

# Project reparatievouchers in Amsterdam

Gemeente Amsterdam x RepareerSimpel

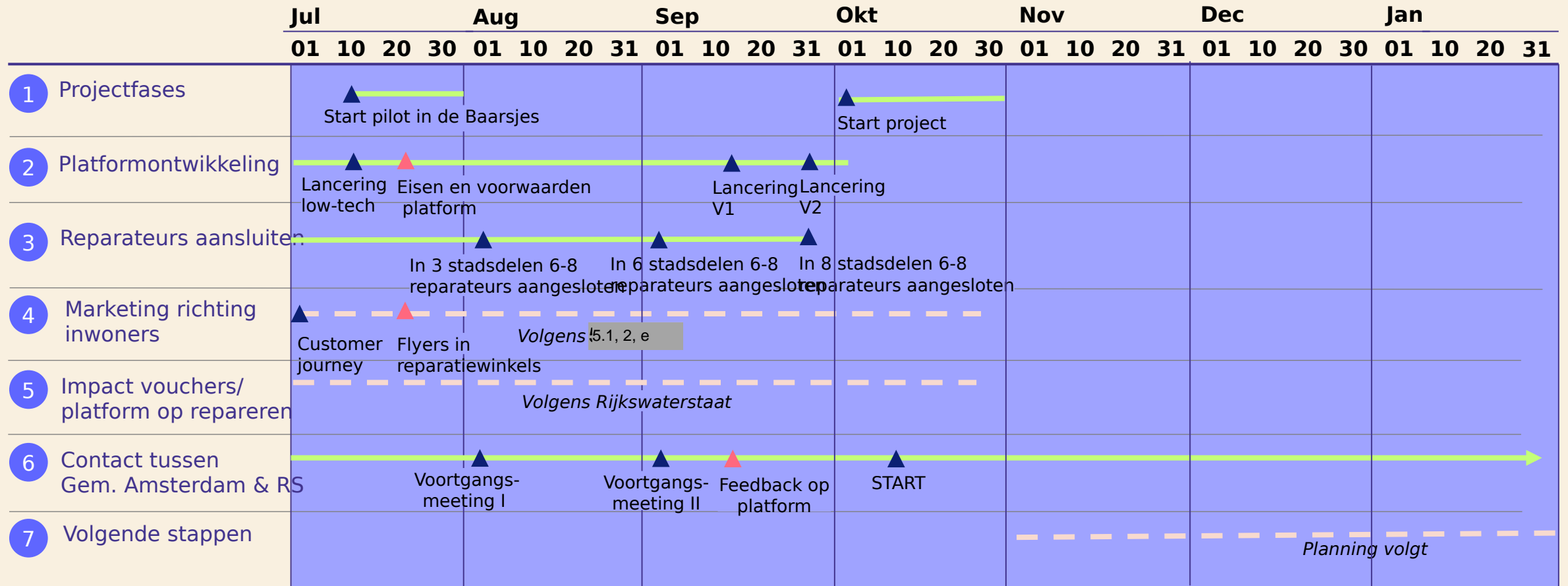
Oktober 2025

08-07-2025

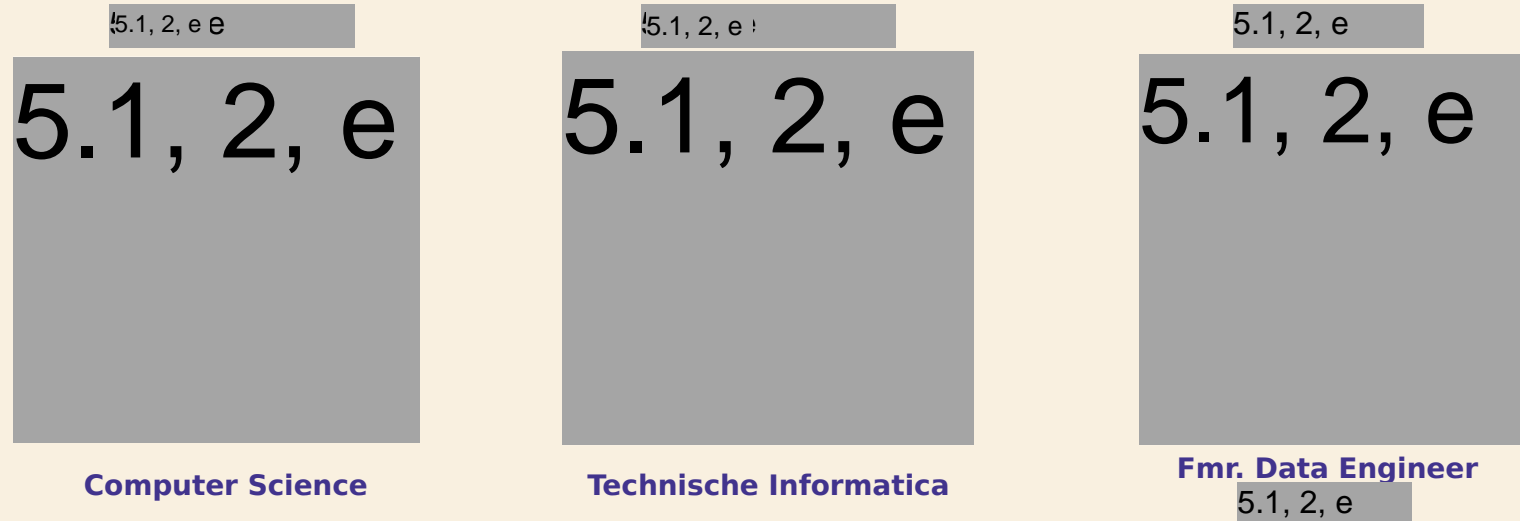
# Agenda

1. Project
2. Platform
3. Repa
4. Cust
5. Jurid
6. Over

# 1. Project planning (vernieuwd)



## 2. Platformontwikkeling



### **Technische haalbaarheid** (grondig onderzoek)

- 10+ offertes
- Verschillende methodes

**Introductie** 5.1, 2, e en 5.1, 2, e

**Korte bespreking technisch plan** & ruimte voor vragen

# 3. Reparateurs aansluiten - Betrouwbaarheid & onderzoek

**Haalbaarheid reparateurs aansluiten:** In één middag hebben we in de baarsjes drie shops aangegeven mee te willen doen met het project

**Betrouwbaarheid vs. kwantiteit:** Betrouwbaarheid weegt zwaarder. We mikken op 8 shops per stadsdeel, maar we voegen alleen betrouwbare reparateurs toe. Daardoor kan het aantal per stadsdeel variëren.

- Graag ontvangen we een lijst met reparateurs waar een onderzoek naar loopt, zodat we deze reparateurs kunnen vermijden bij het onboarden

## Onderzoek:

- Marketing voorstel: Focus op reparaties in de **categorie 75 tot 125 euro**, daar maakt een voucher van 25 euro namelijk een wezenlijk verschil in consumentengedrag
- 5.1, 2, e : Mogelijkheid om vragen toe te voegen? Mogelijkheid om uitkomsten van de pilot te delen met onderzoekers?

## 4. Customer journey - Fraudepreventie

### Belangrijkste uitgangspunten:

- Tijdens de pilot mogen inwoners niet meer dan één voucher claimen/gebruiken
- Tijdens de pilot willen we voorkomen dat reparateurs misbruik maken van de voucher regeling door spook reparaties uit te voeren

### Mogelijkheden om fraude te voorkomen:

- Max. één voucher per bankrekening/telefoonnummer
- Random checks (opbellen) om te zien of mensen daadwerkelijk een reparatie hebben laten uitvoeren

### Vragen:

- Wat als een reparateur zelf veel mensen enthousiast maakt over de reparatievoucher en daarmee heel veel reparaties binnenhaalt bij een winkel/keten. Ziet de gemeente dit als succes? Of moet er een max per winkel zijn?

