu precies gebeurt tussen de verkoop van apparaten en de afdanking, is niet of nauwelijks openbaar. Het ontbreekt bijvoorbeeld aan landelijke data over gerepareerde producten. Ook in deze branche missen gegevens over de gebruiksfase (gegevens tussen de zogeheten Put on Market (POM) en de data over van afgedankte EEA) en speelt concurrentiegevoeligheid een rol. (Bron: KplusV 2023)

Door deze situatie is het lastig om circulaire doelen te stellen en deze meetbaar te maken. Het is belangrijk om hier als Nederlandse EEA sector verandering in aan te brengen. Door de benodigde data beschikbaar te maken kan langetermijnbeleid ontwikkeld worden voor alle elektrische en elektronische apparaten (van meer dan €50) en kunnen verbeteringen op het

gebied van circulariteit gemonitord worden. Hiermee komt de branche aan het stuur om binnen de planetaire grenzen te gaan werken en krijgen bedrijven de juiste data beschikbaar om hun eigen circulaire doelen te stellen en succesvolle business cases te kunnen ontwikkelen. Het icoonproject Meetbare Doelen wordt daarmee een belangrijke 'onderlegger' voor alle andere icoonprojecten.

Diverse partijen uit de keten zullen daarom gevraagd worden om data te delen. Een onafhankelijke partij zal aangetrokken worden voor de analyse van de data. Om geen last te hebben van concurrentiegevoeligheid wordt daarbij gewerkt met geanonimiseerde data. De geaggregeerde data zullen input zijn voor het te maken van landelijk beleid en het stellen van doelen voor (de icoonprojecten binnen) de EEA coalitie. Er wordt een aanpak ontwikkeld om de data met regelmaat te updaten, opdat gestelde doelen gemonitord kunnen worden. Daarnaast zullen deze data ook ter beschikking worden gesteld aan partijen in de keten.

De voorbereidingen voor dit project zijn recent in gang gezet.

Deliverables

- Een methodiek om (geanonimiseerde) landelijke data te verzamelen en updaten.
- Meetbaar en breed gedragen lange termijn beleid voor de EEA bedrijven op basis van geaggregeerde data.
- Geïnformeerde consortiumpartners die op basis van geaggregeerde data de eigen bedrijfsvoering bijsturen.

Planning

- Eind 2024 zijn de data beschikbaar.
- In 2025 wordt gestart met het opstellen van het lange termijnbeleid.
- Updates van data en monitoring van de gestelde doelen vinden vanaf 2025 plaats.

Rol ketenregisseur

De ketenregisseur zal in afstemming met leden van de EEA coalitie het plan van aanpak voor dit icoonproject verder uitwerken. Hij/zij zal o.a.;

- zorgen dat alle relevante partijen data aandragen.
- optreden als project manager door bijv. de voortgang en afspraken te bewaken en vergaderingen in te plannen.
- zorgen dat alle betrokken partijen in de EEA coalitie meewerken aan het lange termijn beleid op basis van de beschikbare data.
- rapporteren over het project.

Actielijn 2. Tweedehands

2.1 Proces in de praktijk - tweedehands

Partijen in de keten zullen in de praktijk nog flink wat hobbels moeten nemen om circulair te gaan werken; Er zijn juridische, financiële en logistieke uitdagingen bijvoorbeeld. De beste manier om te ontdekken waar die drempels zitten en hoe ze te slechten zijn, is door het te gaan doen. De EEA coalitie kiest één of twee concrete producten uit (bijvoorbeeld een TV). Voor deze producten wordt een circulair proces (van inzamelen tot verkoop) uitgewerkt en in de praktijk gebracht.

Deliverables

- Een werkend proces (van inzamelen tot verkoop, delen of verhuur) voor één of twee producten.
- Publiek beschikbaar rapport over het geleerde, waarmee leden van de EEA coalitie en overige geïnteresseerden hun voordeel kunnen doen.

Planning

- 2024 Bepalen producten en processen die uitgewerkt gaan worden.
- 2025 Start uitwerken proces.

Eigenaar icoonproject

- Nog te bepalen: Bijvoorbeeld een producent of platform uit de keten van de gekozen producten.

