



14 oktober 2026

Reparatie als normale service

Hoe zorgen we ervoor dat kleding langer meegaat én langer wordt gedragen? Dat is de centrale vraag binnen Care & Repair, een 2,5 jaar durend project van NewTexEco: de research community waarin ArtEZ University of the Arts, Saxion en de Hogeschool van Amsterdam samen met zo'n dertig praktijkpartners werken aan een duurzamere textielsector.

Inmiddels is het project ongeveer een jaar onderweg en verschuift de aandacht van onderzoek naar de praktijk. “Door dit project stap je uit je bubbel.”

Vanuit ArtEZ is het lectoraat Mode betrokken bij het project Care & Repair. Daar wordt al langer onderzoek gedaan naar de relatie die mensen met hun kleding hebben. Want een kledingstuk kan technisch misschien tien jaar meegaan, maar dat betekent nog niet dat iemand het ook tien jaar draagt. Daarom kijkt Care & Repair niet alleen naar ontwerp en productie, maar ook naar de sociaal-culturele kant. Waarom wassen we kleding zo vaak en wat maakt dat we een kledingstuk op een gegeven moment niet meer dragen?

Het ontwerpproces speelt hierin een belangrijke rol. Het gaat niet alleen om de vraag hoe je een goed en duurzaam kledingstuk maakt, maar ook om wat ermee gebeurt nadat het de winkel verlaat. Hoe wordt het gedragen en verzorgd? Waar gaat het kapot? Is het makkelijk te repareren? En wat kun je daarvan weer meenemen in een volgend ontwerp?

Reparatie biedt daarin veel mogelijkheden. Een van de ontwerpcoalities binnen Care & Repair onderzoekt daarom hoe repareren binnen de garantieperiode makkelijker en aantrekkelijker kan worden gemaakt. Livera, Fabriek Fris en Dobbi, partners binnen Care & Repair, werken daarin samen, ieder vanuit hun eigen expertise.

Repareren als eerste optie

Een beugel die uit een bh komt, een kapotte bikinisluiting of een bandje dat verkeerd is aangezet: ook bij Livera krijgen ze weleens te maken met artikelen die gerepareerd moeten worden. “Een groot aantal winkels werkt samen met een coupeuse”, vertelt Terry Hommelberg van Livera. “Maar niet iedere coupeuse kan even goed met bh’s en bikini’s overweg en de kwaliteit verschilt. Daarnaast moet iemand uit de winkel het artikel wegbrengen en weer ophalen.”

“Als een reparatie tien euro kost, maar je een bh ook kunt afschrijven en de klant een nieuwe kunt meegeven, dan weet ik wel wat een retailer doet.”

Ook administratief is repareren niet altijd de makkelijkste route. “Als een reparatie tien euro kost maar je een bh ook kunt afschrijven en de klant een nieuwe kunt meegeven, dan weet ik wel wat een retailer doet.” Zonde, vindt ze. Zeker als zo’n bh 80 euro kost. De ambitie is daarom ook om reparatie een serieuze eerste optie te maken zonder dat dit de winkel extra veel werk oplevert.

Fabriek Fris kan daarin wellicht wat betekenen. Het bedrijf produceert collecties voor Nederlandse modemerken en wil van reparatie een nieuwe bedrijfstak maken. Alles gebeurt op één plek en per defect kan een vast protocol worden opgesteld. Zo moet de kwaliteit van reparaties gelijk blijven.

Maar daarmee was de puzzel nog niet compleet. “We hadden een heel plan, maar kwamen erachter dat het logistieke gedeelte heel ingewikkeld is”, vertelt Rosan van Boven van Fabriek Fris. “Dat kunnen wij niet zelf.” Terry (Livera) bracht Fabriek Fris daarom in contact met Dobbi, de landelijke stomerijservice die ze zelf al gebruikte.

“Voor een landelijke reparatieservice heb je een goede partij nodig die de reparaties uitvoert. Maar vervolgens is de vraag: hoe komt die kleding daar? Dat is het stuk dat wij kunnen organiseren.”

