

Handleiding website en huurdersportaal



beter wonen

U kunt nu 24 uur per dag online bij ons terecht om snel en gemakkelijk zelf een aantal huurderszaken te regelen. Denkt u hierbij aan bijvoorbeeld het indienen van een reparatieverzoek of het aanpassen van uw contactgegevens. In deze handleiding helpen wij u om goed gebruik te maken van onze website en ons huurdersportaal, "Mijn Beter Wonen".

Inhoudsopgave

1. Handig gebruik maken van de website	3
Waar moet ik kijken?	3
Hoe kan ik makkelijk zoeken?	3
2. Zelf een aantal huurderszaken regelen	4
Wat kan ik zelf direct doen?	4
Wat zie ik als ik inlog?	5
Hoe vraag ik een reparatie aan?	6
Hoe maak ik een afspraak?	7
Hoe herstel ik een fout?	7
Hoe wijzig ik mijn gegevens?	8
Hoe betaal ik online?	9

Handig gebruik maken van de website

Waar moet ik kijken?

Wanneer u op de homepage komt kunt u direct kiezen waar u naar op zoek bent. Bent u een huurder? Klik dan op 'Ik huur'. Als u een woning zoekt, klikt u op 'Ik zoek'. Voor overige zaken, klikt u op 'Over Beter Wonen'. U wordt dan automatisch naar het juiste gedeelte van de website geleid.

Een handige en snelle manier om te zien waar u zich begeeft op de website, is door te letten op de kleur.

Begeeft u zich op een pagina met een paarse kleur? Dan vindt u informatie voor huurders.

Bent u op een pagina met een oranje kleur? Dan vindt u informatie voor woningzoekenden.

Overige informatie treft u op de pagina's met een blauwe kleur.

Hoe kan ik makkelijk zoeken?

Op elke pagina van de website treft u bovenin een grote zoekbalk. Typt u hier uw vraag of zoekterm in. Zodra u dat gedaan heeft, treft u alle pagina's, brochures en vragen die overeenkomen met uw zoekopdracht.





2

Zelf een aantal huurderszaken regelen

Wat kan ik zelf direct doen?

Via "Mijn Beter Wonen" kunt u zelf makkelijk en snel een aantal huurderszaken regelen. Zo kunt u bijvoorbeeld online een reparatieverzoek indienen, uw contactgegevens wijzigen of openstaande posten voldoen.

U vindt rechts bovenin de website de toegang tot het huurdersportaal in het paarse blokje met de tekst: "Mijn Beter Wonen". Wanneer u hierop klikt, komt u terecht in het bovenstaande scherm.

U ziet in de linkerhelft (paars) de mogelijkheid om in te loggen. Uw gebruikersnaam is het bij ons bekende e-mailadres. Wij hebben hier ook uw persoonlijke wachtwoord naartoe verzonden. Heeft u deze niet ontvangen of bent u deze vergeten? Dan kunt u via het portaal nieuwe inloggevens aanvragen. Als uw e-mailadres niet juist is, neemt u dan contact op met ons klantencentrum.

In de rechterkant van het scherm ziet u de mogelijkheid om een reparatieverzoek in te dienen zonder in te loggen. Wanneer u hierop klikt, komt u terecht in een scherm waarin u aangeeft welke reparatie uw woning nodig heeft. U kunt dit doen op basis van postcode en huisnummer.



Mijn berichten

Openstaand saldo
U heeft een openstaand saldo van € 125,31. Wij verzoeken u dit bedrag voor de vervaldatum te voldoen.

Wellkom!
U bent ingelogd in de persoonlijke pagina als KLAASE672.

Mijn aanvragen

A circular icon with a letter 'A' and a small '2' in the top right corner is located in the top left corner of the page area.

