



Die Digitale Ära Sozialer und Zirkulärer Unternehmen: Trends, Chancen und Zukunftsfahrplan



Kofinanziert von der
Europäischen Union



rreuse 

Vorwort

Dieser Bericht wurde im Rahmen des Projekts "The digital era of social enterprises: trends and opportunities within the circular economy (DigiSocCirc)" erstellt und wird von der Europäischen Union über den Europäischen Sozialfonds Plus (ESF+) finanziell unterstützt. Das auf 12 Monate angelegte Projekt soll Sozialunternehmen, die in der Kreislaufwirtschaft tätig sind, dabei helfen, die Digitalisierung zu nutzen, um die wertvolle soziale und ökologische Wirkung, die sie erzielen, zu fördern und zu verstärken. Die wichtigsten Trends, Risiken und Chancen der Digitalisierung im Bereich der Wiederverwendung und Reparatur sind Gegenstand des Projekts.

Das Projektkonsortium unter der Leitung von [RREUSE](#), setzt sich aus einzelnen Sozialunternehmen sowie regionalen und nationalen Netzwerken von Sozialunternehmen zusammen, die in der gesamten Europäischen Union in den Bereichen Wiederverwendung, Reparatur und Recycling tätig sind, und zwar::

Partner:

- [Re-Use Austria](#)
- [Ateliere Fără Frontiere](#) (AFF, Rumänien)
- [Humana Nova](#) (Kroatien)
- [Branchevereniging Kringloop Nederland](#) (BKN, Niederlande)

- [Re-Use Deutschland](#) (Deutschland)
- [Kierrätyskeskus](#) (Finnland)

Kooperationsunternehmen:

- [Asociación Española de Recuperadores de Economía Social y Solidaria](#) (AERESS, Spanien)
- [ENVIE](#) (Frankreich)
- [Emmaüs Europe](#)

Die Ausarbeitung dieses Berichts erfolgte mit Engagement, Einsatz und Fachwissen aller Partner des DigiSocCirc-Projekts.

Erstellt: Sep 2024

Projekt: DigiSocCirc - ESF-2022-SOC-INNOV

Bericht: D11: Abschlussbericht

Hauptverfasserin:

- Charlotte Chng, charlotte.chng@rreuse.org

Mitwirkender Verfasser:

- Frederick Ryan Wallace, frederick.ryanwallace@rreuse.org
- Simone Schirru, simone.schirru@rreuse.org

Design und layout:

- [Boostern](#), info@boostern.com



Kofinanziert von der Europäischen Union

Von der Europäischen Union finanziell unterstützt. Die hierin zum Ausdruck gebrachten Ansichten und Meinungen sind jedoch ausschließlich die der Verfasser und spiegeln nicht unbedingt die der Europäischen Union oder des Europäischen Sozialfonds Plus (ESF+) wider. Weder die Europäische Union noch die übernehmen die Verantwortung dafür.

04 Kurzüberblick

05 Einleitung

09 Digitale und soziale Trends in der Wiederverwendung

09 Sammeln von Gegenständen zur Wiederverwertung

11 Sortierung

12 Logistik

13 Rückverfolgbarkeit

14 Digitale und soziale Trends bei Dienstleistungen mit Kundenkontakt

15 Secondhand E-Commerce

17 Karten und Apps

19 Fahrplan für Sozial- und Kreislaufunternehmen für den Einsatz digitaler Tools

19 Ausweitung der Digitalisierung von Sozialunternehmen

20 Ausweitung durch grenzüberschreitende Zusammenarbeit bei der Digitalisation

24 Politische Empfehlungen

27 Fazit

Kurzüberblick

Um sich an die Entwicklung des Marktes anzupassen und wettbewerbsfähig zu bleiben, ist es für Sozialunternehmen, die in der Kreislaufwirtschaft tätig sind, nicht länger eine Option, sondern vielmehr eine Notwendigkeit, sich einer digitalen Transformation zu unterziehen. Die Digitalisierung stellt für Sozialunternehmen eine entscheidende Möglichkeit dar, Arbeitsabläufe in ihren Geschäftsbereichen Wiederverwendung und Reparatur zu verbessern und zu optimieren, insbesondere bei der Sammlung von wiederverwendbaren Gegenständen, deren Sortierung, Rückverfolgbarkeit, Logistik sowie bei Dienstleistungen mit Kundenkontakt, einschließlich E-Commerce und Karten. Angesichts begrenzter Ressourcen und des Schwerpunkts auf der beruflichen Integration benachteiligter Personen stehen Sozialunternehmen auf ihrem Weg zur Digitalisierung jedoch vor erheblichen Herausforderungen, die ihre Bestrebungen um eine digitale Transformation behindern können.

Ziel dieses Berichts ist es daher, einen umfassenden Überblick über die verschiedenen digitalen und sozialen Trends beim digitalen Wandel zu geben, den die im Wiederverwendungssektor tätigen Sozialunternehmen durchlaufen, sowie über die Herausforderungen und Chancen, die mit diesen sich abzeichnenden Trends verbunden sind. Darüber hinaus werden die notwendigen Schritte für die Einbeziehung und Ausweitung der Digitalisierung

aufgezeigt und ein Fahrplan für die langfristige Zusammenarbeit innerhalb der Gemeinschaft der Sozialunternehmen erstellt. Um dies zu erreichen, enthält der Bericht eine Liste von strategischen Empfehlungen, mit denen bestimmt werden soll, welche Unterstützung Sozialunternehmen von EU- und nationalen Institutionen für die Digitalisierung benötigen.

Insgesamt geht aus den wesentlichen Erkenntnissen hervor, dass die Vorteile der Digitalisierung vielfältig sind: Sie steigert die Leistungsfähigkeit, stärkt das Profil der Sozialunternehmen, verbessert die Beschäftigungsfähigkeit und Kompetenzen der eingegliederten Mitarbeiter und eröffnet neue Markt- und Geschäftsmöglichkeiten. Es ist daher von entscheidender Bedeutung, dass sich diese Sozialunternehmen zusammenschließen, um ihre Kräfte zu bündeln und interne Kapazitäten aufzubauen, um ihre Geschäftsabläufe gemeinsam zu digitalisieren. Dazu sind strategische Gespräche auf EU- und nationaler Ebene, technischer Austausch und vertieftes Wissen sowie grenzüberschreitende Initiativen unabdingbar. Durch gegenseitige Erfahrungen und die Bündelung von Ressourcen kann eine erfolgreiche Digitalisierung für alle zur Realität werden, indem digitale Werkzeuge und Kompetenzen in allen Organisationen skaliert und durchgängig eingesetzt werden.

Einleitung

Die Partner des DigiSocCirc Projektkonsortiums setzen sich aus Sozialunternehmen zusammen, die im Wiederverwendungssektor tätig sind (siehe Tabelle 1). Sie führen Wiederverwendungsbetriebe mit einer Vielzahl von Materialströmen, darunter Textilien, Elektro- und Elektronikartikel sowie Möbel. Zu diesem Zweck nehmen sie zunächst Gegenstände von Anwohnern in ihren Wiederverwendungszentren an, holen sie bei Hausbesuchen ab, sammeln sie an öffentlichen Entsorgungsstellen ein oder nehmen sie im Rahmen von Partnerschaften mit dem Privatsektor entgegen. Anschließend sortieren sie die Gegenstände in verschiedene Kategorien und leiten sie auf unterschiedliche Wege (z. B. wird entschieden, ob der Gegenstand direkt wiederverwendet werden kann oder ob er vor der Wiederverwendung noch bearbeitet werden muss). Gegenstände, die einer Bearbeitung bedürfen, werden bei Bedarf repariert oder aufgearbeitet, um sie wieder in einen gebrauchsfähigen Zustand zu versetzen. Anschließend werden diese wiederverwendbaren Artikel sowohl in ihren Läden als auch in ihren Online-Shops weiterverkauft. Im Rahmen dieser Aktivitäten beschäftigen sie benachteiligte Personen, die vom Arbeitsmarkt ausgeschlossen sind, und verbessern ihre Beschäftigungsfähigkeit dadurch, dass sie neue Fähigkeiten (z.B. Reparatur- und Nähfertigkeiten) erlernen und ihr Selbstvertrauen stärken¹.

RREUSE, der federführende Projektpartner des DigiSocCirc-Projekts, ist Europas größtes Netzwerk von Sozialunternehmen, die in den Bereichen Wiederverwendung, Reparatur und Recycling tätig sind. Im Rahmen des DigiSocCirc-Projekts hat es regelmäßige Treffen mit dem Projektkonsortium gegeben, um das Thema Digitalisierung für die Sozialwirtschaft zu vertiefen und den Austausch von Erfahrungen und Wissen in diesem Bereich sowie die Zusammenarbeit zwischen den Partnern zu fördern. Als Hauptverfasser möchte RREUSE die im Rahmen dieser Treffen gewonnenen Erkenntnisse im Abschlussbericht des DigiSocCirc-Projekts festhalten.

Dieser Bericht ist das Ergebnis von Recherchen und Workshops, die während der einjährigen Projektlaufzeit unter Mitwirkung des Projektkonsortiums und weiterer RREUSE-Mitglieder durchgeführt wurden. Er stützt sich auf frühere Fallstudienberichte² und Ergebnisberichte³ zum Wiederverwendungsgeschäft und Dienstleistungen mit Kundenkontakt.

¹ RREUSE (2023) Putting people and skills at the core of the circular economy: 18 stories from social enterprises. (Mehr Infos [hier](#)).

² RREUSE (2023) Case studies on skill sets and social impact 01. Digital and social trends in reuse operations (Mehr Infos [hier](#)) und RREUSE (2024) Case studies on skill sets and social impact 02. Digital and social trends in customer-facing services (Mehr Infos [hier](#))

³ RREUSE (2023) Findings and Evaluation Report #01. Digital and social trends in reuse operations (Mehr Infos [hier](#)) und RREUSE (2024) Findings and Evaluation Report #02. Digital and Social trends in customer-facing services (Mehr Infos [hier](#)).

