

Project Papillon: 'Tien jaar zonder zorgen'



BSH Home Appliances en de sociale onderneming SAAMO West-Vlaanderen sloegen de handen in elkaar om gezinnen met een laag inkomen te helpen hun kosten te verminderen via energie-efficiënte huishoudtoestellen. Uit dat streven ontstond het project Papillon.

TEKST: PATRICK VERHOEST | ILLUSTRATIE: SHUTTERSTOCK
FOTO'S: GF (VERMOESEN) & THEO BECK (GOEMAERE)

BSH, dochteronderneming van Bosch, wil echt circulair worden en met de productie van haar apparaten maximaal inzetten op milieu en klimaat. Als klassieke fabrikant heb je een probleem zolang je je toestellen verkoopt, weet Bruno Vermoesen, projectverantwoordelijke voor Papillon bij Bosch: "Wat we verkopen, staat thuis bij de eigenaar en verdwijnt uit ons gezichtsveld. Op wat er gebeurt met onze toestellen — vaak het verkeerde — hebben we geen invloed meer. We willen graag die invloed hebben over de volledige levensduur van onze apparaten. Dan kunnen we herstellen, stukken vervangen, toestellen terugnemen of een extra leven geven na het eerste. Dat kan leiden tot het recyclen of het hergebruiken van materialen en componenten, desnoods in een andere sector. De kringloop sluiten is moeilijk zolang je verkoopt."

Eigenaar blijven

Als voorzitter van Recupel weet Bruno Vermoesen dat we in ons land een inzamelpercentage hebben van rond de 50%.

Aangezien de helft van de apparaten verloren gaat, zocht hij binnen zijn bedrijf naar een model dat veel meer circulariteit mogelijk maakt, door eigenaar te blijven van de toestellen: "Dan kunnen we nadenken over andere concepten, die naar volledige circulariteit leiden. We gaan dan werken aan een langere levensduur en gemak van herstel. Als de apparaten van ons zijn, kunnen we de interventies optimaliseren en nadenken over het gebruik van andere, desnoods duurder materialen. Die halen we er immers weer uit om te hergebruiken op het einde van de levensduur."

Bosch zocht dus naar een ander model, waarbij het eigenaar blijft van zijn toestellen. En toen kruiste men het pad van Stefan Goemaere. Stefan werkt als specialist in energie-armoede bij SAAMO West-Vlaanderen, een organisatie die samen met mensen in armoede of uitsluiting zoekt naar structurele oplossingen voor de problemen die ze ervaren. Hij stelde vast dat bij heel wat mensen in Vlaanderen een soort van energieschuld ontstond. Dat kan door de slechte kwali-

teit van de woning zijn, maar ook door de manier waarop met energie wordt omgegaan. Niet zelden leidt het gebruik van verouderde toestellen tot een vorm van energie-armoede en veel te dure facturen. Stefan Goemare: "Mensen verliezen er veel geld door en hebben niet de middelen om nieuwe apparaten te kopen. Ik ging dus op zoek naar een manier waarop mensen in armoede toch over energie-zuinige toestellen konden beschikken."



BRUNO VERMOESEN, PROJECT-
VERANTWOORDELIJKE VOOR
PAPILLON BIJ BOSCH

“Het project Papillon, met zijn drie dimensies – economisch, milieu en sociaal – past perfect binnen onze context.

Papillon

Door zijn contacten met schuldbemiddelaars ging Stefan Goemaere zoeken naar een soort van verhuur van die apparaten. Hij probeerde de sociale problematiek te combineren met het idee van een product als een dienst. "Ik trok met mijn sociaal businessplan naar Bosch en toen ik bij mijn tweede poging Bruno Vermoesen leerde kennen, werd ons Project Papillon geboren." Voor Bosch was de samenwerking niet zo uitzonderlijk. Ook al werkt de privésector niet zo vaak samen met de sociale sector, Bosch had reeds sedert 2007 een samenwerking

met de kringloopsector. Het begon in één Waalse winkel, waar afgedankte of teruggekeerde apparaten opnieuw werden opgeknapt en verkocht. De samenwerking werd in 2015 uitgebreid naar alle kringloopwinkels. Bosch leidt ook gratis hun techniekers op.

Daarom was het voor Vermoesen niet meteen vreemd om met SAAMO in zee te gaan, getuigt de projectleider: "Het sociale luik zit in het DNA van ons bedrijf. BSH Home Appliances is een 100% dochter van Robert Bosch, dat dan weer voor 94% in handen is van een stichting die actief is in sociaal werk. Ondanks onze 400.000

werknemers en een omzet van 78 miljard euro zijn we niet beursgenoteerd. Het project Papillon, met zijn drie dimensies – economisch, milieu en sociaal – past perfect binnen onze context. Dat betekent niet dat we dit soort projecten uit barmhartigheid doen. SAAMO weet en aanvaardt dat we winst maken op dit soort activiteiten. Dat moet wel als we verder onderzoek willen doen en investeren in circulariteit. We hebben winstmarges nodig om ons bedrijf en dit soort projecten levend te houden."

Tien jaar zonder zorgen

Toestellen worden binnen het project verhuurd op tien jaar voor negen euro per maand. Dat lijkt iets duurder dan wanneer een particulier een apparaat rechtstreeks aankoopt. Toch past de afspraak perfect binnen de situatie van de klant, volgens Stefan Goemaere: "Om te beginnen zal een familie in armoede het initieel bedrag al niet hebben. Het alternatief is een oud toestel dat veel meer kost per maand. Bovendien zit in de huurprijs van Bosch alle transport, installatie, onderhoud en herstelling vervat. Wie huurt, hoeft zich dus de komende tien jaar geen zorgen te maken over het toestel. De garantie loopt ook tien jaar. Er komen dus geen onverwachte facturen of uitgaven en dat is een belangrijke drijfveer voor onze klanten om in te stappen."