He<sup>💡</sup> zou financieel niet heel voordelig zijn om hier fraude op te plegen.



## 5. Juridisch plan

### **Juridisch plan:**

Samenwerking KVVDL, zij hebben veel ervaring met het opstellen van juridische voorwaarden en contracten voor digitale platformen.

Vanuit de NDT partnerovereenkomst is hier budget voor.

Het betreft de volgende onderdelen.

- Overeenkomst met reparateurs
- Gebruikersvoorwaarden platform
- Boekingsvoorwaarden consumenten
- Privacyverklaring

## 6. Overige zaken en actiepunten

**Extra features:** Het huidige technische plan is haalbaar maar er is beperkte tijd voor extra's. Ons voorstel: zet gewenste features op een ranglijst, dan pakken wij ze op in die volgorde mits er tijd voor is. Houd er rekening mee dat sommige features eenvoudiger zijn dan andere.

We willen snel starten en ontvangen daarom graag uiterlijk deze week duidelijkheid over de volgende punten.

- Vertaling website
- Hoe verwijzen we door naar elkaar?
- Voorleesfunctie of andere toegankelijkheid features
- Barometer aantal gebruikte vouchers
- Definitieve aanpak Weesp
- Ophaalservice

**Actiepunten:** We willen graag deze week verder gaan met onboarden, vóór die tijd willen we graag:

- De lijst krijgen van reparateurs waar een onderzoek naar loopt, zodat we deze reparateurs kunnen vermijden bij het onboarden
- Flyers, willen we posters/flyers uitdelen aan de reparateurs?

## 7. Wanneer is het project een succes?

### Wanneer voor ons?

- **Consument:**
  - Hoge scores op gemak, informatie over prijs en betrouwbaarheid; t.o.v. oude manier (nulmeting)
  - Intentie tot nogmaals gebruiken
  - Naamsbekendheid
- **Reparateur:**
  - Waardeert platform voor aanwas nieuwe klanten
  - Gebruikt en waardeert functionaliteiten (boekingsstelsel, communicatie met klant, etc.)
- **Overkoepelend:**
  - Dit project dient als opstap voor verdere opschaling in samenwerking met partners (gemeentes, private investeerders en publieke partijen)

Wanneer voor de gemeente Amsterdam?

Wanneer voor Rijkswaterstaat?