

Woonwinkels gaan dicht

Eigen Haard heeft laten weten dat de Woonwinkels in Amstelveen en Amsterdam Noord eind dit jaar gaan sluiten.

Waarom sluiting?

Vanwege de toegenomen digitalisering, bezoeken steeds minder mensen Eigen Haard persoonlijk. Dit geldt voor het hoofdkantoor maar zeker ook voor de Woonwinkels. Het openhouden van de Woonwinkel was daarom vanwege het teruglopende bezoekersaantal en de beschikbare alternatieven, uit kosten oogpunt een steeds minder voor de hand liggend scenario.

Steeds meer mensen regelen hun zaken zoals reparatieverzoeken via het klantportaal, de website of de telefoon. De huur kan via het klantportaal met Ideal worden betaald en mede vanwege die mogelijkheid stoppen we per 1 januari ook met pinbetalingen. Het percentage huurders van Eigen Haard wat maandelijks met een pinbetaling de huur komt voldoen is minder dan 1%. De huurders die nu nog de huur via pin betalen in de Woonwinkel worden de komende maanden meegenomen in de alternatieven: automatische incasso, betaalmail of Ideal-betaling in het klantportaal. Voor het tekenen van een huurcontract kiest de kandidaat-huurder er al steeds vaker voor om dit op de woning zelf te doen. Voordeel is dat er gelijk 'een rondje door de woning' gedaan wordt. En tot slot, vóór de herziening van de Woningwet ontwikkelde Eigen Haard projecten met een meer commercieel karakter. Die werden in het begin ook in de Woonwinkel aangeboden. Deze activiteiten doet Eigen Haard niet meer. Ook dit leidde tot minder bezoek.

(Nog) niet digitaal, wat nu?

Niet alles kan digitaal en niet iedereen kan digitaal, dus een afspraak maken blijft mogelijk. Persoonlijk contact met de bewoners vindt bij voorkeur plaats in de wijk, bijvoorbeeld op een wijkbeheerderskantoor van Eigen Haard of op het kantoor aan de Arlandaweg. Uiteraard is het Klantcentrum op verschillende manieren bereikbaar voor het beantwoorden van vragen.

Communicatie over de sluiting

Voor de klanten die de Woonwinkel nog bezoeken is het belangrijk dat zij weten dat zij straks hier niet meer terecht kunnen. Dit zal Eigen Haard dan ook tijdig kenbaar maken aan de klant.