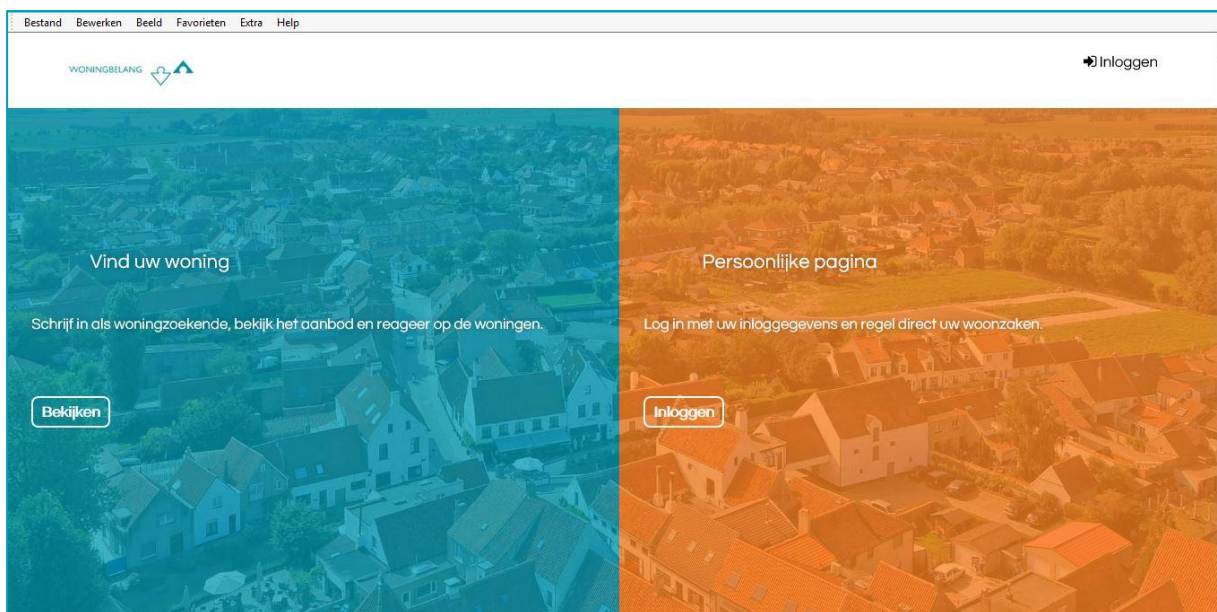


## Handleiding

# Huurdersportaal Woningbelang



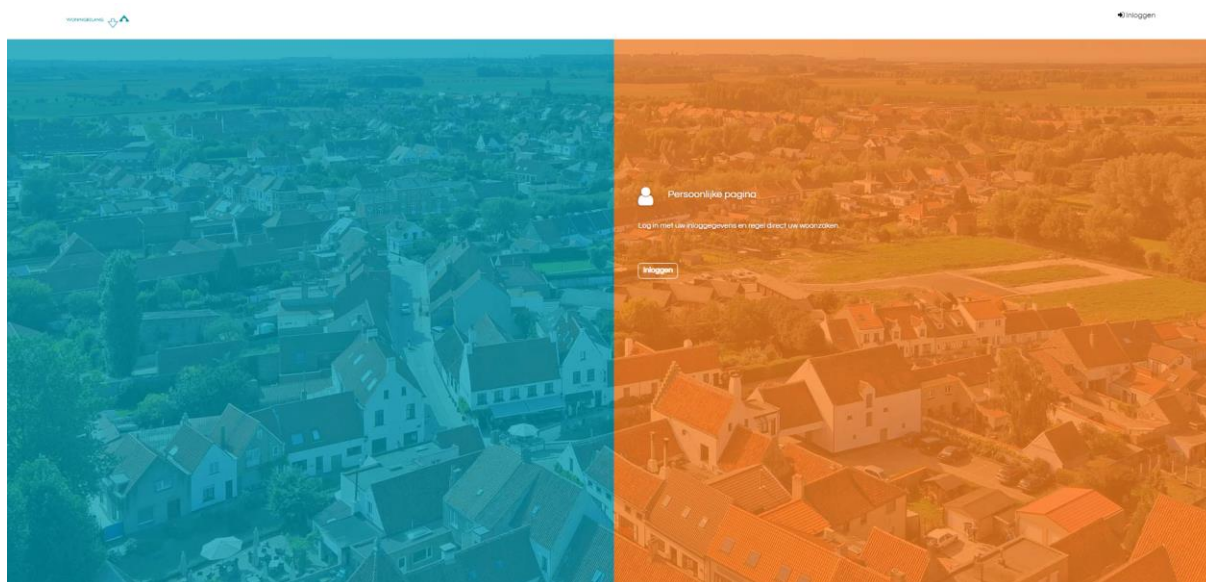
## 1. Inhoud

1.	Inhoud.....	2
2.	Inleiding.....	3
3.	Inloggen op het huurdersportaal.....	4
3.1.	Inlognaam en wachtwoord.....	4
3.1.1.	De eerste keer inloggen .....	4
3.2.	Wachtwoord vergeten? .....	4
3.3.	Nieuwe inloggegevens aanvragen.....	5
3.4.	Inschrijven als woningzoekende.....	5
4.	Het menu van het Huurdersportaal.....	6
4.1.	Mijn overzicht .....	6
4.1.1.	Mijn berichten.....	7
4.1.2.	Mijn aanvragen.....	7
4.2.	Mijn gegevens.....	7
4.3.	Betalingen .....	7
5.	De menublokken van het Huurdersportaal .....	8
5.1.	Mijn gegevens.....	8
5.1.1.	Ik wil mijn persoonlijke gegevens inzien .....	8
5.1.2.	Ik wil persoonlijke gegevens wijzigen .....	8
5.2.	Mijn woning .....	9
5.2.1.	Ik wil gegevens van mijn woning inzien .....	9
5.2.2.	Ik wil de woningwaardering inzien .....	9
5.2.3.	Ik wil mijn contractgegevens inzien .....	10
5.2.4.	Hoe is mijn huurprijs opgebouwd?.....	10
5.2.5.	Welke servicecontracten gebruik ik? .....	10