Tabelle 1. Liste der Sozialunternehmen des DigiSocCirc Projektkonsortiums

Partner	Beschreibung
	<p>Re-Use Austria ist ein Netzwerk von vorwiegend Sozialunternehmen, das 46 Wiederverwendungsbetriebe in Österreich vertritt. Im Jahr 2022 wurde WIDADO, ein Online-Marktplatz für Wiederverwendungsprodukte für Sozialunternehmen in Österreich, ins Leben gerufen. Ausschlaggebend dafür waren das rasante Wachstum des E-Commerce und die Lockdown-Situation während der COVID-19-Pandemie, die eine Herausforderung für die traditionellen Geschäftsmodelle von Sozialunternehmen darstellten, die sich auf den Secondhand Einzelhandel in Läden stützten.</p> <ul style="list-style-type: none">  Re-Use Austria Fallstudie zu Dienstleistungen mit Kundenkontakt (Seiten 4-6)  WIDADO: Re-Use Österreichs E-Commerce-Lösung für Sozialunternehmen
	<p>Ateliere Fără Frontiere (AFF) ist eine rumänische gemeinnützige Organisation, die sich für die soziale, berufliche und gesellschaftliche Eingliederung schutzbedürftiger, ausgegrenzter und benachteiligter Menschen einsetzt. In vier Werkstätten werden kreislauffähige Dienstleistungen und Produkte angeboten. Eine davon ist die Remesh-Werkstatt, in der Banner von Unternehmen gesammelt und zu modischen Produkten upgecycelt werden. Während der Großteil des Remesh-Umsatzes im B2B-Bereich erzielt wird, gibt es auch einen Online-Shop, in dem diese Produkte an Privatkunden verkauft werden.</p> <ul style="list-style-type: none">  AFF Fallstudie zu Dienstleistungen mit Kundenkontakt (Seiten 9-10)  Remesh-Project verwandelt Banner in Modeprodukte für den E-Commerce
	<p>Humana Nova ist eine Sozialgenossenschaft, die behinderten und anderen sozial ausgegrenzten Menschen durch die Herstellung und den Verkauf hochwertiger und innovativer Textilprodukte aus ökologischen und recycelten Stoffen für den Bedarf des in- und ausländischen Marktes eine Beschäftigung bietet. Im Jahr 2021 hat sie eine neue Webshop-Plattform eingerichtet, auf der sie ihre Upcycling-Textilprodukte und nachhaltige Waren verkauft.</p> <ul style="list-style-type: none">  Humana Nova Fallstudie zur Wiederverwendung (Seiten 3-5)  Die richtige Balance zwischen digitaler und manueller Arbeit in den Wiederverwertungsbetrieben von Sozialunternehmen

⁴ Die anderen drei Workshops sind educlick (eine nationale Plattform für das Sammeln und Aufarbeiten von Elektroschrott, der dann an Schulen gespendet wird), der Biohof bio&co (ein sozialer Bauernhof, der Bio-Gemüse anbaut, das lokal über ein Jahresabonnement geliefert wird) und logietic (ein innovativer Service, der logistische und verpackungsbezogene Unterstützung für Unternehmen anbietet, die nach sozialen und umweltfreundlichen Lösungen suchen).

Tabelle 1. Liste der Sozialunternehmen des DigiSocCirc Projektkonsortiums

Partner

Beschreibung



BKN ist ein Netzwerkverband, der 67 Sozialunternehmen mit etwa 250 Wiederverwendungs-läden in den gesamten Niederlanden vertritt. Er steht für eine Kreislaufwirtschaft, eine integrative Gesellschaft und einen professionellen Wiederverwendungssektor. Im Jahr 2022 richtete er einen Webshop ein, [OnlineKringlopen.nl](https://www.onlinekringlopen.nl), in dem seine Mitglieder gemeinsam ihre Secondhandartikel online verkaufen können. Die Plattform ist so konzipiert, dass sie nur sehr geringe Kenntnisse erfordert und somit für alle Mitarbeiter der Mitgliedsorganisationen geeignet ist.

 [BKN Fallstudie zur Wiederverwendung \(Seiten 9-11\)](#)

 [Entwicklung eines datengesteuerten Wiederverwendungssektors mithilfe digitaler Steuerung](#)



Re-Use Deutschland e.V. ist die bundesweite Dachmarke für Zusammenarbeit und garantierte Qualität bei der Ressourcenschonung durch Wiederverwendung, Reparatur und Upcycling (Aufwertung von Materialien) in Secondhandläden. Es ist das Label für gemeinwohlorientierte Wiederverwendungs- und Reparatereinrichtungen sowie für kooperierende öffentliche Recyclingzentren, Hersteller und Händler. Der Verein besteht aus 16 Mitgliedern und führt derzeit ein Projekt mit einer Vielzahl von Interessengruppen durch, um eine E-App zu entwickeln, mit der Elektronikschrott identifiziert und bewertet werden kann.

 [Re-Use Deutschland Fallstudie zu Dienstleistungen mit Kundenkontakt \(Seiten 7-8\)](#)

 [Eine innovative E-App für die einfache Wiederverwendung von Elektrogeräten](#)



Kierrätyskeskus ist ein gemeinnütziges Unternehmen, das den Ressourcenverbrauch senkt, das Umweltbewusstsein stärkt und Beschäftigungsmöglichkeiten erhöht. Das Zentrum betreibt 13 Läden im Großraum Helsinki und einen landesweiten [Online-Shop](#). Seit acht Jahren ist das Unternehmen im E-Commerce-Geschäft tätig und befindet sich derzeit in der Testphase für den plattformübergreifenden Verkauf, um seine Reichweite zu vergrößern und das Kundenerlebnis zu verbessern.

 [Kierrätyskeskus Fallstudie zur Wiederverwendung \(Seiten 6-8\)](#)

 [Ein Sozialunternehmen, das sinnvolle Beschäftigungsmöglichkeiten und digitale Kompetenzen vermittelt](#)

Tabelle 1. Liste der Sozialunternehmen des DigiSocCirc Projektkonsortiums

Kooperationspartner

Beschreibung



AERESS ist eine gemeinnützige Organisation, die als nationale Plattform von Solidaritätseinrichtungen (Vereine, Stiftungen, Genossenschaften und Integrationsbetriebe) gegründet wurde. Diese Einrichtungen widmen sich der Reduzierung, Wiederverwendung und dem Recycling von Abfallprodukten mit dem Ziel des sozialen Wandels und der Förderung der sozialen und beruflichen Integration von Menschen, die von sozialer Ausgrenzung bedroht sind oder bereits davon betroffen sind.

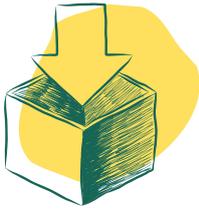


Envie ist der französische nationale Unternehmensverband für soziale Eingliederung, der ausgegrenzten Gruppen bei der Rückkehr ins Arbeitsleben durch eine wirtschaftliche Tätigkeit geholfen hat, die auf das Sammeln, Reparieren und den Verkauf von gebrauchten elektrischen und elektronischen Geräten spezialisiert ist. Über ein Netzwerk von Läden in ganz Frankreich werden diese Waren zu erschwinglichen Preisen an Haushalte verkauft.



Emmaüs Europe ist ein Zusammenschluss von Emmaüs-Organisationen aus 20 Ländern in Europa. Die durch Solidarität angetriebene Emmaüs-Bewegung setzt sich für die schwächsten Gruppen der Gesellschaft ein. Zu ihren Aufgaben gehören das Sammeln und der Verkauf von Secondhand-Waren sowie die Bereitstellung von Wohnraum und Arbeitsplätzen für Menschen, die aus der Gesellschaft ausgeschlossen wurden. Mit über 70 Jahren Erfahrung auf dem Gebiet der Wertstoffverwertung ist Emmaüs zu einem starken Vertreter der Abfallvermeidung und Abfallwirtschaft in Europa geworden.

Digitale und soziale Trends in der Wiederverwendung



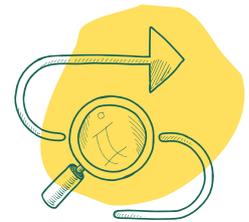
Sammlung



Sortierung

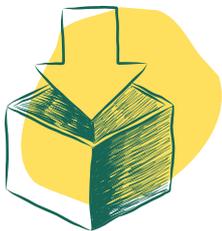


Logistik



Rückverfolgbarkeit

Digitale und soziale Trends in der Wiederverwendung umfassen in der Regel die Verbesserung und Optimierung folgender Prozesse: Sammlung, Sortierung, Logistik und Rückverfolgbarkeit.



Sammeln von Gegenständen zur Wiederverwendung

Im Rahmen der Wiederverwendung kann unter Sammlung der Prozess des Sammelns wiederverwendbarer Artikel verstanden werden, die in den meisten Fällen von Bürgern oder Organisationen gespendet werden. Zu den üblichen Methoden der Sammlung wiederverwendbarer Gegenstände gehören die Annahme von Sachspenden von Bürgern in Wiederverwendungszentren, Haustürabholungen, Sammlungen in Straßencontainern oder an kommunalen Entsorgungsstellen.

Sozialunternehmen in der Kreislaufwirtschaft haben in der Regel Sammelaktionen durchgeführt, entweder durch Haustürabholungen oder über ihre Wiederverwendungszentren, wo die Bewohner ihre Gegenstände hinbringen und spenden konnten. Haustürabholungen können regelmäßig nach einem Zeitplan oder spontan durchgeführt werden, wenn jemand sie anfordert.

In den letzten Jahren haben diese Sozialunternehmen Online-Plattformen, wie z. B. Apps, eingerichtet, um Abholtermine bei den einzelnen Spendern zu koordinieren.

Diese Online-Tools helfen dabei, die Informationen zu diesen Terminen zu digitalisieren und auf einer gemeinsamen Plattform zu zentralisieren, wodurch sie die Abholprozesse optimieren, indem sie beispielsweise die Routen effizienter planen können. Sie können auch über diese Apps mit den Spendern in Kontakt treten, um sie über Änderungen im Zeitplan aufgrund unvorhergesehener Umstände zu informieren.