Mijn gegevens Ik wil persoonlijke gegevens inzien Ik wil persoonlijke gegevens wijzigen Ik wil overige gegevens wijzigen	Direct regelen Ik wil mijn inloggegevens wijzigen Ik wil uitloggen
Factuur & betaling Ik wil openstaande posten betalen via iDeal	
Mijn reparaties Ik wil een reparatieverzoek indienen Ik wil mijn reparaties inzien	
Mijn woning Ik wil gegevens van mijn woning inzien Ik wil de woningwaardering inzien Ik wil mijn contractgegevens inzien Hoe is mijn huurprijs opgebouwd? Welke servicecontr...	

Wat zie ik als ik inlog?

Wanneer u inlogt in uw persoonlijke omgeving, komt u terecht in bovenstaand scherm, 'Mijn overzicht'. U kunt vanuit dit scherm een aantal zaken regelen.

Rechts bovenin kunt u uw persoonlijke gegevens inzien. Mochten deze om welke reden dan ook niet kloppen of zijn veranderd, dan kunt u een verzoek indienen om deze te wijzigen.

Als u nog openstaande posten heeft, dan kunt u deze betalen via Ideal. U vindt deze mogelijkheid onder 'Factuur en betalingen'.

De gegevens van uw woning, uw contract en de woningwaardering. Kunt u inzien onder het kopje 'Mijn woning'.

Als u uw accountgegevens wilt wijzigen, dan kunt u dit doen door te klikken op 'Ik wil mijn inloggegevens wijzigen' onder het kopje 'Accountgegevens'.

Onder de button 'Mijn reparaties', kunt u reparatieverzoeken indienen. Hiervoor hoeft u niet eerst in te loggen, dit kan ook op basis van postcode en huisnummer.

Als u bent ingelogd in het portaal, kunt u de afgehandelde of geplande reparaties bekijken. U kunt deze niet inzien op basis van postcode en huisnummer, aangezien het gaat om vertrouwelijke informatie.

Wanneer u een reparatieverzoek verkeerd heeft ingediend, dan kunt u deze direct annuleren. Ook hiervoor moet u ingelogd zijn. Op de volgende pagina's vindt u hoe dit in zijn werk gaat.



Hoe vraag ik een reparatie aan?

Wanneer u een reparatieverzoek in wilt dienen, doorloopt u een aantal stappen. U begint met het kiezen van het soort reparatie dat u wilt aanvragen. Staat deze niet in het lijstje in het reparatiemenu? Kiest u dan voor de optie 'andere reparaties kiezen'.

U doorloopt een aantal vragen, waarin u aangeeft in welke ruimte het probleem zich bevindt en wat het probleem precies is. Vervolgens kunt u nog aanvullende informatie geven en een foto bijvoegen. Let op: u kunt alleen een JPG-bestand bijvoegen en geen PDF.

U kunt ook reparaties aanvragen voor gemeenschappelijke ruimten, zoals de lift of het portiek. U komt deze optie tegen wanneer u de vragen doorloopt.

TIP:

Gebruik de zoekfunctie wanneer u een reparatieverzoek wilt indienen.





Hoe maak ik een afspraak?

Zodra u alle gegevens heeft ingevuld, kunt u de afspraak met een medewerker plannen. U krijgt een blok in beeld met de eerstvolgende mogelijkheden om de reparatie uit te voeren. Staat de door u gewenste tijd en datum er niet tussen? Klik dan op het kalendericoontje om deze te selecteren.

U kunt bij het plannen altijd kiezen uit tijdsblokken van twee uur. Wij vragen u om deze twee uur vrij te houden en thuis te blijven: als de vakman komt voorrijden en u bent niet thuis, zijn wij genoodzaakt om voorrijdkosten van twintig euro in rekening te brengen.

Mocht u geen beschikbare tijden kunnen vinden, bijvoorbeeld omdat het te lang duurt, dan kunt u altijd contact opnemen met ons klantencentrum.

Zodra u het verzoek heeft ingediend, kunt u deze inzien onder het kopje 'Ik wil mijn reparaties inzien'. Dit vindt u in 'Mijn overzicht'.

Hoe herstel ik een fout?