5.3.	Mijn zaken.....	11
5.4.	Direct regelen.....	11
5.4.1.	Ik wil graag een betalingsregeling aanvragen.....	12
5.4.2.	Ik wil graag mijn keuken, badkamer en/of toilet laten vervangen .....	13
5.4.3.	Ik wil graag overlast melden .....	14
5.4.4.	Ik wil graag woonfraude melden .....	15
5.4.5.	Ik wil een compliment of tip doorgeven aan Woningbelang .....	16
5.4.6.	Ik wil graag contact met Woningbelang .....	16
5.4.7.	Ik wil een klacht indienen over Woningbelang .....	17
5.4.8.	Ik wil zelf iets aanpassen in mijn woning .....	19
5.5.	Accountgegevens.....	20
5.5.1.	Ik wil mijn inloggegevens wijzigen .....	20
5.5.2.	Ik wil uitloggen.....	20
6.	Aantekeningen .....	21

## 2. Inleiding

Woningbelang heeft een Huurdersportaal. Daarmee kunt u 24 uur per dag woonzaken met ons regelen. In deze handleiding leest u hoe het huurdersportaal werkt. Per onderdeel leggen we u uit wat u ermee kunt en wat u kunt doen.

Heeft u vragen of opmerkingen voor ons over deze handleiding? Geef ze gerust aan ons door via [info@woningbelang.nl](mailto:info@woningbelang.nl).