Sozialunternehmen setzen auch andere Technologien ein, wie z. B. die Installation digitaler Sensoren in Altkleidercontainern, die erkennen, wie voll sie sind, und die Innentemperatur und Luftfeuchtigkeit überwachen. Auf diese Weise können sie Ressourcen optimieren, indem diese Container erst geleert werden, wenn sie ausreichend gefüllt sind, und sicherstellen, dass die Qualität der gesammelten Textilien nicht durch äußere Gegebenheiten beeinträchtigt wird.

Sozialunternehmen stehen jedoch bei der Digitalisierung der Sammelprozesse vor grundlegenden Herausforderungen, wie z. B. wenig qualifizierte Mitarbeiter, mangelnde Bereitschaft zur Abkehr von traditionellen Arbeitsprozessen,

erhebliche zusätzliche Kosten und Wettbewerb mit etablierten Unternehmen. Dennoch kann die mangelnde Fachkompetenz der Mitarbeiter durch Finanzierungsmöglichkeiten oder Partnerschaften mit Privatunternehmen zur Bereitstellung digitaler Schulungen angegangen werden. Ein Beispiel dafür ist ein Projekt von AFF und dem Société Générale Global Solution Centre, das eingegliederten Mitarbeitern Zugang zu grundlegenden Computerkursen und speziellen Kursen zum ordnungsgemäßen Sammeln, Sortieren und Zerlegen von Elektroschrott⁵ bietet. Schließlich können diese Technologien trotz der anfänglichen Kosten dazu beitragen, die Effizienz der Sammelprozesse zu verbessern und so die Kosten in anderen Bereichen zu optimieren.

Vollständige Informationen zur Sammlung von Gegenständen zur Wiederverwendung finden Sie in dem früheren Ergebnisbericht über Wiederverwendung⁶.

⁵ RREUSE (2024) Findings and Evaluation Report #02. Digital and social trends in customer-facing services S. 16. (Mehr Infos [hier](#)).

⁶ RREUSE (2023) Findings and Evaluation Report #01. Digital and social trends in reuse operations. (Mehr Infos [hier](#)).



Sortierung

Im Rahmen der Wiederverwendung kann das Sortieren als Kategorisierung und Organisation der gesammelten Artikel nach Art, Qualität oder Zustand definiert werden. Es ist wichtig zu bestimmen, welche Artikel wiederverwendet, für die Wiederverwendung vorbereitet oder recycelt werden können.

Traditionell werden Sortierprozesse in Sozialunternehmen von speziell geschulten Mitarbeitern durchgeführt, die entscheidende Schritte wie die Bewertung der Eigenschaften von gespendeten Artikeln und damit die Feststellung ihres Wertes und Wiederverwendungspotenzials durchführen. Um die Effizienz dieses Prozesses zu steigern, haben Sozialunternehmen digitale Tools eingesetzt, die diese Mitarbeiter bei ihren Sortiertätigkeiten unterstützen.

So wurde beispielsweise Google Lens als Tool zur Analyse von Bildern gespendeter Artikel eingesetzt, um die Sortier- und Preisgestaltungsprozesse effizienter und objektiver zu gestalten. Eine Schlüsselfunktion ist die umgekehrte Bildersuche, die auf der Grundlage eines Screenshots eines Artikels die gleichen oder ähnliche Artikel anzeigt, die online verfügbar sind, und so die Möglichkeit bietet, die Merkmale und den Preis des Artikels zu ermitteln, um eine bessere Grundlage für Entscheidungen zu schaffen. Diese Tools setzen möglicherweise die für die Sortierung erforderlichen personellen Ressourcen frei, um andere Artikel zu sortieren, die eine differenziertere Beurteilung erfordern und noch nicht durch Technologie ersetzt werden können.

Dennoch bleibt die soziale Integration der Beschäftigten die Priorität von Sozialunternehmen,

was dazu führt, dass sie nur zögerlich auf diese digitalen Tools umsteigen, da dies den Verlust von Arbeitsplätzen bedeuten würde. Das Ziel besteht darin, ein ausgewogenes Verhältnis zu finden und die Tools so einzusetzen, dass sie den Mitarbeitern helfen oder ihnen die Ausübung verschiedener Tätigkeiten ermöglichen, anstatt sie zu ersetzen. Den meisten Sozialunternehmen fehlt es auch an Kapazitäten, eigene Tools zu entwickeln, und ihnen fehlt der Zugang zu umfangreichen Datensätzen und spezieller Ausrüstung, die für die Funktionsfähigkeit dieser Tools erforderlich sind. Darüber hinaus erfordert der Einsatz dieser Tools erhebliche Investitionen in die Schulung der Mitarbeiter, was die finanziellen Möglichkeiten eines Sozialunternehmens oft übersteigt.

Regionale oder nationale Fördermittel tragen dazu bei, diese Ressourcenknappheit zu beheben und die Entwicklung dieser KI-Tools zu unterstützen. So erhielt beispielsweise Recyclingbörsen, ein Mitgliedsunternehmen von Re-Use Deutschland, Fördermittel vom Bundeswirtschaftsministerium für die Entwicklung einer App, die das Wiederverwendungspotenzial von Elektrokleingeräten ermittelt und einen möglichen Secondhandpreis⁷ ermittelt. Dadurch soll die Genauigkeit der Sortier- und Preisgestaltungsprozesse verbessert werden.

Vollständige Informationen zur Sortierung von Artikeln zur Wiederverwendung finden Sie in dem früheren Ergebnisbericht über Wiederverwendung⁸.

⁷ RREUSE (2024) Case studies on skill sets and social impact 02. Digital and social trends in customer-facing services S. 7. (Mehr Info [hier](#)).

⁸ RREUSE (2023) Findings and Evaluation Report #01. Digital and social trends in reuse operations. (Mehr Info [hier](#)).



Logistik

Im Rahmen der Wiederverwendung kann die Logistik als Bewegung und Lagerung wiederverwendbarer Artikel definiert werden. Dies umfasst den Transport, die Lagerung und den die Distribution, um sicherzustellen, dass die Artikel verfügbar sind, wo und wann sie benötigt werden.

Die Logistikkette für die Wiederverwendung in Sozialunternehmen umfasst in der Regel die Sammlung, Lagerung und den Versand von Produkten, entweder an die physischen Läden, in denen sie verkauft werden, oder direkt an Kunden, die diese Artikel in ihrem Online-Shop gekauft haben.

Sozialunternehmen sind bestrebt, die Logistik durch die Digitalisierung verschiedener Aspekte der Logistikkette effizienter zu gestalten. Manche Sozialunternehmen haben eine Automatisierung in ihren Lagern eingeführt, in denen sie ihre Artikel vorrätig halten. So hat beispielsweise Kierrätyskeskus das automatische Lagersystem Tornado eingesetzt, das den Stauraum optimiert, indem es Artikel kompakt lagert⁹. Das System ist auch in der Lage, einen bestimmten verkauften Artikel unter allen gelagerten Artikeln gezielt auszuwählen und zur Auslieferung zu bringen.

Auch andere Sozialunternehmen haben digitale Tools eingesetzt, um verschiedene Aspekte ihrer Geschäfts- und Logistikprozesse zu verwalten. Dazu gehören das Personalwesen, das Supply-Chain-Management und der Vertrieb, sodass sie einen Überblick über ihre Wiederverwendungsgeschäfte haben, z. B. darüber, welche Artikel eingehen, was verkauft wird, zu welchem Preis und wann. Humana Nova hat beispielsweise ein Tool zur

Ressourcenplanung eingesetzt, um verschiedene Geschäftsprozesse zu steuern, darunter die Menge der gesammelten und wiederverwendeten Textilien, der Lagerbestände an Rohstoffen und Produktionsmaterialien sowie der zum Verkauf bestimmten Endprodukte¹⁰. Dies ermöglicht eine bessere Dokumentation und Koordination in der gesamten Logistikkette, eine größere Transparenz in den verschiedenen Abteilungen und eine bessere Entscheidungsfindung.

Allerdings kann die Digitalisierung der Logistikkette für Sozialunternehmen zur Herausforderung werden. So sind sie beispielsweise einem starken Wettbewerb durch etablierte Unternehmen ausgesetzt, die schnelle Lieferungen als Standard vorgeben, den Kunden heute als Norm erwarten. Dies ist nicht immer möglich oder die umweltfreundlichste Lösung. Darüber hinaus verfügen Sozialunternehmen möglicherweise nicht über die Ressourcen, um alle Aspekte ihrer Logistik mithilfe digitaler Tools zu zentralisieren und zu koordinieren, was die Umsetzung erschwert.

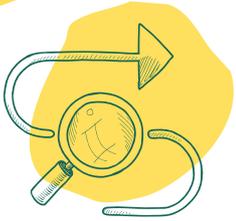
Trotz dieser Hindernisse bietet die Digitalisierung der Logistik diesen Sozialunternehmen dennoch die Möglichkeit, ihre Geschäftsstrategie zu optimieren, indem sie den Ressourcenfluss in der gesamten Logistikkette im Auge behalten und datengestützte Entscheidungen treffen, um den Wiederverwendungsbetrieb zu verbessern.

Vollständige Informationen zur Logistik für Artikel zur Wiederverwendung finden Sie in dem früheren Ergebnisbericht über Wiederverwendung¹¹.

⁹ RREUSE (2024) Findings and Evaluation Report #02. Digital and social trends in customer-facing services S. 6. (Mehr Infos [hier](#)).

¹⁰ RREUSE (2023) Findings and Evaluation Report #01. Digital and social trends in reuse operations S. 10. (Mehr Infos [hier](#)).

¹¹ RREUSE (2023) Findings and Evaluation Report #01. Digital and social trends in reuse operations. (Mehr Infos [hier](#)).