Pilootproject

Het Project Papillon startte met de levering van 129 producten als een service.

Langere levensduur van producten via Papillon

Een belangrijk element van de circulaire economie — in relatie tot het Papillon-project — is het aspect van de herbruikbaarheid. Concreet betekent dit dat apparaten tijdens hun productlevensduur door meerdere klanten kunnen worden gebruikt.

De levensduur van het product kan ook worden verlengd doordat toestellen na het doorlopen van een volledige huurcyclus van tien jaar opnieuw kunnen worden verhuurd door ze opnieuw tot gebruiksklare toestellen te herwerken. De mogelijkheid om onderdelen te verwijderen zorgt ook voor een grotere circulariteit: defecte toestellen worden aan het einde van hun levensduur gebruikt als bron van reserveonderdelen voor toestellen die nog wel functioneren.

Recycling is ook een van de principes van circulaire economische modellen. Toestellen en onderdelen die niet meer kunnen worden gebruikt, worden als secundaire grondstoffen teruggevoerd in de circulaire economie, idealiter weer in het eigen productieproces. (Bron: www.bosch-home.be)

“Ik trok met mijn sociaal businessplan naar Bosch en toen ik bij mijn tweede poging op Bruno Vermoesen stootte, werd ons Project Papillon geboren.



STEFAN GOEMAERE,
SPECIALIST IN ENERGIE-
ARMOEDE BIJ SAAMO
WEST-VLAANDEREN

Na de installatie werd een pauze ingelast om na te gaan waar de voorwaarden konden worden verbeterd. Bruno Vermoesen: “We gingen na wat beter kon en wat goed liep. We doen gaandeweg ervaring op. Zo zien we dat een toestel vaak na tien jaar nog perfect marcheert. Dat kan dan eventueel verder worden verhuurd tegen een lagere prijs. Onze toestellen zijn bovendien de voorbije 25 jaar zo geoptimaliseerd qua energieverbruik, dat de klant moeilijk na 10 jaar nog een spectaculair beter exemplaar kan krijgen. Vandaag zijn we in de fase van uitbreiding, zowel in aantallen als in geografisch gebied.”

Stefan Goemaere ziet in Vlaanderen alleen al een totale doelgroep van 135.000 gezinnen. Ze zijn allen wel eens toe aan de vervanging van toestellen. Daarom wil hij bij de uitbreiding werken via een systeem van sociale franchise: “We sluiten als tussenpartij contracten af met lokale OCMW's. Deze OCMW's kunnen op hun

beurt een huurcontract afsluiten met de uiteindelijke gebruiker van het toestel. Dat is hoe we denken verder te gaan. Wij groeperen en blijven aanspreekpunt voor Bosch.”

De uitbreiding van het project slaat ook op de manier van werken bij Bosch, weet Bruno Vermoesen: “We verhuren niet alleen nieuwe, maar ook

gerenoveerde toestellen die nog energie-efficiënt zijn. Die kunnen we aanbieden aan een lagere huurprijs, maar dan wel voor een kortere periode. Dat geeft ons, maar ook SAAMO nog meer opties.” Ondertussen onderhandelt Stefan Goemaere niet alleen met Bosch maar ook met de Vlaamse regering: “Daar wordt onze aanpak ondersteund. De regering riep al een kortingbon van 150 euro in het leven bij een aankoop, maar overweegt die nu ook bij de verhuurformule. Ik hoop op een doorbraak midden 2022.”

Breder publiek

De aanpak met de verkoop of verhuur van producten als een dienst, wordt ondertussen ook getest voor een breder

publiek. In Nederland werd het Bluemovement-project uitgerold, waarbij geleased wordt aan elke mogelijke consument. Ook in Duitsland wordt deze formule vandaag getest. Bruno Vermoesen: “We kijken nu hoe we dit in de markt kunnen zetten. België komt dan ongetwijfeld later ook aan de beurt. Net zoals bij Papillon is het verhogen van de circulariteit door het ontzorgen van de klant, onze belangrijkste opdracht. We hebben in België nog het project Wewash, waarbij wasmachines en droogkasten worden aangeboden als een dienst. De toestellen staan ter beschikking van meerdere gezinnen. Je betaalt per keer dat je het apparaat gebruikt. Daar weegt, in tegenstelling tot bij Papillon, het sociale aspect veel minder.” ■

NIEUWE INSPIRATIENOTA

Tussen product en dienst

Rogier De Langhe, lector Netwerkeconomie Howest, werkt aan een nieuwe ETION-inspiratienota over duurzame digitale businessmodellen. Hij vertrekt van het gegeven dat digitalisering niet louter een hoera-verhaal is. Ze maakt ook veel kapot. Businessmodellen verdampen, soms hele sectoren tegelijk. Zoals de muziekindustrie na de opkomst van *filesharing*.

Gelukkig zijn we ondertussen een paar decennia verder. De ervaring leert dat de verandering van een product in een dienst een van de succesvolste strategieën is om de digitale revolutie niet alleen te overleven, maar er ook succesvol in te zijn. Over sectoren heen denken heel wat bedrijven momenteel na over het heruitvinden van hun product als dienst.

Deze inspiratienota legt uit waarom product-dienstcombinaties zo interessant zijn, hoe eraan te beginnen en wat de mogelijkheden zijn.

De Langhe Rogier, Duurzame digitale businessmodellen: tussen product en dienst, ETION-inspiratienota 127, maart 2022.

Vanaf eind maart is deze nota beschikbaar via www.etion.be. ETION-leden krijgen dan ook een digitale versie in hun mailbox.