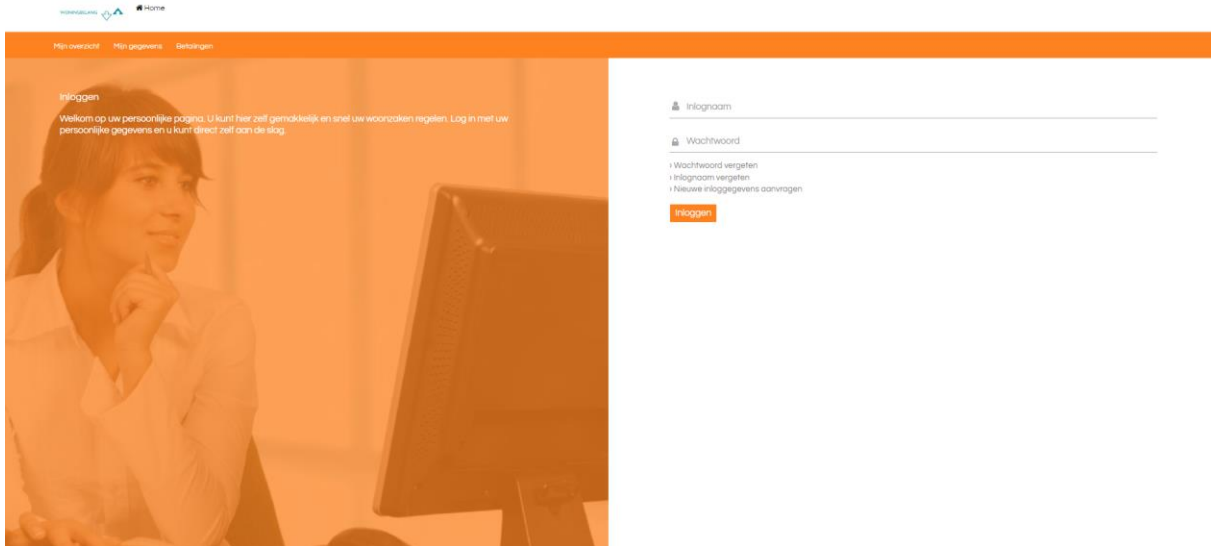


*Figuur 1. Beginscherm van het portaal van Woningbelang*

### 3. Inloggen op het huurdersportaal

#### 3.1. Inlognaam en wachtwoord

Inloggen op het huurdersportaal doet u met uw inlognaam en wachtwoord. Uw inlognaam is uw e-mailadres. Uw wachtwoord kunt u zelf kiezen.



Figuur 2. Inlogscherm van het huurdersportaal

##### 3.1.1. De eerste keer inloggen

Als u de eerste keer inlogt op het huurdersportaal moet u uw wachtwoord veranderen. Het wachtwoord dat u zelf bedenkt, moet aan de volgende eisen voldoen:



Figuur 3. De eisen voor het wachtwoord

*Heeft u drie keer een foutief wachtwoord ingetoetst? Dan wordt u voor een half uur geblokkeerd. Na 30 minuten kunt u weer inloggen of aangeven "wachtwoord vergeten".*

#### 3.2. Wachtwoord vergeten?

Bent u uw wachtwoord vergeten? U vraagt een nieuw wachtwoord aan door op de link ► **Wachtwoord vergeten** te klikken (zie *Figuur 2. Inlogscherm van het huurdersportaal*). Het volgende scherm verschijnt dan:



Figuur 4. Wachtwoord vergeten

Vul hier uw e-mailadres in en klik op de knop **Aanvragen**. U ontvangt dan een e-mail met een tijdelijk wachtwoord. Als u met het tijdelijke wachtwoord inlogt, krijgt u meteen de mogelijkheid om zelf een nieuw wachtwoord te kiezen. Let weer op de eisen voor het wachtwoord zoals te zien in *Figuur 3. De eisen voor het wachtwoord*.

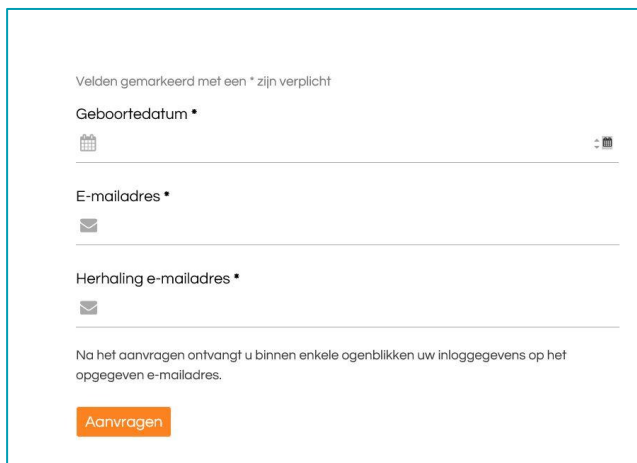
**TIP!**

Kies een wachtwoord dat u kunt onthouden. Of schrijf uw wachtwoord ergens op.

Bent u uw wachtwoord op een later moment nog een keer vergeten? Geen probleem. U klikt dan weer op de link ► **Wachtwoord vergeten**.