Rol ketenregisseur

De ketenregisseur zal in afstemming met de eigenaar van dit icoonproject. Hij/zij zal o.a.;

- de link van het project met de andere icoonprojecten in de gaten houden.
- de voortgang bewaken van dit project.
- rapporteren over de voortgang.

Actielijn 3. Reparatie

3.1 Klantreis elektronica reparatie

Professionele reparatie van consumenten elektronica wordt op dit moment voornamelijk door koplopers onder de particulieren en voor een kleine groep producten gedaan (bijvoorbeeld wasmachines en laptops). Onderzoek wijst uit dat Nederlandse consumenten nog veel drempels ervaren voor het laten repareren van hun elektronische producten (in tegenstelling tot de soepele klantreis bij aanschaf van een nieuw product: 'Voor 23.49 besteld morgen -gratis bezorgd- in huis.' Dit staat de groei van elektronica reparatie in de weg. Een verbeterde klantreis (die kan concurreren met nieuw kopen) kan hierin verandering brengen. Voor retailers en reparateurs biedt zo'n verbeterde klantreis bovendien de kans om zich te gaan onderscheiden in de markt.

Om grotere groepen Nederlanders aan de slag te krijgen met reparatie zullen de drempels verwijderd moeten worden uit de klantreis. We zien een flink aantal pijnpunten, waaronder;

1. Onzekerheid (bijv.: over hoelang het duurt voordat het product terug is).
2. Nieuw is aantrekkelijker (bijv.: door advertenties en nieuwe functies).
3. Laten repareren is gedoe (bijv.: omdat de klant er zelf voor naar de winkel moet).

In dit project brengen we als eerste de drempels voor elektronica reparatie verder in kaart op basis van bestaande onderzoeken en wetenschappelijke inzichten.

Daarna ontwerpen we de klantreis van de toekomst voor elektronica reparatie. Deze klantreis beschrijft alle stappen die een consument doorloopt van de constatering dat het product defect is tot het moment dat het product weer gerepareerd (en terug in huis) is.

We doen dit in co-creatie met de belangrijkste stakeholders, waaronder de elektrotechnische detailhandel en elektronica reparateurs; leden van Techniek Nederland. We houden daarbij oog voor de haalbaarheid en betaalbaarheid van de oplossingen.

Vervolgens zetten we een pilot op met minimaal een retailer en een reparatiebedrijf. We kiezen hiervoor 2 à 4 verschillende soorten producten uit die het totale speelveld goed afdekken (bijvoorbeeld een product dat aan huis gerepareerd wordt en een product dat naar de winkel gebracht moet worden voor reparatie). In deze pilot demonstreren en toetsen we het effect van de verbeterde klantreis op consumentengedrag en bedrijfsvoering.

Aan de hand van de pilotresultaten wordt de beschrijving van de klantreis verder aangescherpt. Van deze klantreis wordt een grafisch beeld of film gemaakt dat publiek gedeeld wordt.

Deliverables

- Uitgewerkte klantreis elektronica reparatie met toelichting en onderbouwing.
- Eindrapport van de pilot met alle leerpunten.
- Een grafisch beeld of film van de klantreis dat publiek gedeeld wordt binnen de branche.

Planning

- 2024
 - Onderzoek naar drempels
 - Klantreis ontwerp
- 2025
 - Pilot
- 2026
 - Grafisch beeld of film en communicatie

Eigenaar icoonproject

Techniek Nederland

Rol ketenregisseur

De ketenregisseur zal in afstemming met Techniek Nederland en overige (nog nader te bepalen) betrokken leden van de EEA coalitie;

- de link van het project met de andere icoonprojecten in de gaten houden.
- de voortgang bewaken van dit project.
- rapporteren over de voortgang.

Actielijn 4. Refurbishment

4.1 Communicatie Keurmerk Refurbished

Vertrouwen van de Nederlandse consument in de kwaliteit van refurbished elektrische en elektronische apparaten is een belangrijk randvoorwaarde voor groei in de aanschaf en het gebruik van refurbished apparaten. Daarom is op initiatief van Techniek Nederland het Keurmerk Refurbished in het leven geroepen.