Heeft u een reparatieverzoek ingediend en komt u er achter dat u per ongeluk een fout heeft gemaakt bij de aanvraag? U kunt totdat onze planning de datum definitief maakt het reparatieverzoek annuleren door te klikken op 'Mijn reparaties'. De vervolgstappen worden dan vanzelf duidelijk.

Mocht uw reparatieverzoek niet meer te annuleren zijn, dan is deze al bij ons gepland. Neemt u dan contact op met ons klantencentrum. Onze medewerkers helpen u graag verder.

Kies uw reparatie

CV/Verwarming

Gas

Glas

Ongedierde

Riool

Schoonmaak

Spoed

Of kies een andere reparatie. Selecteer eenvoudig via pictogrammen uw reparatieverzoek.

Andere reparaties kiezen

Persoonlijke gegevens wijzigen

Zijn uw contactgegevens nog actueel? Wanneer we u nodig hebben is het prettig als we u snel kunnen bereiken. U kunt zelf een wijziging doorgeven. Dit wordt direct verwerkt. Wilt u andere gegevens aanpassen? Dien dan hier een verzoek in. Wij passen de gegevens dan voor u aan.



Velden gemarkeerd met een * zijn verplicht

Telefoon privé *

06-17507926

Telefoon werk

Telefoon werk

Telefoon mobiel

Telefoon mobiel

E-mailadres *

geoffreyrook@beterwonen.nl

Wijzig

Hoe wijzig ik mijn gegevens?

U kunt zelf uw persoonlijke gegevens aanpassen. Klik hiervoor in het scherm 'Mijn overzicht' op 'Ik wil persoonlijke gegevens wijzigen'. In dit scherm past u uw contactgegevens zoals e-mail en telefoonnummer aan.

Vanuit 'Mijn overzicht' kunt u ook uw persoonsgegevens wijzigen. Klik hiervoor op het kopje 'Ik wil overige gegevens wijzigen'. In het volgende scherm kunt u een aantal zaken aanpassen, bijvoorbeeld uw burgerlijke stand of achternaam.

Wij wijzen u erop dat onze medewerkers de opgegeven wijzigingen doorvoeren. Dit betekent dat er een verwerkingstijd is van maximaal twee werkdagen.



U heeft op dit moment geen openstaande facturen.

Hoe betaal ik online?

Als er openstaande posten zijn, dan betaalt u deze via Ideal.

Op de pagina 'Mijn overzicht' in het huurdersportaal, klikt u op 'Ik wil openstaande posten betalen via Ideal'. U komt dan terecht op een pagina met uw openstaande posten.

Achter uw openstaande posten staat een paars blok met daarin een witte pijl. Wanneer u hierop klikt, ziet u de factuurgegevens. Als u vervolgens op het pijltje naast de factuur klikt, handelt u de betaling af.

Houdt u er rekening mee dat de betaling een verwerkingstijd heeft en niet per direct aankomt bij Beter Wonen. De algemene voorwaarden voor Ideal-betalingen staan op onze website onder het kopje 'Contact'.

Betelingsregeling afsluiten

- 1 Aanvraag betelingsregeling
- 2 Uw betelingsregeling
- 3 Uw moning

We verwachten dat deze zaak op woensdag 31 januari 2018 afgereond zal zijn.



Heeft u het afgelopen jaar reeds een regeling gehad?

- Ja
 Nee

dit veld is noodzakelijk voor een volgende fase.

Wat is de reden dat u een betelingsregeling wil?



dit veld is noodzakelijk voor een volgende fase.

Voor welk totaalbedrag wilt u een regeling?



In hoeveel perioden wilt u afbetaal-



Per ..

Hoe tref ik een betelingsregeling?

Soms kan het door omstandigheden voor komen dat u niet in staat bent om tijdig uw betalingen te voldoen. In sommige gevallen kunt u dan een betelingsregeling treffen.