### 3.3. Nieuwe inloggegevens aanvragen

Uw inlognaam is uw e-mailadres zoals dat in het systeem van Woningbelang staat geregistreerd. Weet u niet of wij een e-mailadres van u hebben? Of heeft u een nieuw e-mailadres? U vraagt nieuwe inloggegevens op door te klikken op de link ► **Inlognaam vergeten** of op de link ► **Nieuwe inloggegevens** (zie *Figuur 2. Inlogschermb van het huurdersportaal*). U ziet dan het volgende scherm:



*Figuur 5. Formulier voor het aanvragen van nieuwe inloggegevens*

Vul uw geboortedatum in en het e-mailadres waarop u bereikbaar bent. U ontvangt dan een e-mailbericht met nieuwe inloggegevens.

*Heeft u drie keer een foutief wachtwoord ingetoetst? Dan wordt u voor een half uur geblokkeerd. Na 30 minuten kunt u weer inloggen of aangeven "wachtwoord vergeten".*

### 3.4. Inschrijven als woningzoekende

#### Schrijf u in als woningzoekende op Wooniezie

Bent u op zoek naar een huurwoning in Valkenswaard of Bergeijk? Schrijf u dan in op [www.wooniezie.nl](http://www.wooniezie.nl). Op deze website bieden wij en de andere corporaties in de regio Eindhoven-Helmond vrijkomende woningen aan. Zo heeft u op één website het complete aanbod van beschikbare huurwoningen in de regio. Inschrijven en verlengen is gratis en kan vanaf 18 jaar.

Er komen dagelijks nieuwe woningen op [www.wooniezie.nl](http://www.wooniezie.nl). U bekijkt welke woningen er op Wooniezie staan en reageert als u interesse heeft in een woning. De corporatie van wie de woning is waarop u reageert, neemt contact met u op als u kandidaat bent.

## 4. Het menu van het Huurdersportaal

U bent ingelogd in het Huurdersportaal. Bovenin ziet u een oranje menubalk. Daarin staan 4 knoppen:

- Mijn overzicht
- Mijn gegevens
- Betalingen

In dit hoofdstuk leest u waar deze 3 knoppen voor zijn.

### 4.1. Mijn overzicht

Als u bent ingelogd op het Huurdersportaal komt u op de pagina **Mijn overzicht**. Dit is de startpagina van het Huurdersportaal waarop u altijd binnenkomt na het inloggen. Door in de menubalk op de knop **Mijn overzicht** te klikken, komt u altijd weer op deze startpagina terug.



Mijn overzicht    Mijn gegevens    Betalingen

Figuur 7. Menubalk – Mijn overzicht

Aan de linker kant ziet u **Mijn berichten** en **Mijn aanvragen**. Aan de rechter kant ziet u 5 menublokken staan. Meer informatie over deze 9 menublokken leest u in *Hoofdstuk 5. De menublokken van het Huurdersportaal*.



Figuur 8. Mijn overzicht – startpagina van het Huurdersportaal

#### 4.1.1. Mijn berichten

Het kan zijn dat hier een bericht voor u staat. Bijvoorbeeld als er gegevens van u niet bekend zijn bij Woningbelang. Als u op het bericht klikt, kunt u de ontbrekende gegevens aanvullen. Als er een betalingsachterstand is, leest u hier ook een bericht over.

#### 4.1.2. Mijn aanvragen

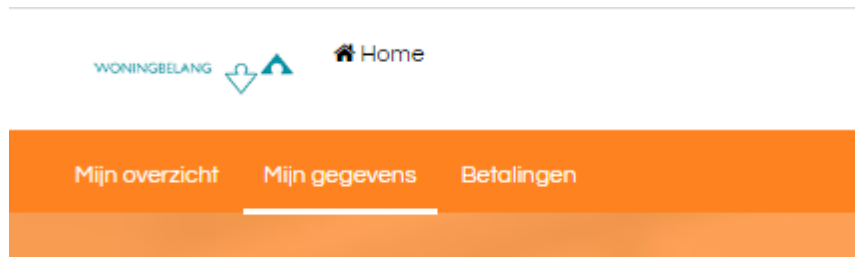
Als u via het Huurdersportaal een aanvraag heeft ingediend, staat deze bij **Mijn aanvragen**. Zo heeft u een overzicht van welke zaken u heeft lopen bij Woningbelang. In *Hoofdstuk 5* leest u meer over de aanvragen die u bij Woningbelang kunt indienen via het Huurdersportaal.