Hiermee wordt de kwaliteit van de producten en de betrouwbaarheid van aanbieders gewaarborgd. Alle aanbieders die gebruik mogen maken van het Keurmerk Refurbished voldoen aan strenge kwaliteitseisen en doorstaan jaarlijks een grondige keuring. Op dit moment is het keurmerk uitgereikt aan een handvol refurbishers.

Om effect te hebben zal het Keurmerk meer bekendheid moeten krijgen bij refurbishers, consumenten en het bedrijfsleven. Samen met o.a. de refurbishers in het consortium wordt daarom een communicatieplan uitgewerkt, de positionering van het Keurmerk verbeterd en een campagne gestart. (Bedrijven hoeven geen lid te zijn van Techniek Nederland om in aanmerking te komen voor het Keurmerk Refurbished.)

Deliverables

- Communicatie campagne gericht op refurbishers om zich aan te melden
- Communicatie campagne gericht op consumenten.

Planning

- 2024 campagne branche opzetten
- 2025/ 2026 campagnes branche en consumenten opzetten en uitvoeren.

Eigenaar icoonproject

- Techniek Nederland

Rol ketenregisseur

De ketenregisseur zal in afstemming met Techniek Nederland en overige (nog nader te bepalen) betrokken leden van de EEA coalitie;

- de link van het project met de andere icoonprojecten in de gaten houden.
- de voortgang bewaken van dit project.
- rapporteren over de voortgang.

Actielijn 5. Deelgebruik

5.1 Proces in de praktijk - Deelgebruik

Voor deelgebruik wordt (net als bij Actielijn 2. Tweedehands) ook een traject opgezet met één of twee concrete producten waarvoor een circulair proces uitgewerkt en in de praktijk gebracht wordt. Aanpak, planning en type deliverables zijn vergelijkbaar, de uitkomsten uiteraard niet. (Zie 2.1 Proces in de praktijk.)

Actielijn 6. Onderhoud

6.1. Aandacht voor onderhoud

Er is een tiental groepen elektrische en elektronische apparaten waarvoor onderhoud en upgrades belangrijk zijn om de levensduur van die apparaten te verlengen. Het (laten) onderhouden en upgraden van elektrische en elektronische apparaten is echter geen gebruikelijk gedrag voor de meeste Nederlandse consumenten. Consumenten kennen het belang ervan niet, of weten niet hoe ze hun producten moeten onderhouden. Om tot gedragsverandering te komen zal de gebruiker ondersteuning nodig hebben. Als een van de oplossingen zullen onderhoudskaarten ontwikkeld worden voor die productgroepen. Ook zullen er aanvullende tools nodig zijn. (Denk bijvoorbeeld aan een automatische jaarlijkse pop up waarmee de gebruiker er aan herinnerd wordt dat er onderhoud nodig is aan een apparaat). Ook zal de bewustwording bij de consument vergroot moeten worden over het belang van onderhoud. Hiervoor zullen een communicatieplan en campagnes ontwikkeld

worden. Overal in de keten zal ondersteuning van en communicatie richting de consument nodig zijn. Samenwerken tussen alle partners is hiervoor noodzakelijk.

Deliverables

- Onderhoudstools voor de verschillende EEA groepen.
- Bewustwordingscampagne.

Planning

In 2025 zijn alle tools klaar voor gebruik.

Eind 2028 hebben 1 miljoen consumenten informatie gezien over het belang van onderhoud.

Eigenaar icoonproject

Nog te bepalen

Rol ketenregisseur

De ketenregisseur zal in afstemming met de eigenaar van het icoonproject en overige (nog nader te bepalen) betrokken leden van de EEA coalitie;

- de link van het project met de andere icoonprojecten in de gaten houden.
- de voortgang bewaken van dit project.
- rapporteren over de voortgang.