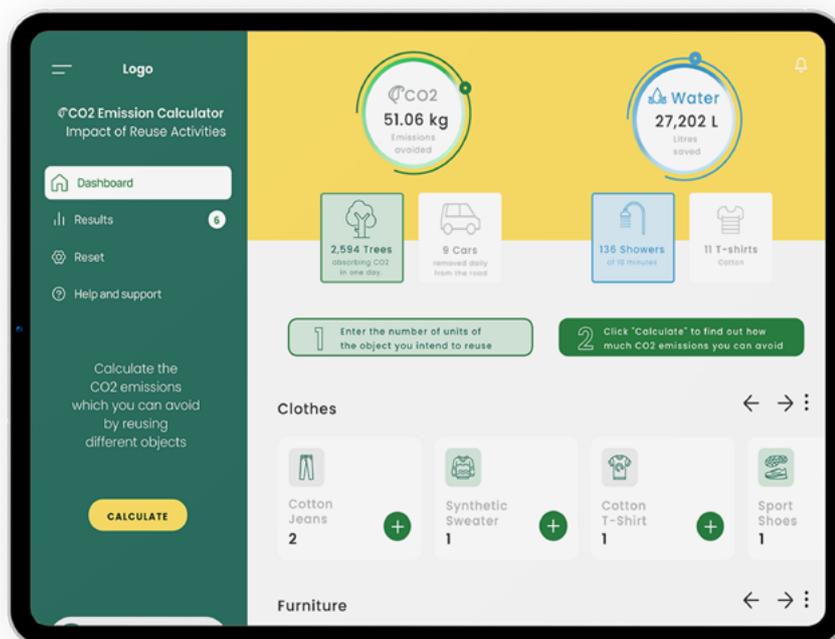
Rückverfolgbarkeit

Im Rahmen der Wiederverwendung kann Rückverfolgbarkeit als die Fähigkeit definiert werden, den Ursprung, die Historie und den Lebenszyklus wiederverwendbarer Artikel zu verfolgen. Dazu gehört die Protokollierung, woher die Artikel stammen, in welchem Zustand sie sich befinden, welche Verfahren zur Vorbereitung auf die Wiederverwendung angewendet wurden und was mit ihnen nach der Wiederverwendung oder der Vorbereitung auf die Wiederverwendung geschieht.

Sozialunternehmen haben Rückverfolgbarkeitssysteme eingesetzt, um einen genauen Überblick über ihren Betrieb und wertvolle Daten über die von ihnen verwendeten Materialien und die von ihnen beschäftigten Mitarbeiter zu erhalten. Die mithilfe solcher Systeme eingeholten Informationen ermöglichen es ihnen, die ökologische und soziale Tragweite ihrer Arbeit sowohl gegenüber ihren Partnern wie z. B. Behörden, als auch gegenüber ihren Kunden zu kommunizieren.

Zu diesem Zweck haben verschiedene Sozialunternehmen digitale Rechner eingesetzt, die

die Auswirkungen der Wiederverwendung auf einfache und visuell ansprechende Weise darstellen, wie z. B. der von AERESS (spanisches Netzwerk an Sozialunternehmen, die in der Kreislaufwirtschaft tätig sind) entwickelte Sozial- und Umweltrechner¹². Dieser Umweltrechner schätzt die Menge an CO₂-Emissionen, die vermieden werden, und die Anzahl der Liter Wasser, die durch die Wiederverwendung eines bestimmten Produkts eingespart werden. Hierdurch wird die Bedeutung der Abfallvermeidung und der Beschäftigung von Personen mit unterschiedlichem sozialen und wirtschaftlichen Hintergrund veranschaulicht.



¹² RREUSE (2023) Findings and Evaluation Report #01. Digital and social trends in reuse operations S. 12. (Mehr Infos [here](#)).

Die Einbindung der Rückverfolgbarkeit in den Betrieb von Sozialunternehmen bringt zusätzliche Kosten und auch gewisse Herausforderungen mit sich. So ist beispielsweise in vielen Ländern und Regionen Europas nicht klar, welche Interessengruppe für die Datenerhebung zuständig ist und wie sie finanziert werden soll. Sozialunternehmen erheben Daten oft auf eigene Initiative und Kosten, obwohl diese Daten für soziale und ökologische Indikatoren oder Ziele auf EU- und nationaler Ebene relevant sind. Außerdem gibt es in den einzelnen Mitgliedstaaten jeweils unterschiedliche Standards, was die Einführung eines einheitlichen Rückverfolgbarkeitssystems zusätzlich erschwert.

Werden diese Hindernisse jedoch überwunden, bringt die Rückverfolgbarkeit mehrere Vorteile mit sich, darunter die Hervorhebung der Leistung

und Glaubwürdigkeit dieser Sozialunternehmen, die Erhebung wertvoller Daten, die Förderung nachhaltiger Kaufgewohnheiten durch Kunden und die Erleichterung ihrer Partnerschaften mit Herstellermarken für mehr Produkttransparenz.

Auf europäischer Ebene wird die künftige Einführung des Digitalen Produktpasses¹³ (DPP) die Rückverfolgbarkeit von Waren während der Sammel- und Sortierprozesse vereinfachen und so zu einer höheren Wiederverwendungsrate beitragen. Bei der Erstellung des DPP muss daher unbedingt der Wiederverwendungssektor und nicht nur der Recyclingsektor¹⁴ berücksichtigt werden. Der Pass sollte auch auf den Produkten selbst und nicht nur auf der Verpackung angebracht werden, um die Transparenz in Bezug auf die ökologischen und sozialen Auswirkungen zu erhöhen¹⁵.

Vollständige Informationen zur Rückverfolgbarkeit von Artikeln zur Wiederverwendung finden Sie in dem früheren Ergebnisbericht über Wiederverwendung¹⁶.

Digitale und soziale Trends bei Dienstleistungen mit Kundenkontakt



Secondhand
E-Commerce



Karten und
Apps

¹³ Europäische Kommission – Ökodesign für nachhaltige Produkte (Mehr Infos [hier](#)).

¹⁴ Gemeinsames Positionspapier (2023) Gemeinschaftliche Stellungnahme europäischer Umweltorganisationen zur Überarbeitung der Richtlinie über Elektro- und Elektronik-Altgeräte (Mehr Infos [hier](#)).

¹⁵ RREUSE (2022) Targeted stakeholder consultation based on the Staff Working Document “Scenarios towards co-creation of a transition pathway for a more resilient, sustainable and digital textiles ecosystem”. (Mehr Infos [hier](#)).

¹⁶ RREUSE (2023) Findings and Evaluation Report #01. Digital and social trends in re-use operations. (Mehr Infos [hier](#)).



Secondhand E-Commerce

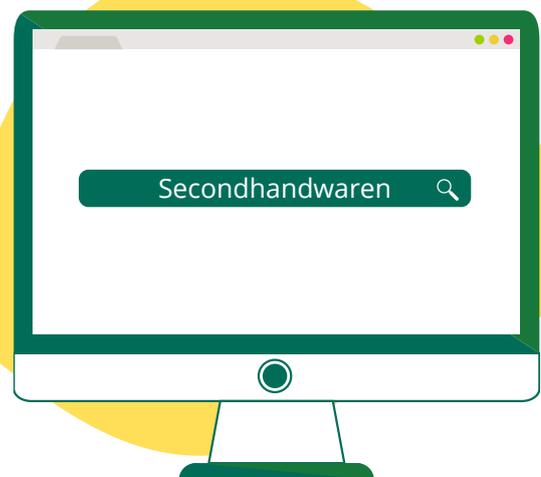
E-Commerce ist der Kauf und Verkauf von Waren und Dienstleistungen über das Internet.

Immer mehr Sozialunternehmen, die im Wiederverwendungssektor tätig sind, haben den Online-Verkauf von Gebrauchsgütern als Teil ihres Geschäftsmodells übernommen, um sich an das sich ändernde Kundenverhalten anzupassen, ein breiteres geografisches Publikum zu erreichen und ihre Einnahmequellen zu variieren.

Hierbei ist jedoch zu beachten, dass der Online-Verkauf von Secondhandprodukten deutlich komplexer ist als der Verkauf von Neuwaren, da jedes einzelne Produkt einzigartig ist und separat hochgeladen werden muss. Daher verkaufen einige Sozialunternehmen nur Artikel online, deren Preis über einem bestimmten Schwellenwert liegt. Aus diesem Grund ist es für Sozialunternehmen wichtig, kontinuierlich ausreichende Mengen an hochwertigen Sachspenden von Bürgern zu erhalten, damit sie langfristig nachhaltig und rentabel arbeiten können, da sie die Einzigen auf dem Markt sind, für die die Wiederverwendung vor Ort und die Einhaltung der Abfallhierarchie Priorität haben¹⁷.

Sozialunternehmen haben benutzerfreundliche und optisch ansprechende Online-Plattformen für den E-Commerce entwickelt und setzen digitale Tools ein, um ihre Produkte effektiv an Online-Nutzer zu verkaufen, wie z. B. Suchmaschinenoptimierung¹⁸

und Suchmaschinenwerbung¹⁹. Sie streben nach Transparenz, indem sie Beschreibungen und die Herkunft ihrer Produkte angeben, da es sich in der Regel um Secondhand- oder Upcycling-Produkte handelt. Dadurch wird auch die Bedeutung ihrer Arbeit für deren Kunden hervorgehoben und sie werden über die Bedeutung nachhaltiger Anschaffungen informiert. Um besser mit größeren kommerziellen Anbietern konkurrieren zu können, sind diese Sozialunternehmen ferner bestrebt, die Erwartungen des E-Commerce-Marktes zu erfüllen, indem sie hochwertige Produktbilder, eine effektive Kundenkommunikation und eine große Auswahl an Produkten zum Verkauf anbieten.



¹⁷ Siehe Principle 4 of RREUSE Guiding Principles on textiles collection and management (Mehr Infos [hier](#)).

¹⁸ Die Verbesserung der eigenen Website, um sie besser an den Algorithmus von Suchmaschinen anzupassen.

¹⁹ Eine Form der Online-Werbung, bei der Unternehmen dafür bezahlen, dass ihre Anzeigen in den Suchergebnissen weit oben angezeigt werden.

Dennoch stoßen viele Sozialunternehmen bei der Entwicklung und dem Betrieb ihres E-Commerce-Geschäfts auf Herausforderungen. Sie verkaufen hauptsächlich Einzelstücke, deren Online-Auflistung zeitaufwendig ist. Darüber hinaus erhalten einige Sozialunternehmen nur wenige hochwertige Sachspenden, die sie alle in ihren Läden verkaufen können. Dies macht es schwierig, die Investition in die Entwicklung und den Betrieb eines Online-Shops zu rechtfertigen, ganz zu schweigen vom Wettbewerb mit kommerziellen E-Commerce-Unternehmen.