Figuur 9. Mijn berichten, mijn aanvragen

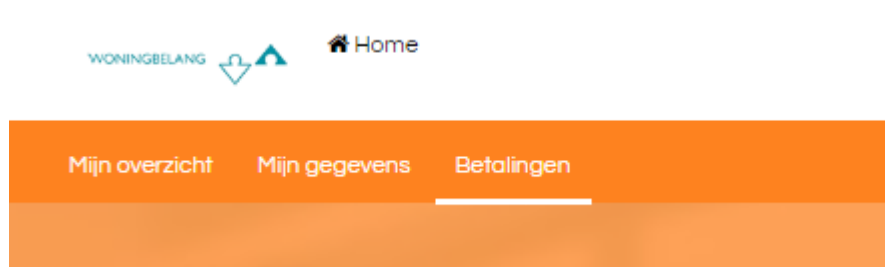
#### 4.2. Mijn gegevens

Via de knop **Mijn gegevens** in de menubalk komt u op de pagina waar uw persoonlijke gegevens staan.



Figuur 10. Menubalk – Mijn gegevens

#### 4.3. Betalingen



Figuur 11. Menubalk - Betalingen

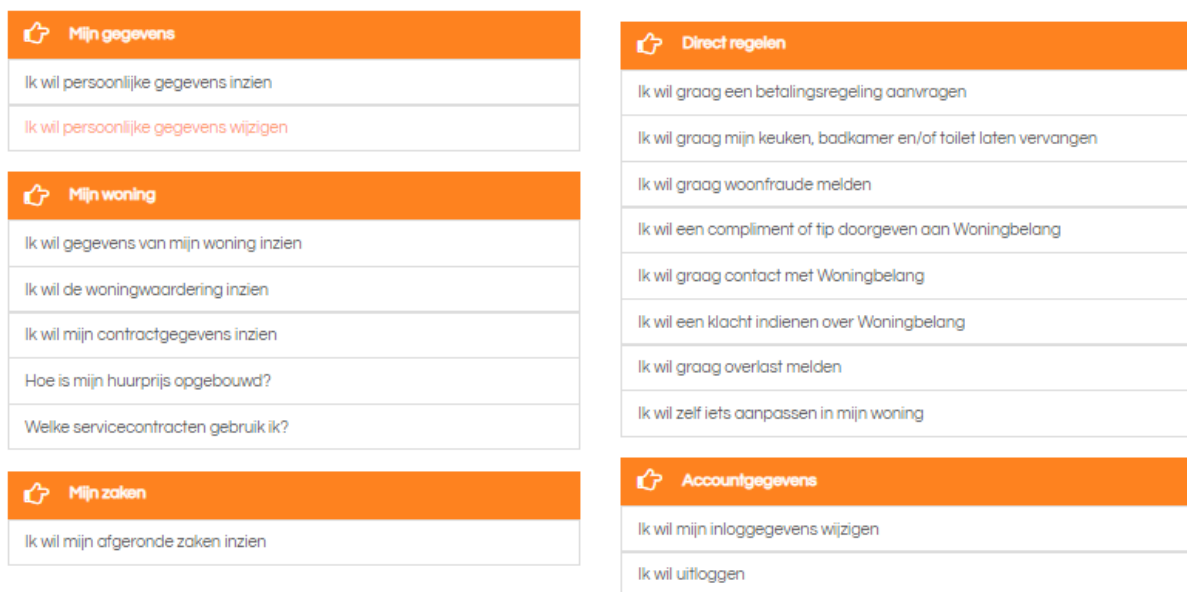
Via de knop **Betalingen** in de menubalk komt u op de pagina waar u ziet of u openstaande rekeningen heeft bij Woningbelang.

## 5. De menublokken van het Huurdersportaal

Op de startpagina Mijn overzicht staan aan de rechter kant 9 menublokken.

- Mijn gegevens
- Mijn woning
- Mijn zaken
- Direct regelen
- Accountgegevens

In dit hoofdstuk leest u wat u kunt doen met elk menublok.