Als u een betelingsregeling wilt aanvragen, logt u dan in bij 'Mijn Beter Wonen'. Onder het kopje 'Direct regelen' ziet u dan 'Betalingsregeling' staan. Wanneer u hier op klikt komt u in een scherm waar u uw gegevens en uw aanvraag invult. Zodra u deze heeft verzonden beoordelen onze medewerkers de aanvraag. Wij nemen dan contact met u op.

Er zijn een aantal spelregels bij het aanvragen van een betelingsregeling. Zo kunt u bijvoorbeeld alleen een regeling treffen wanneer u minimaal een jaar bij ons huurt. Wilt u hierover meer weten? Bezoek dan onze website en typ 'betalingsregeling' in de zoekbalk. U vindt dan het antwoord op de veelgestelde vragen.



1

2

3

UW
verzoekUw
wijzigingUw
mening

We verwachten dat deze zaak op woensdag 7 februari 2018 afgelond zal zijn.

Gegevens van de andere partij

Voorletters en achternaam van de andere partij



Geboortedatum van de andere partij



Telefoonnummer van de andere partij



E-mailadres van de andere partij



Moet het rekeningnummer gewijzigd worden?

Ja

Nee

Gaat de andere ↵

Ja

Hoe wijzig ik mijn contract?

Het kan zijn dat iemand bij u in gaat wonen. Deze persoon wilt u dan graag toevoegen aan het contract. Dit gebeurt bijvoorbeeld wanneer u trouwt. Maar het kan ook zijn dat een huurder van het contract verwijderd wil worden. U kunt beide zaken aanvragen via 'Mijn Beter Wonen'.

Als u inlogt in het huurdersportaal ziet u rechts in het scherm 'Direct regelen' staan. Daaronder vindt u de optie 'Huurcontract wijzigen'. Als u hier op klikt komt u in het juiste scherm terecht.

Vult u de velden zo nauwkeurig mogelijk in zodat wij weten welke gegevens er moeten worden aangepast. U kunt via het portaal enkele bestanden aanleveren (zoals de trouwakte). Deze hebben wij nodig om een wijziging in het huurcontract te kunnen doorvoeren. Lever deze bestanden zo duidelijk mogelijk bij ons aan.

Wanneer u de aanvraag heeft ingediend houden wij u op de hoogte van de voortgang.

Hoe zeg ik mijn parkeerplaats op?

U kunt bij Beter Wonen uiteraard woningen huren, maar het is ook mogelijk om een parkeerplek of garage te huren. Als u de huur hiervan wilt opzeggen dan kan dit via 'Mijn Beter Wonen'. Ook als u uw woning wel wilt aanhouden.

Wanneer u inlogt ziet u rechts in het scherm 'Direct regelen' staan. Daaronder vindt u de optie 'Huropzegging parkeerplaats/garage'. Wanneer u dit aanklikt, komt u terecht in een scherm met daarin een aantal velden. Vult u deze zo nauwkeurig mogelijk in.

Houdt u er rekening mee dat de huur van een parkeerplaats minimaal 30 dagen na opzegging pas stop kan worden gezet.

Zodra u de opzegging heeft doorgegeven zullen wij deze verwerken. Bij onduidelijkheden nemen wij contact met u op.



Hoe zeg ik mijn huur op?

Heeft u een nieuwe woning gevonden en wilt u de huur van uw huidige woning opzeggen? Dan kunt u dit doen via 'Mijn Beter Wonen'.

Wanneer u inlogt in het huurdersportaal ziet u rechts in uw scherm 'Direct regelen' staan. Hieronder vindt u ook de knop 'Huropzegging woning'. Als u uw huur op wilt zeggen, klikt u dit dan aan.

U komt nu in een scherm terecht met een aantal velden. Vult u deze zo nauwkeurig mogelijk in. Wij raden u aan om hier volledig in te zijn. Wanneer er bijvoorbeeld wordt gevraagd om een nieuw correspondentieadres, is het verstandig om dit in te vullen. Het kan voor komen dat een nieuwe huurder één en ander van u wil overnemen. Dan moeten wij u kunnen bereiken.