Oprichter Maurits Tiethoff houdt zich al langer bezig met de vraag hoe het logistieke netwerk van Dobbi ook voor andere circulaire diensten kan worden ingezet. “Voor een landelijke reparatieservice heb je een goede partij nodig die de reparaties uitvoert. Maar vervolgens is de vraag: hoe komt die kleding daar? Dat is het stuk dat wij kunnen

organiseren.”

Uit de eigen bubbel

De samenwerking maakt ook duidelijk dat repareren op grotere schaal meer vraagt dan alleen iemand die handig is met naald en draad. Maurits kreeg door het project bijvoorbeeld meer zicht op waar een retailer tegenaan loopt. “Soms wordt gedacht: retailers of fashionmerken zijn niet geïnteresseerd in deze tak van sport. Maar ik heb van Terry geleerd dat er ontzettend veel praktische en financiële vraagstukken zijn die je eerst moet oplossen voordat je zoiets kunt invoeren.”

Voor Rosan was vooral het perspectief van de consument nieuw. Fabriek Fris werkt voornamelijk voor andere bedrijven. “Terry staat veel dichterbij de consument en sommige dingen daarin zijn veel complexer dan ik dacht. Dit project haalt je uit je bubbel.” Dat is ook waar Care & Repair om draait: partijen bij elkaar brengen die ieder een ander deel van het probleem én de oplossing in handen hebben. Een reparatie kan goed uitvoerbaar zijn, maar als een winkelmedewerker er veel extra werk aan heeft of de consument er niet voor kiest, dan werkt het in de praktijk nog steeds niet.

“Wie met een kapot artikel bij een winkel komt, verwacht eerder vervanging dan reparatie. Als repareren de eerste optie moet worden, moet die keuze dus wel aantrekkelijk en makkelijk zijn.”

De praktijk in

De coalitie staat nu aan het begin van de pilotfase. Bij een aantal Livera-winkels wordt het hele proces getest: van het aannemen van een defect artikel tot vervoer, reparatie en terugkomst in de winkel.

Ook wordt gekeken naar hoe je reparatie aan de klant presenteert. Wie met een kapot artikel bij een winkel komt, verwacht misschien eerder vervanging dan reparatie. Als repareren de eerste optie moet worden, moet die keuze dus wel aantrekkelijk en makkelijk zijn. Daarom wordt er onder andere gewerkt met een tool waarmee een winkelmedewerker een foto van het defect kan maken en kan laten zien hoe het artikel er na reparatie ongeveer uit zal zien.

Terug naar de ontwerptafel

De pilot moet niet alleen laten zien of de reparatieservice in de praktijk werkt. Er ontstaat ook kennis die er nu nog nauwelijks is. Door reparaties centraal te registreren, wordt

bijvoorbeeld meer duidelijk welke defecten er zijn en waardoor kledingstukken kapotgaan.

Stel dat blijkt dat een bepaalde sluiting, naad of een constructie vaker voor problemen zorgt. Dan kun je die informatie terugbrengen naar de ontwerptafel. “De allerbeste aanpak is natuurlijk nog steeds zorgen dat iets niet kapotgaat”, zegt Terry.

Reparatie als normale service: nu een vraag, over 15 jaar vanzelfsprekend?

De komende maanden moet blijken of het systeem ook commercieel werkt. Uiteindelijk zullen meer retailers moeten aansluiten. Voor Fabriek Fris kan een succesvolle reparatieservice bovendien nieuwe werkgelegenheid opleveren. Het bedrijf is begonnen vanuit een sociale missie en biedt onder anderen nieuwe Nederlanders betaalde banen aan.

“Ik zou heel graag willen bewijzen dat hier een goede businesscase in zit”, zegt Rosan. “Hoe mooi zou het zijn als we hiermee meer banen kunnen creëren en ook dat sociale stuk verder kunnen uitbouwen?” Maurits vergelijkt de ontwikkeling met de opkomst van e-commerce. “Twintig jaar geleden vroegen retailers zich nog af of ze een webshop nodig hadden. Nu is die niet meer weg te denken. Ik hoop dat we over vijftien jaar terugkijken en reparatie, vermaak, personalisatie, verhuur en resale net zo vanzelfsprekend vinden als e-commerce nu.”

LIVERA

dobbi
powered by Persil

FABRIEK FRIS

CARE
&
REPAIR