Samengevat ziet het programma in actielijnen er als volgt uit:

	2024	2025	2026	2027	2028
1. Strategie en sturing					
1.1 Strategie	ketenanalyse	strategie en icoonprojecten			
1.2 Meetbare doelen	data ophalen	lange termijn beleid	updates en monitoring ->		
2. Tweedehands					
2.1 Proces in de praktijk - tweedehands	vaststellen product	uitwerken proces	pilot ->		
3. Reparatie					
3.1 Klantreis elektronica reparatie	klantreis ontwerp	pilot	branche communicatie		
4. Refurbishment					
4.1 Communicatie Keurmerk Refurbished	campagnes opzetten	communicatiecampagnes branche/ consument			
5. Deelgebruik					
5.1 Proces in de praktijk - deelgebruik	vaststellen product	uitwerken proces	pilot ->		
6. Onderhoud					
6.1 Aandacht voor onderhoud	tools ontwikkelen		bewustwordingscampagnes consument		

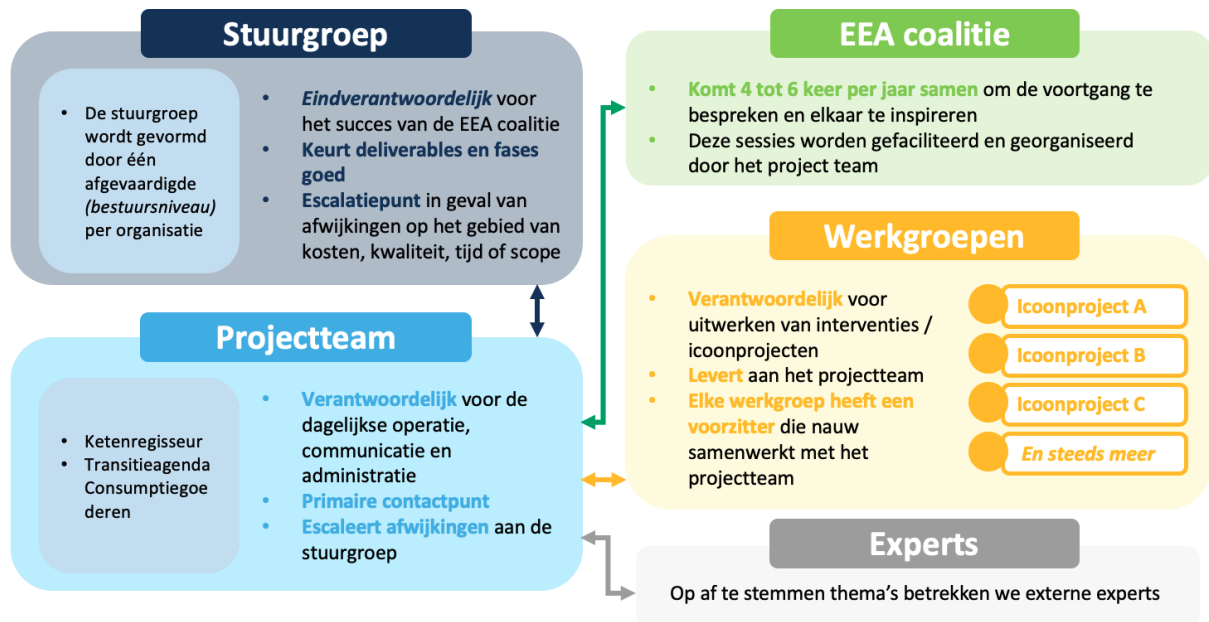
5.3 Beoogde effecten

- Bij de start van ieder (nieuw) icoonproject wordt het volgende beschreven/ gedefinieerd:
 - de geïdentificeerde barrières die opgelost gaan worden.
 - 'smart doelstellingen', die gelinkt zijn aan de ambities van het ketenproject en in lijn zijn met (of ambitieuzer zijn dan) de doelstellingen van het NPCE.
 - een methodiek om de effecten te meten.
- Mogelijk kan er voor andere productgroepen geleerd worden van dit ketendoorbraakproject.