Damit der E-Commerce-Verkauf von Sozialunternehmen floriert, sind natürlich der Ehrgeiz, diese Herausforderungen zu meistern, und ein Umdenken erforderlich. Insbesondere sollte der E-Commerce als Notwendigkeit anerkannt werden, um das Markenimage zu stärken, den Geschäftsumsatz zu steigern und sich den aktuellen Einzelhandelstrends anzupassen.

Zum Glück lassen sich die oben genannten Hürden leichter überwinden, wenn diese

"Sozialunternehmen müssen heute und nicht erst morgen mit E-Commerce beginnen."

- Re-Use Austria Vertreter(in)

Sozialunternehmen ihre Kräfte bündeln und einen gemeinsamen Marktplatz entwickeln, beispielsweise auf regionaler oder nationaler Ebene. Dadurch kann der E-Commerce-Markt für Sozialunternehmen etabliert werden, indem der Verkauf einer größeren Auswahl an Produkten und eine breitere Kundenbasis ermöglicht werden.

Sozialunternehmen gehören oft einer lokalen oder nationalen Mitglieds- oder Dachorganisation an, einer Allianz oder einem Verband, der diese Sozialunternehmen untereinander und mit verschiedenen Interessengruppen verbindet, um ihre kollektive Wirkung zu verstärken. Diese Organisationen bieten auch eine Plattform für Zusammenarbeit, gemeinsame Nutzung von

Ressourcen, Interessenvertretung und gegenseitige Unterstützung. Solche Organisationen tragen dazu bei, die Herausforderungen bei der Entwicklung des E-Commerce zu bewältigen, indem sie den Ausbau der Kapazitäten ihrer Mitglieder fördern. Dies kann durch die Bereitstellung von Schulungen und regelmäßiger Betreuung sowie durch Treffen zum Austausch bewährter Verfahren erfolgen.

Diese Sozialunternehmen können ihre Social-Media-Kanäle und Social-Media-Werbung²⁰ wirksam einsetzen, um Kunden über ihre Produkte und die Menschen dahinter aufzuklären und ihrem Einzelhandelserlebnis eine sozial verantwortliche und menschliche Note zu verleihen. Zudem können sie ihre Online-Verkäufe ankurbeln, indem sie Influencer, die ihre Werte teilen und ihre Outfits tragen, auf diesen Plattformen präsentieren. Diese Strategie, die von Humana Nova²¹ erfolgreich verfolgt wird, hat sich positiv auf ihre Online-Verkäufe ausgewirkt. Diese Unternehmen können auch bestehende Qualitätssiegel²² hervorheben, um ihre ökologischen und sozialen Auswirkungen zu präsentieren und sich weiter von etablierten Wettbewerbern abzuheben.

Die Nutzung bestehender Wiederverkaufskanäle ist eine weitere Möglichkeit für Sozialunternehmen, ihren E-Commerce auszubauen, ohne eine eigene Plattform entwickeln zu müssen. Es gibt eine Reihe von Sozialunternehmen, die bestehende Online-Verkaufsplattformen wie eBay, Facebook Marketplace oder spezielle Plattformen für bestimmte Produktkategorien nutzen, um ihre Waren zu verkaufen.

Zu guter Letzt kann der Einsatz von KI-Technologie Arbeitsprozesse im E-Commerce vereinfachen und optimieren. Re-Use Austria verwendet beispielsweise eine KI-gestützte Bilderkennung, die in OpenAI-Tools integriert ist, um Produkte auf ihrem Online-Marktplatz zu registrieren und hochzuladen. So werden Daten auf der Grundlage bestehender OpenAI-Datenbanken generiert, anstatt eine Datenbank von Grund auf neu erstellen zu müssen. So lässt sich Zeit sparen und die Datenqualität verbessern.

²⁰ Eine Form der digitalen Werbung, bei der bezahlte Anzeigen an eine Zielgruppe auf Social-Media-Plattformen geliefert werden.

²¹ Social-Media Kampagne von Humana Nova unter Mitwirkung einer Influencerin in Kroatien

²² Eine Reihe von RREUSE-Mitgliedern hat eigene Qualitätsstandardsysteme eingeführt, darunter die Labels Solid'R und electroREV von RESSOURCES (Belgien), das gleichnamige Label von FairWertung (Deutschland) und das 100 % Kringloop-Qualitätszeichen von BKN (Niederlande).

Darüber hinaus sind KI-Tools benutzerfreundlich und senken die erforderlichen Fachkenntnisse, sodass auch eingegliederte Mitarbeiter ohne Vorkenntnisse eingebunden werden können. So ermöglichen KI-Tools im Webshop von BKN²³ den Mitarbeitern der Mitglieder, die nicht digital versiert sind, Produkte hochzuladen und die Plattform zu nutzen.

Vollständige Informationen zum Secondhand E-Commerce finden Sie in dem früheren Ergebnisbericht über Dienstleistungen mit Kundenkontakt²⁴.



Karten und Apps

Digitale Karten sind interaktive digitale Darstellungen geografischer Gebiete, die zur Lokalisierung von Secondhandläden und Sachspendenannahmestellen von Sozialunternehmen verwendet werden. Diese Karten können über verschiedene digitale Plattformen, einschließlich Webbrowser und mobile Apps, aufgerufen werden.

Apps sind Softwareanwendungen, die dazu dienen, geografische Standorte in Echtzeit zu bestimmen und zu teilen, um den Benutzern präzise und aktuelle Informationen über den genauen Standort der von Sozialunternehmen angebotenen Dienstleistungen zu liefern.

Die Projektpartner haben sich zunehmend für die Nutzung digitaler Karten und Apps entschieden, da diese mehrere Vorteile mit sich bringen, darunter Kunden über Ladenstandorte und Sachspendenannahmestellen zu informieren, Partnerschaften zwischen Sozialunternehmen und dem privaten und/oder öffentlichen Sektor zu erleichtern und die Möglichkeit zu bieten, diese Partnerschaften auf regionale, nationale und lokale Gebiete auszuweiten. Dennoch werden Apps, die eine umfangreichere Entwicklung und höhere Investitionskosten erfordern, seltener genutzt.

Um zügig eine Online-Präsenz aufzubauen, ist es für Sozialunternehmen sinnvoll, ihre Secondhandläden auf Google Maps zu listen und häufig verwendete Schlüsselwörter (z. B. „Secondhand“ oder „Upcycling“) hinzuzufügen, damit ihre Läden häufiger in der Suchmaschine erscheinen. Tatsächlich haben einige Organisationen sogar eine eigene Karte mit ihren Läden oder Einrichtungen

erstellt, wie Humana Nova und ENVIE²⁵. Mit einer exklusiven Karte können bestimmte Standorte eines Sozialunternehmens für Nutzer hervorgehoben werden, wodurch die Konkurrenz im Vergleich zu einer allgemeinen Suche, bei der sie zusammen mit kommerziellen Secondhandhändlern angezeigt werden, verringert wird.



²³ <https://onlinekringlopen.nl>

²⁴ RREUSE (2024) Findings and Evaluation Report #02. Digital and social trends in customer-facing services. (Mehr Infos [hier](#)).

²⁵ Siehe Humana Nova [Karte](#), ENVIE [Karte](#).

Um Nutzer stärker einzubinden, wollen diese Sozialunternehmen aktuelle und korrekte Informationen in ihren Karten und gleichzeitig ausführliche Angaben liefern. So finden Nutzer beispielsweise auf der regelmäßig aktualisierten Karte der Sachspendenannahmestellen von Re-Use Austria²⁶ 1498 Standorte in ganz Österreich, an denen sie ihre Sachspenden in ihrer Nähe abgeben können. Auf der Karte von FairWertung²⁷, können Nutzer den Status der Annahmestelle melden und eine E-Mail-Adresse für weitere Informationen angeben. Neben grundlegenden Angaben wie Kontaktdaten und Adressen auf der Karte liefern diese Sozialunternehmen weitere Informationen, wie die von ihnen gehandhabten Produktströme, angebotene Dienstleistungen und Qualitätsstandards, um potenziellen Kooperationspartnern und Nutzern bei der Auswahl der Organisation zu helfen, an die sie sich wenden möchten.

Darüber hinaus werden die Karten mit Suchmaschinen verknüpft, um die Sichtbarkeit bei der standortbasierten Suche nach nachhaltigen Produkten zu erhöhen. Außerdem werden die Karten über soziale Medien, Websites und Mundpropaganda beworben, um die Reichweite zu erhöhen und Kunden dazu zu ermutigen, nicht mehr ausschließlich Läden zu besuchen, sondern auch die Online-Karten zu nutzen.

Obwohl diese Karten zahlreiche Vorteile bieten, gibt es nach wie vor gewisse Hürden in Bezug auf den Zugang zu Finanzierungsmöglichkeiten, vor allem zu Mitteln, die für die langfristige Nutzbarkeit der Karte über ihre Umsetzung hinaus vorgesehen sind, sowie ein Mangel an internen Kapazitäten zur Pflege und Aktualisierung des Tools. Darüber hinaus kann

die große Auswahl an derzeit verfügbaren digitalen Karten dazu führen, dass die Zahl der Online-Nutzer, die sich mit ihrer spezifischen Karte befassen, sinkt.

Wenn diese Problematik gelöst werden kann, bieten digitale Karten eine Vielzahl an Möglichkeiten. So können diese Karten beispielsweise dazu verwendet werden, Nutzern noch umfassendere Informationen zur Verfügung zu stellen, wie z. B. Aufrufe zu Spenden bestimmter Gegenstände im Laufe des Jahres oder die Art der gesammelten Waren, um potenziellen Spendern den logistischen Aufwand zu erleichtern. So können auch Privatunternehmen oder Kunden eher dazu bewegt werden, bei diesen Aktionen mitzumachen. Gleichzeitig können digitale Karten die Aktivitäten von Sozialunternehmen bekannter machen und Nutzer zu ihren physischen Läden und Online-Shops leiten, um den Gesamtumsatz zu steigern. Diese Karten, wie z. B. die des RREUSE-Netzwerks²⁸, zeigen auch die Reichweite und den Einfluss dieser Sozialunternehmen auf EU-Institutionen sowie nationale und lokale Entscheidungsträger auf, wodurch ein positiveres politisches Umfeld geschaffen werden kann.

