

### **Opzet meting:**

1. Een korte serie vragen die beantwoord moeten worden vóór het ontvangen van de voucher. Om dit zo kort mogelijk te houden lijkt het ons goed om ja/nee vragen te gebruiken.
2. Een langere serie vragen die optioneel beantwoord kan worden na het boeken van een reparatie. Hierover krijgt men een mail.

### **Korte Serie:**

1. Doel: Effect voucher meten

Vraag: Had je de dit product laten repareren zonder reparatie voucher?

2. Doel: Effect voucher scheiden van platform werking

Vraag: Zou je dit platform zonder reparatie voucher nogmaals gebruiken?

3. Doel: Meten of we de doelgroep bereiken die hiervoor niet gerepareerde bereikt wordt.

Vraag: Heb je het afgelopen jaar een reparatie laten uitvoeren?

Langere Serie: We zien voor ons dat hier een mix van simpele achtergrond informatie uitkomt en mogelijk ook meer gevoelsmatige punten op een schaal van 1 tot 5. Hieronder is een eerste opzet van factoren die ons interessant lijken. (1 = helemaal niet belangrijk, 5 = doorslaggevend)

### **A. Waardering en drempels voucher**

- Hoe belangrijk was de voucher voor je keuze om te repareren? (1-5)
- Wat vond je van het korting bedrag van de voucher?  
(Te laag / Precies goed / Te hoog / Geen mening)
- Zou je ook zonder voucher in de toekomst vaker producten laten repareren? (1-5)
- Was het duidelijk hoe je de voucher moest gebruiken? (1-5)

### **B. Ervaring met reparatieproces**

- Hoe tevreden ben je over het reparatieproces via het platform? (1-5 tevreden)
- Hoe makkelijk vond je het om een reparateur te vinden via het platform? (1-5)
- Hoe duidelijk waren de kosten van de reparatie vooraf? (1-5)

- Zou je deze reparateur opnieuw gebruiken? (ja/nee/weet ik nog niet)
- Zou je het platform aanraden aan anderen? (ja/nee)

### **C. Motivaties en gedrag**

- Wat was voor jou de belangrijkste reden om deze reparatie uit te voeren?  
Multiple choice: Kostenbesparing / Milieu overweging / Emotionele waarde van het product / gemak / voucher / anders
- Als er geen voucher was geweest, wat zou je dan hebben gedaan?  
Product weggegooid / Zelf proberen te repareren / Laten liggen / Naar andere reparateur / anders

### **D. Toekomstig gedrag**

- Denk je dat je in de toekomst vaker iets laat repareren in plaats van vervangen? (1-5)
- Heb je door deze ervaring meer vertrouwen gekregen in reparatie als oplossing? (1-5)

### **E. Algemene opmerkingen (open veld)**

**Welk product heeft u gerepareerd?** open

**Wat was het probleem bij dit product?** Open

**Waar heeft u vernomen dat u een reparatievoucher kan gebruiken?**

**Wat vond u van de reparatiekosten na het gebruik van de voucher?**

1= erg laag 2 3 4 5 6 7= erg hoog

**In hoeverre heeft de voucher de reparatie betaalbaar gemaakt?**

1= helemaal niet betaalbaar, 7 = veel betaalbaarder

**Had u dit product ook gerepareerd zonder voucher?**

- Ja
- Misschien
- Nee

**Bij welk bedrag had u de reparatie van dit product te duur gevonden, ondanks de voucher?**

**Zal u in de toekomst meer repareren als dergelijke vouchers algemeen beschikbaar zijn?**

1=zeker niet 7= zeker wel

**Heeft het reparatieplatform geholpen om een goede reparateur te vinden?**

1=zeker niet 7= zeker wel

**Miste u informatie over de reparateur of de reparatie in het platform? Zo ja welke**

**Had u zonder het reparatieplatform de reparatie laten uitvoeren?**

1=zeker niet

7= zeker wel

En uiteraard wat demographics zodat je nog wat vergelijkingen kunt testen voor welke groepen mensen het meer/minder werkt.