Als u alle velden zo volledig mogelijk heeft ingevuld en verstuurd, nemen wij de opzegging in behandeling. Wij leggen dan zo snel mogelijk contact met u voor vervolgstappen.

Velden gemarkeerd met een * zijn verplicht

* Het formulier bevat velden die noodzakelijk zijn voor het verder in behandeling nemen, namelijk: opzegging (minimaal 30 dagen), reden vertrek, straatnaam, huisnummer, postcode en plaatsnaam.

Registreren huropzegging

Welk contractadres wilt u opzeggen?



Opzegging per (minimaal 30 dagen)



* dit veld is noodzakelijk voor een volgende fase.

Reden vertrek



Hoe meld ik overlast?

Als u overlast ervaart, bijvoorbeeld door rommel in de buurt of misschien onenigheid met uw buren, dan is dit heel vervelend. U kunt Beter Wonen benaderen om dit te melden.

Als u 'Mijn Beter Wonen' opent, treft u in de rechterzijde van uw scherm het menu 'Direct regelen' aan. Als u in dit menu klikt op de optie 'Overlast melden', komt u in een scherm terecht waarin u een aantal vragen wordt gesteld.

Vult u de open velden zo volledig mogelijk in, zodat wij weten welke overlast u ervaart. Wij nemen dan zo snel mogelijk contact met u op om vervolgstappen te ondernemen.

Overlast melden

Beschrijving overlastsituatie (voeg data en tijd toe)

Heeft u contact gehad met de veroorzaker?

Heeft u contact gehad met een medebewoner voor een overlastsituatie?

Uitgang van het contact met de veroorzaker

Woningverbetering door Beter Wonen (tegen huurverhoging)

- 1** Aanvraag woningverbetering
- 2** Beoordeling woningverbetering
- 3** Uw aanvraag

We verwachten dat deze zaak op maandag 5 februari 2018 afgerond zal zijn.

**Hoe verbeter ik mijn woning?**

Wilt u graag verbeteringen in uw woning aanbrengen? Dan kunt u dit via 'Mijn Beter Wonen' bij ons aanvragen.



In sommige gevallen vraagt u een verbetering aan die Beter Wonen voor u uitvoert. Dit brengt kosten met zich mee die u eenmalig kunt voldoen, of die worden verrekend door een stijging in de huurprijs van uw woning. Deze verbeteringen noemen we 'Woningverbetering door Beter Wonen'. Als u ingelogd bent in het huurdersportaal, vindt u deze optie onder 'Direct regelen'.

Velden gemarkeerd met een * zijn verplicht

Aanvraag woningverbetering

Voor welk adres wilt u woningverbetering aanvragen?*

Aanvraag voor leveren, plaatsen en onderhouden van

* dit veld is noodzakelijk voor een volgende fase.

Toelichting op uw aanvraag (hv)*

U ziet onder 'Direct regelen' ook een tweede optie staan, namelijk 'Woningverbetering door huurder'. Hiermee vraagt u ook een woningverbetering aan, maar dan een beetje die u zelf kunt aanbrengen. Er staat dan ook geen verhoging van de huurprijs tegenover: u draagt zelf zorg voor de kosten.

Als u wilt weten of de verbetering uitgevoerd kan worden door Beter Wonen of door u zelf, typt u dan in de zoekbalk van onze website 'woning verbeteren'. U vindt hier het antwoord op uw vragen.

Wanneer u in het portaal op één van de twee opties voor woningverbetering klikt, komt u terecht in een scherm met een aantal vragen en lege velden. Vult u deze zo nauwkeurig mogelijk in. Wij beoordelen dan uw aanvraag en komen er zo snel mogelijk bij u op terug.



Klimopstraat 2A | Postbus 327 | 7600 AH Almelo
(0546) 54 64 64 | info@beterwonen.nl | www.beterwonen.nl