Wie bei E-Commerce-Plattformen für Secondhandwaren können neue Unternehmen von anderen lernen, die bereits erfolgreich eigene Karten eingesetzt haben. So müssen sie das Rad nicht neu erfinden und ersparen sich eine Menge Arbeit. Grenzüberschreitende Kooperationen, wie die Zusammenarbeit von Re-Use Austria mit dem Online-Shop von Emmaüs France (Label Emmaüs) zur Entwicklung ihres Online-Marktplatzes (WIDADO), tragen zur Förderung der regionalen und nationalen Zusammenarbeit bei, um den Wissensaustausch und die Entwicklung gemeinsamer Lösungen zu verbessern²⁹.

Vollständige Informationen zu Karten und Apps finden Sie in dem früheren Ergebnisbericht über Dienstleistungen mit Kundenkontakt³⁰.

²⁶ Siehe Re-use Austria [Karte](#).

²⁷ Siehe FairWertung [Karte](#).

²⁸ RREUSE (2024) Findings and Evaluation Report #02. Digital and social trends in customer-facing services S. 13. (Mehr Infos [hier](#)).

²⁹ RREUSE (2024) Findings and Evaluation Report #02. Digital and social trends in customer-facing services S. 14. (Mehr Infos [hier](#)).

³⁰ RREUSE (2024) Findings and Evaluation Report #02. Digital and social trends in customer-facing services. (Mehr Infos [hier](#)).

Fahrplan für Sozial- und Kreislaufunternehmen für den Einsatz digitaler Tools

Das DigiSocCirc-Projekt hat Sozialunternehmen aus ganz Europa einen dringend benötigten Rahmen für den Erfahrungsaustausch geboten und Impulse gesetzt, damit das Thema Digitalisierung weiterhin ganz oben auf ihrer Agenda steht. Um diese Dynamik im RREUSE-Netzwerk aufrechtzuerhalten und die Digitalisierungsaktivitäten im Wiederverwendungssektor auszuweiten, hat das Konsortium in einem Fahrplan folgende Bausteine für den Einsatz digitaler Tools identifiziert, die für jede Interessengruppe anwendbar sind.

Ausweitung der Digitalisierung von Sozialunternehmen

Auf organisatorischer Ebene kann man sich den Prozess der Digitalisierung in mehreren unterschiedlichen Phasen vorstellen, wie das Stufenmodell im E-Commerce von Re-Use Austria (siehe Abbildung 1). Zunächst gibt es begrenzte Digitalisierungsinitiativen mit minimalen Auswirkungen auf traditionelle Geschäftsbereiche. Darauf folgt eine Intensivierung der Aktivitäten zur Etablierung und Ausweitung der digitalen Transformation, wozu auch die grenzüberschreitende

Zusammenarbeit und der Wissensaustausch mit anderen Organisationen gehören. Letztendlich führt dies zu einer umfassenden Digitalisierung der Organisation, die sich tiefgreifend auf das gesamte Unternehmen auswirkt. Im Rahmen des E-Commerce könnte dies die Einrichtung eines gemeinsamen europäischen Marktplatzes und den Betrieb von Online-Shops beinhalten, die wiederum die Entwicklung von Wiederverwendungsaktivitäten in Sozialunternehmen vorantreiben.



“Die Ausweitung von Online-Plattformen ist ein zukunftsorientierterer Ansatz für unsere Geschäftsmodelle als sich ausschließlich auf physische Secondhandläden zu verlassen. Online-Plattformen bieten Kapazitäten, Zugänglichkeit und Reichweite, die mit normalen Läden niemals möglich gewesen wären, und leisten einen wichtigen Beitrag zur Bereitstellung regionaler Secondhandprodukte für unsere Kunden.”

- Beauftragte(r) von Re-Use Austria

Abbildung 1. Phasenmodell von Wiederverwendungsorganisationen im E-Commerce



Ausweitung durch grenzüberschreitende Zusammenarbeit bei der Digitalisierung

Der Blick über den Tellerrand der eigenen Organisation hinaus, grenzüberschreitendes Lernen und der Austausch innovativer Praktiken sind für die Digitalisierung von Sozialunternehmen von entscheidender Bedeutung. Auf diese Weise können Sozialunternehmen ihre Kräfte bündeln und Expertise vereinen, wodurch sie ihre Fähigkeit verbessern, Arbeitsprozesse schneller zu digitalisieren, als wenn sie unabhängig voneinander arbeiten würden.

Das Projektkonsortium und die RREUSE-Mitglieder haben folgende Bausteine für die grenzüberschreitende Zusammenarbeit vorgeschlagen:



Strategische Gespräche

Um sicherzustellen, dass sich der Sektor in eine gemeinsame Richtung mit einer einheitlichen Vision bewegt, ist es wichtig, Gespräche auf strategischer Ebene zu führen. Hierbei geht es darum, über den aktuellen Kurs des Sektors und die zukünftige Entwicklung in Bezug auf Markt- und Technologieentwicklungen zu sprechen und auf eine mögliche Harmonisierung von Lösungen hinzuarbeiten. Solche Gespräche können von übergeordneten europäischen oder nationalen Strukturen wie RREUSE mit den Managern oder Hauptvertretern der Organisationen koordiniert werden.

Diese strategischen Gespräche würden auch eine Plattform für kontinuierliches und regelmäßiges Feedback bieten, was angesichts der ständigen technologischen Entwicklungen und der sich verändernden regionalen, nationalen und lokalen Landschaft des Wiederverwendungssektors von entscheidender Bedeutung ist. Solche Gespräche sind unerlässlich, um die Gesamtstrategie abzustimmen und gleichzeitig sicherzustellen, dass sie an die unterschiedlichen Kontexte der beteiligten Interessengruppen angepasst werden kann.

Fachlicher Austausch und vertieftes Lernen

Zum anderen ist ein regelmäßiger strukturierter Austausch zu bestimmten fachlichen und praktischen Themen in einer Gruppe erforderlich, damit jede Organisation Bausteine an Informationen erhält, die sie in ihrem eigenen Kontext nutzen kann. Diese Themen können sehr konkret sein, wie z. B. der Einsatz von KI-Tools bei der Sortierung von Textilien, digitale Marketingstrategien, die Einrichtung von E-Commerce usw.

Solche Gruppendiskussionen ermöglichen ein vertieftes Lernen und fördern starke Verbindungen zwischen den Gruppenmitgliedern. Während dieser Austausch von einer übergeordneten Struktur wie RREUSE koordiniert werden kann, bieten sie den Organisationen zudem die Möglichkeit, bei bestimmten Themen in ihren Fachgebieten die Führung zu übernehmen. Dies schafft nicht nur ein stärkeres Gefühl der Eigenverantwortung für

die Organisationen, sondern stellt auch sicher, dass die Gespräche so geführt werden, dass sie für die Personen, die die Aktivitäten umsetzen, am relevantesten sind. Die fachbezogenen Sitzungen richten sich idealerweise an Personen, die direkt am Betrieb der Wiederverwendungszentren involviert sind. Um sicherzustellen, dass in diesen Gesprächen die wichtigsten Themen behandelt werden, kann im Vorfeld eine Umfrage zu deren Ermittlung durchgeführt werden.



“Durch die Beiträge der anderen Workshop-Teilnehmer erhielten wir neue Ideen für unseren eigenen Betrieb im Bereich Wiederverwendung sowie Einblicke in gemeinsame Verbesserungen und neue Initiativen.”
- DigiSocCirc Workshop Teilnehmer(in)

Darüber hinaus hat sich ein Buddy-Pairing-System, bei dem weniger erfahrene Mitglieder mit erfahrenen Mitgliedern zusammengebracht werden, um für einen bestimmten Zeitraum Rat und Fachwissen von ihnen zu erhalten, als bewährte Methode der grenzüberschreitenden Zusammenarbeit erwiesen. Diese Paarbildung kann freiwillig erfolgen, durch einen Vertrag festgelegt und/oder durch spezifische Projektfinanzierung gefördert werden. So haben beispielsweise die Projektpartner Re-Use Austria und AERESS im Rahmen eines Projekts, das durch in Spanien gewährte Mittel finanziert wurde, zum Thema E-Commerce zusammengearbeitet. Re-Use Austria hat sich auch mit einem anderen Projektpartner, Kierrätyskeskus, zusammengetan und sich in Finnland getroffen, um gegenseitig ihre Erfahrungen im Bereich der Digitalisierung auszutauschen und voneinander zu lernen, was funktioniert hat und was nicht. Nach dieser Erfahrung betonte Re-Use Austria die Relevanz eines persönlichen Treffens, einschließlich Lagerbesichtigungen der anderen Organisation, für ausgiebigere Gespräche und ein besseres Verständnis der Funktionsweise des Systems. Obwohl jedes Unternehmen einzigartig ist und Lösungen oft nicht genau auf ein anderes Land übertragen werden können, empfiehlt es sich, sich über verschiedene Perspektiven und Lösungen auf

dem Laufenden zu halten, die in angepasster Form oder in einer späteren Phase der Digitalisierung relevant sein könnten.

Sozialunternehmen können sich auch vom Projektpartner BKN inspirieren lassen, der im Rahmen der Umsetzung eines gemeinsamen Online-Marktplatzes die BKN-Akademie gegründet hat, um den Mitarbeitern seiner Mitgliedsorganisationen digitale Kompetenzen zu vermitteln. Dazu gehört die Bereitstellung von Lehrvideos und die Organisation von Online-Webinaren für die Mitarbeiter ihrer Mitglieder. Solche Prozesse könnten auf organisationsübergreifender Ebene übernommen werden, bei der Mitgliedsorganisationen ihr Fachwissen nahtlos miteinander teilen. Dies kann über eine Cloud-basierte Plattform wie Google Drive oder Dropbox erfolgen.