6. Rollen en verantwoordelijkheden

6.1 Governance

De EEA coalitie voorziet nu de volgende governance structuur, waarin afzonderlijke werkgroepen werken aan icoonprojecten, en elkaar inspireren binnen de EEA coalitie:



In de tweede helft van 2024 staat een project gepland waarin deze governance structuur verder uitgewerkt gaat worden. Hierin worden onder andere de volgende vragen beantwoord: Welke organisatie neemt welke rol? Wie worden de eigenaren van de icoonprojecten en wat houdt die verantwoordelijkheid in? Wat betekent dit voor de benodigde (tijds) investeringen? Hoe ziet het besluitvormingsproces er uit?

6.2 De ketenregisseur

Om van de EEA coalitie een succes te maken hebben de deelnemers verbinding nodig. De coalitie wil deze verbinding realiseren door de inzet van een onafhankelijke ketenregisseur die hen met vertrouwen en succes laat samenwerken en helpt om nieuwe deelnemers aan te laten sluiten bij de coalitie. Hij/ zij zorgt er voor dat het gezamenlijke en maatschappelijk belang worden gediend (en niet alleen de individuele bedrijfsbelangen) om zo het transitieproces te versnellen.

De ketenregisseur is een duizendpoot die verschillende rollen kan vervullen. In het eerste jaar, waarin de contouren van EEA coalitie en de strategie steeds duidelijker moeten worden ligt het accent met name op de volgende rollen:

Architect

De ketenregisseur werkt samen met aangesloten partijen de strategie van de EEA coalitie verder uit, draagt die visie uit, ontwikkelt meetbare doelen en zorgt ervoor dat er icoonprojecten aan het programma worden toegevoegd.

Makelaar

Mede op basis van huidige en nog te definiëren (icoon)projecten zal duidelijk worden dat er behoefte is om meer organisaties aan te laten sluiten bij de EEA coalitie. De ketenregisseur benadert, in samenspraak met de betrokkenen bij het project, potentiële coalitieleden en organiseert alles wat nodig is om hen aan te laten sluiten.

Na het eerste jaar zal het accent meer komen te liggen op de uitvoering van de icoonprojecten. Dan zijn de volgende rollen met name relevant:

Manager

In deze rol jaagt de ketenregisseur de samenwerking aan door o.a. het bewaken van de voortgang; het zorgen dat afspraken worden nagekomen, het organiseren en faciliteren van bijeenkomsten van Stuurgroep, Projectteam en de gehele EEA coalitie, het ondersteunen van werkgroepen in icoonprojecten, jaarlijkse rapportage van voortgang en resultaten.

Coach

In deze rol zorgt de ketenregisseur voor vertrouwen tussen de partijen. De ketenregisseur voelt aan 'wat er speelt' en houdt daarom goed contact met alle betrokkenen. Waar frictie ontstaat springt de ketenregisseur in om partijen te ondersteunen in het vinden van een oplossing. Het faciliteren van transparante communicatie en kennisdeling tussen werkgroepen, projectteam en stuurgroep is hiervoor een belangrijk voorwaarde.

De ketenregisseur is

- is planmatig, goed georganiseerd, ondernemend en vasthoudend.
- kan schakelen tussen strategisch denken, het voorzitten van een vergadering en het oppakken van praktisch uitvoerend werk.
- weet met heldere communicatie mensen op alle niveaus te bereiken en inspireren.
- is een vertrouwenwekkende verbinder met een goed ontwikkeld 'politieke antenne'.

6.3 Budget

De ketenregisseur zal een stevige rol krijgen in de EEA coalitie, waarin een grote groep betrokken en een veelheid aan projecten aangestuurd moet worden. Dit zal in de eerst 3 jaar naar schatting 2,5 dagen in de week kosten, en in het laatste jaar, 1,5 dag in de week. Daarnaast is het belangrijk om voor meetbare doelen een onafhankelijke data analist te kunnen inhuren. Een eerste indicatie van de te verwachte kosten zijn daarmee:

Ketenregisseur eerste 3 jaar	20hr/wk * 48 wk/pj* €100/pu* 3 jr	€288.000,-
Ketenregisseur laatste jaar	12hr/wk * 48 wk/pj* €100/pu* 1 jr	€57.600,-
Onafhankelijke data analist		€40.000,-
Totaal		€385.600,-

Verder concretisering van deze kosten volgt later.