Grenzüberschreitende Projekte

Es werden Finanzmittel für grenzüberschreitende Kooperationen benötigt, um sie voranzutreiben und langfristig nachhaltig zu gestalten. Dies kann durch grenzüberschreitende Projekte geschehen,

die auf lokaler, nationaler oder EU-Ebene finanziert werden. Einige Sozialunternehmen waren an EU-Projekten beteiligt, die die Entwicklung ihres E-Commerce auf nationaler Ebene unterstützen. So hatte beispielsweise Kierrätyskeskus ein vom Europäischen Sozialfonds (ESF) finanziertes Projekt, bei dem eingegliederten Mitarbeitern aktiv digitale Kompetenzen und Umweltwissen vermittelt wurden. Solche Projekte können auf eine grenzüberschreitende Ebene ausgeweitet werden, um Sozialunternehmen in ganz Europa effektiv zu beeinflussen und eine aktivere regionale Beteiligung an Digitalisierungsbestrebungen anzuregen. Diese Maßnahmen stellen Mittel für erste Forschungsarbeiten und mögliche Pilotstudien sowie für die weitere Erforschung und Umsetzung von Digitalisierungsinitiativen in einem größeren geografischen Maßstab bereit, die sonst nicht möglich wären.

Darum ist es wichtig, dass Sozialunternehmen regelmäßig Informationen über Finanzierungs- und Fördermöglichkeiten austauschen und bei relevanten Projektanträgen als Konsortium zusammenarbeiten. So wird nicht nur eine grenzüberschreitende Zusammenarbeit erreicht, sondern auch die Verantwortung für das Projekt auf das gesamte Konsortium verteilt, sodass jedes Sozialunternehmen diese Projekte sinnvoll verfolgen und gleichzeitig sein Tagesgeschäft weiterführen kann.



Tabelle 2. Bausteine grenzüberschreitender Digitalisierungsansätze

	 Strategische Gespräche	 Fachlicher Austausch & vertieftes Lernen	 Grenzüberschreitende Projekte
Ziel 	Sicherstellung einer gemeinsamen Ausrichtung des Sektors und seiner strategischen Entwicklung	Sicherstellung des Austauschs von konkretem und detailliertem Wissen unter Mitarbeiter(innen)	Sicherstellung der Finanzierung und langfristigen Nachhaltigkeit von Digitalisierungsprojekten
Tools 	<ul style="list-style-type: none"> ● Persönliche Treffen ● Online-Meetings ● Zusammenarbeit bei Kampagnen 	<ul style="list-style-type: none"> ● Webinare zur Vorstellung von bewährten Praktiken ● Ausführliche und fokussierte Fachgespräche ● Umfragen ● Individuelle Interaktionen ● Buddy System 	<ul style="list-style-type: none"> ● EU-Projekte ● Nicht von der EU finanzierte Projekte, einschließlich solcher, die von philanthropischen Organisationen finanziert werden ● Partnerschaften mit privaten oder öffentlichen Partnern
 Übergreifende Aktivitäten			
<ul style="list-style-type: none"> ● Teilnahme an Networking-Veranstaltungen wie Workshops und Konferenzen ● Suche nach Partnerschaften außerhalb des Sektors der Sozialunternehmen (private Unternehmen, öffentlicher Sektor, Technologieanbieter, Forschungsinstitute usw.) 			

Für alle Ebenen der Zusammenarbeit haben die Partner auch Tools zur Erleichterung des Austauschs über die Digitalisierung erarbeitet:

- **Newsletter** und **Website-Veröffentlichungen**, in denen die neuesten Entwicklungen bei Digitalisierungsinitiativen aufgezeigt werden.
- **Umfragen**, mit denen Organisationen ihr Interesse an bestimmten Themen bekunden und Beispiele im Zusammenhang mit der Digitalisierung anführen können; diese Umfrageergebnisse könnten anschließend mit allen geteilt werden.
- **Ein Online-Portal** für den Austausch von Wissen und Ressourcen (z. B. PowerPoint-Schulungsfolien, Webinar-Aufzeichnungen usw.).
- **Webinare**, in denen Mitarbeiter(innen) ihre Projektplattformen vorstellen, wie z. B. das von RREUSE für seine Mitglieder organisierte Innovationsforum. Auf diese Weise können Mitglieder ihre Erfolgsgeschichten oder Innovationen teilen, die andere Mitglieder inspirieren können. Die Kontaktdaten der Vortragenden und Teilnehmer dieser Veranstaltungen werden zur Verfügung gestellt, damit Interessenten sich im Nachhinein an sie wenden können. Diese Veranstaltungen könnten auch aufgezeichnet und bereitgestellt werden.

Das Projektkonsortium und andere RREUSE-Mitglieder waren insgesamt der Ansicht, dass es für die grenzüberschreitende Zusammenarbeit eine Kombination verschiedener Ansätze geben muss. Erstens: Auch wenn die Strategie in erster Linie von einer übergeordneten Struktur, wie z. B. einem Netzwerk, geleitet wird, sollten sowohl das Netzwerk als auch die Mitgliedsorganisationen Aktivitäten in verschiedenen Funktionen organisieren und leiten. Zum Beispiel kann das Netzwerk als Plattform für Mitgliedsorganisationen und ähnliche Sozialunternehmen dienen, die über die Aktivitäten und Kommunikationskanäle des Netzwerks zusammenkommen, regelmäßige Workshops und Diskussionsforen für Mitglieder durchführen sowie nützliche Kontakte und Informationen zu Finanzierungsmöglichkeiten bereitstellen.

Andererseits können Mitgliedsorganisationen die Bildung von Fokusgruppen steuern, einen regelmäßigen strukturierten Austausch innerhalb dieser Gruppen festlegen und Partnerschaften mit anderen Sozialunternehmen direkt in die Wege leiten. Diese Partnerschaften können durch finanzierte Projekte entstehen.

Je nach Zweck der Sitzung können auch verschiedene Methoden eingesetzt werden, von Online- und persönlichen Treffen bis hin zu Foren, Webinaren oder Diskussionsrunden. Sie können durch asynchrone Kommunikation wie Umfragen oder E-Mails innerhalb einer Netzwerkorganisation ergänzt werden, was die Kommunikation zwischen verschiedenen Mitgliedern erleichtert, da sie nicht zur gleichen Zeit stattfinden muss.

Politische Empfehlungen

Dieser Abschnitt enthält Empfehlungen für politische Interventionen zur Unterstützung der Digitalisierung von Sozialunternehmen. Die Empfehlungen richten sich sowohl an EU- als auch an nationale Institutionen.

1

Finanzierung von Digitalisierungsmaßnahmen für die Sozialwirtschaft.

Programme wie die im Rahmen der EU-Kohäsionspolitik, Horizont Europa und die nationalen Konjunktur- und Resilienzpläne auf nationaler Ebene³¹, sollen die Entwicklung technologischer Tools zur Unterstützung von Wiederverwendungsbetrieben in der Sozialwirtschaft sicherstellen. Diese Empfehlung steht auch im Einklang mit der Empfehlung des Rates von 2023 zur Entwicklung der Rahmenbedingungen für die Sozialwirtschaft, in der die Bedeutung der Abstimmung von Richtlinien der Sozialwirtschaft auf den digitalen und zirkulären Wandel (Punkt 8(b)) und die Unterstützung der Akteure der Sozialwirtschaft bei der optimalen Nutzung neuer Technologien (Punkt 17(d))³² bekräftigt wird. Um die Wirksamkeit der Mittel zu maximieren und der begrenzten Kapazität von Sozialunternehmen, mehrere Projekte gleichzeitig durchzuführen, zu berücksichtigen, empfiehlt es sich, Aufrufe zur Einreichung von Vorschlägen in einem angemessenen zeitlichen Abstand voneinander zu veröffentlichen.

³¹ Mitgliedstaaten müssen mindestens 37 % ihres Budgets für grüne Maßnahmen und 20 % für digitale Maßnahmen im Rahmen ihrer Aufbau- und Resilienzpläne bereitstellen, um Fördermittel aus der Aufbau- und Resilienzfazilität zu erhalten.

³² Rat der Europäischen Union (2023) Council Recommendation on developing social economy framework conditions. (Mehr Infos [hier](#)).

2

Gewährleistung der Betriebskontinuität von Netzwerken der Sozialwirtschaft.

Sozialunternehmen und andere sozialwirtschaftliche Netzwerke tragen in hohem Maße zum gegenseitigen Wissenstransfer, zur Datenerhebung und zum Austausch von Kooperations- und Finanzierungsmöglichkeiten bei. Die Bestrebungen zur Digitalisierung der Sozialwirtschaft werden jedoch durch den Mangel an langfristiger finanzieller Unterstützung stark beeinträchtigt. Die Mitgliedstaaten sind dazu angehalten, die digitale projektbasierte Unterstützung durch operative Zuschussmechanismen zu ergänzen, um die Betriebskontinuität und die Übernahme der Ergebnisse zu gewährleisten. So sollten sie beispielsweise das Europäische Programm für Beschäftigung und soziale Innovation (EaSI) auf nationaler Ebene erneut einführen, das sich als entscheidend für die Unterstützung des europäischen Netzwerks der Sozialwirtschaft erwiesen hat.

3

Förderung von Lernaustausch und Vernetzungsmöglichkeiten zwischen Sozialunternehmen, etablierten Unternehmen und Forschungseinrichtungen.

Aktuelle EU-Initiativen wie der Übergangspfad für die Nähe und Sozialwirtschaft, die Europäische Kompetenzagenda, das Europäische Unternehmensnetzwerk, die Europäischen Regionen der Sozialwirtschaft und die Europäischen digitalen Innovationszentren sollten als Foren dienen, die es Akteuren der Sozialwirtschaft ermöglichen, sich mit Gleichgesinnten über unternehmerische und Managementchancen auszutauschen und zu vernetzen, um die Digitalisierung in der Kreislaufwirtschaft voranzutreiben.

4

Aufklärung über europäische und nationale Fördermittel zur Unterstützung der Digitalisierung.

Die neue EU-Website für Sozialwirtschaft – das Social Economy Gateway³³, ist ein ermutigendes Beispiel für einen digitalen Raum, der Sozialunternehmen über Möglichkeiten zur Finanzierung von Digitalisierungsprojekten informiert.

5

Einbeziehung sozioökonomischer und ökologischer Aspekte in die Gestaltung der Digitalpolitik.

Digitale politische Interventionen, wie die zum Thema KI, dürfen nicht zu Lasten der Schaffung von integrativen und hochwertigen Arbeitsplätzen gehen, sondern müssen sich an einem menschenzentrierten Ansatz orientieren, der die Schaffung von integrativen und hochwertigen Arbeitsplätzen unterstützt. Digitale Tools zur Förderung einer Kreislaufwirtschaft müssen der EU-Abfallhierarchie³⁴, folgen, Technologien für eine effiziente Ressourcennutzung fördern und die solidarische Wiederverwendung und Reparatur stärken, die für Unternehmen der Sozialwirtschaft einzigartig sind³⁵. Solche Maßnahmen würden auch dazu beitragen, das Ziel des Aktionsplans zur EU-Säule sozialer Rechte zu erreichen, wonach bis 2030 mindestens 80 % der 16- bis 74-Jährigen über grundlegende digitale Kompetenzen verfügen sollen, was von der EU-Kommission als Voraussetzung für die Inklusion und Teilnahme am Arbeitsmarkt definiert wurde³⁶.

³³ Social Economy Gateway Website der Europäischen Kommission. (Mehr Infos [hier](#)).

³⁴ Die Abfallhierarchie ist ein Instrument zur Bewertung von Prozessen, die die Umwelt schützen, und zwar neben dem Ressourcen- und Energieverbrauch von den günstigsten bis zu den ungünstigsten Maßnahmen. Die EU-Abfallhierarchie ist in Artikel 4 der EU-Abfallrahmenrichtlinie 2008/98/EG verankert.

³⁵ RREUSE (2021) Job creation by social enterprises in the reuse sector. (Mehr Infos [hier](#)).

³⁶ Europäische Kommission (2021) Aktionsplan zur europäischen Säule sozialer Rechte. (Mehr Infos [hier](#)).

6

Vorgabe von Grundsätzen für angemessene, anpassungsfähige und integrative Methoden zur Messung der zirkulären und sozialen Auswirkungen.

Abschnitt 3 (d) zeigt, dass Sozialunternehmen ihren Einfluss bereits messen und kommunizieren, beispielsweise über digitale Rechner. Kontinuierliche Bestrebungen, eine solche Entwicklung im Rahmen des EU-Aktionsplans für die Sozialwirtschaft und innerhalb der EU-Agenda für die Kreislaufwirtschaft zu unterstützen, sollten den Bedürfnissen und Merkmalen von Sozialunternehmen entsprechen und in Absprache mit ihnen konzipiert werden, um zu verhindern, dass digitale Barrieren sowie kontraproduktive und unrealistische Verwaltungslasten bei der Berichterstattung entstehen.

7

Anpassung der Lehrpläne an Universitäten zur Förderung eines grünen sozialen Unternehmertums, das Aspekte der Digitalisierung integriert.

Der Eurobarometer-Umfrage Soziales Unternehmertum und Jugend aus dem Jahr 2023 zufolge ist es den meisten jungen Menschen wichtig, für Organisationen mit sozialen oder ökologischen Zielen zu arbeiten³⁷. Allerdings gibt es kaum akademische Programme für soziales und grünes Unternehmertum, die diesem Interesse gerecht werden. In akademischen Studiengängen sollten Themen des sozialen und grünen Unternehmertums stärker aufgegriffen werden, darunter auch die Einbindung von Digitalisierungsaspekten wie „Tech for Good“ und Open-Source-Softwarelösungen, um die derzeitigen und künftigen Mitarbeiter in der Sozialwirtschaft mit zukunftssicheren digitalen Fähigkeiten auszustatten.

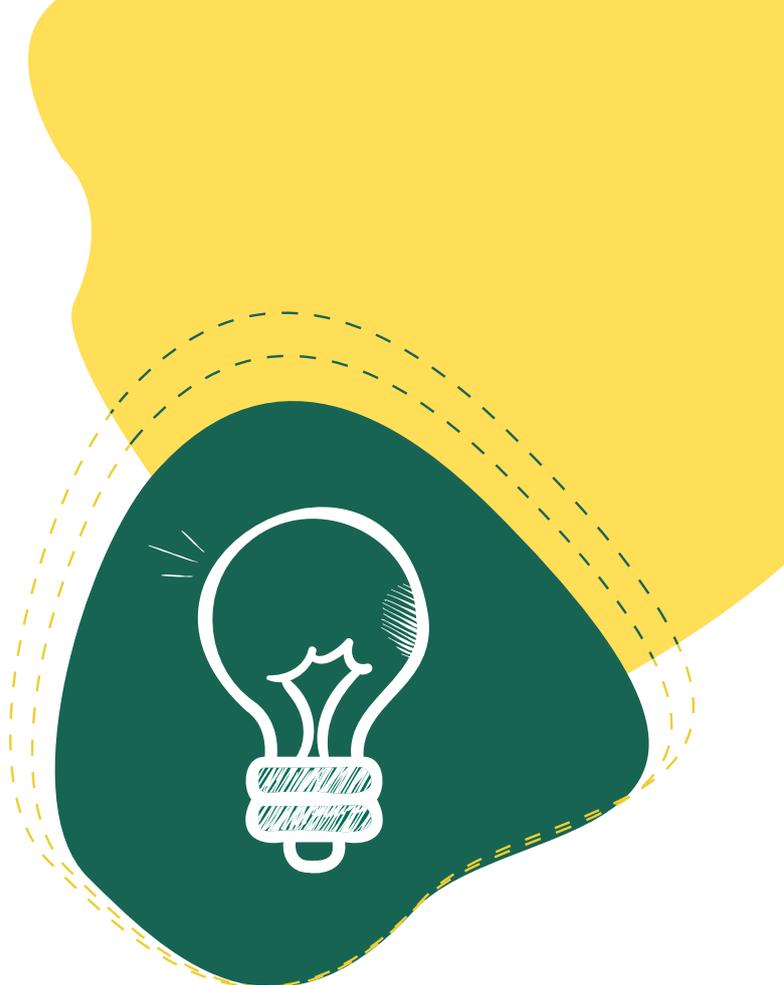
³⁷ Eurobarometer der Europäischen Kommission (2023) Soziales Unternehmertum und Jugend. Die Mehrheit der jungen Menschen findet es „sehr“ oder „ziemlich wichtig“, dass ein potenzieller Arbeitgeber soziale Ziele (75 %) oder Umweltziele (73 %) für das Unternehmen definiert hat. (Mehr Infos [hier](#)).

Fazit

Bei den Konsortiumspartnern und RREUSE-Mitgliedern gibt es zahlreiche bereits bestehende und künftige Entwicklungsperspektiven für die Digitalisierung verschiedener Arbeitsprozesse. Dies wird durch mehrere Beispiele von Digitalisierungsbestrebungen belegt, die auf die Optimierung und Beschleunigung von Prozessen im Wiederverwendungsgeschäft und bei Dienstleistungen mit Kundenkontakt abzielen. Gleichzeitig bieten diese Entwicklungen Akteuren der Sozialwirtschaft die Möglichkeit, ihre öffentliche Präsenz zu erhöhen, ihre Mitarbeiter weiterzubilden und ihre Verkaufszahlen insgesamt zu steigern.

Jedoch haben die meisten dieser Sozialunternehmen gemeinsam, dass sie aufgrund grundlegender Hindernisse, wie begrenzter Ressourcen oder Mitarbeiter mit geringen digitalen Kompetenzen, Schwierigkeiten haben, das gewünschte Niveau der digitalen Transformation zu erreichen. Je nach Stand der Digitalisierung, regionalem, nationalem und lokalem Kontext sowie der Art ihrer Arbeit, wie z. B. den von ihnen gehandhabten Produktströmen und den von ihnen ausgeführten Tätigkeiten, unterscheiden sich die jeweiligen Herausforderungen.

Zwar hat das DigiSocCirc-Projekt diese wichtigen Erkenntnisse aufgedeckt, diente aber auch als nützliche Plattform an sich, um kollegiales Lernen und die Zusammenarbeit zwischen diesen Akteuren der Sozialwirtschaft zu stärken und die Bedeutsamkeit eines nachhaltigen Austauschs und von Partnerschaften über das Projekt hinaus hervorzuheben. Grenzüberschreitende Kooperationen haben sich somit als wichtige Strategie zur Förderung von Innovation und zum



Austausch von Wissen und Fachkenntnissen in einem größeren geografischen Maßstab herausgestellt, um digitale Transformationen im Wirkungsbereich dieser Akteure der Sozialwirtschaft zu erleichtern. Dies kann auf verschiedene Weise erfolgen, unter anderem durch strategische Gespräche, fachspezifische Diskussionen und eingehende Lernprozesse sowie durch grenzüberschreitende Projekte. Im Rahmen dieser gemeinsamen Vision arbeiten Sozialunternehmen Hand in Hand, um sich gegenseitig zu unterstützen und ähnliche Herausforderungen gemeinsam zu meistern, ihre Betriebe erfolgreich zu digitalisieren und ihre langfristige Nachhaltigkeit und Rentabilität sicherzustellen.

Letztendlich sollten die Maßnahmen mit diesen grenzüberschreitenden Initiativen abgestimmt werden, um die Digitalisierung stärker zu fördern und diesen Sozialunternehmen einen besseren Zugang zu Finanzierungs- und Kapazitätsaufbaumöglichkeiten zu verschaffen. Mit dieser Abstimmung kann eine erfolgreiche Digitalisierung für viele dieser Unternehmen zur Realität werden.



BLEIBEN WIR IN KONTAKT!

-  @RREUSE.RREUSE
-  @RREUSE
-  @RREUSE_Brussels
-  @RREUSE_Brussels
-  **ABONNIEREN SIE
UNSEREN NEWSLETTER!**

Rue d'Edimbourg 26, 1050 Brüssel, Belgien
www.rreuse.org
info@rreuse.org
+32 (0)2 894 46 14