Figuur 13. Overzicht menublokken

### 5.1. Mijn gegevens

Via het menublok **Mijn gegevens** kunt u uw persoonlijke gegevens bekijken en aanpassen.



Figuur 14. Menublok Mijn gegevens

#### 5.1.1. Ik wil mijn persoonlijke gegevens inzien

Hier ziet u de **Persoonlijke gegevens** die Woningbelang van u heeft geregistreerd.

#### 5.1.2. Ik wil persoonlijke gegevens wijzigen

Uw telefoonnummer kunt u zelf aanpassen als u ► **Ik wil persoonlijke gegevens wijzigen** aanklikt. Klik op de oranje knop **Wijzigen**. U vult het telefoonnummer in en klikt onderaan op de oranje knop **Wijzig**. Uw telefoonnummer is dan aangepast. Bij Woningbelang zien we vanaf dat moment uw nieuwe telefoonnummer in ons systeem staan.



## 5.2. Mijn woning

Bij het menublok Mijn woning kunt u de gegevens zien van de woning waarin u woont.



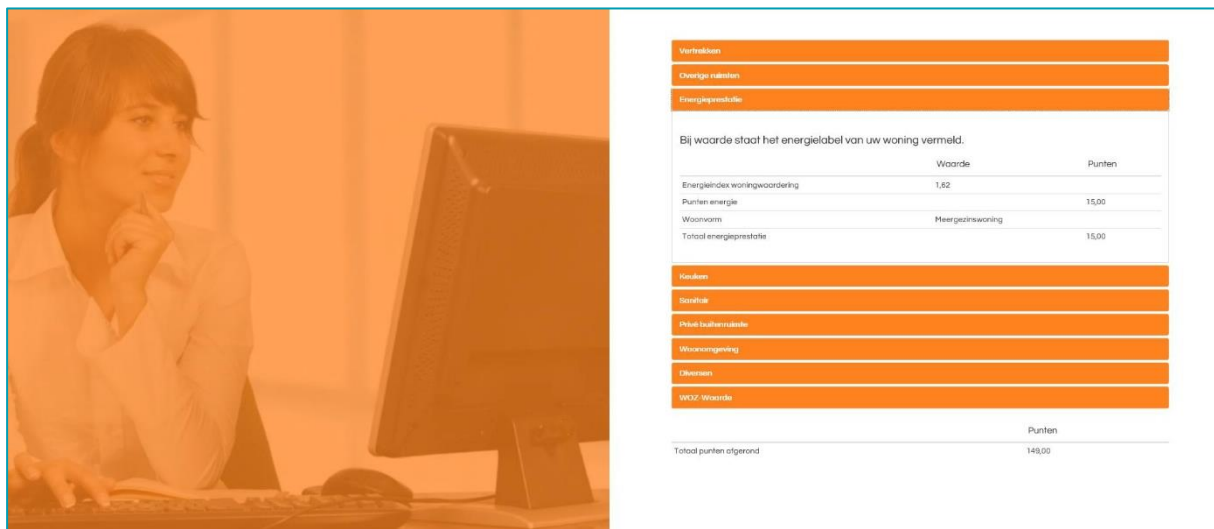
Figuur 17. Menublok Mijn woning

### 5.2.1. Ik wil gegevens van mijn woning inzien

Hier ziet u algemene gegevens van uw woning zoals adres en postcode. Ook ziet u hier het objectnummer. Dat is het nummer dat uw woning bij Woningbelang in ons administratiesysteem heeft.

### 5.2.2. Ik wil de woningwaardering inzien

In Nederland bepaalt een puntensysteem de maximale huurprijs van een woning. Als u op **Ik wil de woningwaardering inzien** klikt, ziet u hoe het aantal punten van uw woning is opgebouwd. U kunt elk onderdeel openen en weer dichtklappen.



Verfassen		
Choortge rekenen		
Energieprestatie		
Bij waarde staat het energielabel van uw woning vermeld.		
	Waarde	Punten
Energieindex woningwaardering	1,82	
Punten energie		15,00
Woonvorm	Meer gezinswoning	
Totaal energieprestatie		15,00
Keuken		
Sanitair		
Pruik buitenruimte		
Woonomgeving		
Overeen		
WVZ: Waarde		
		Punten
Totaal punten afgerond		148,00

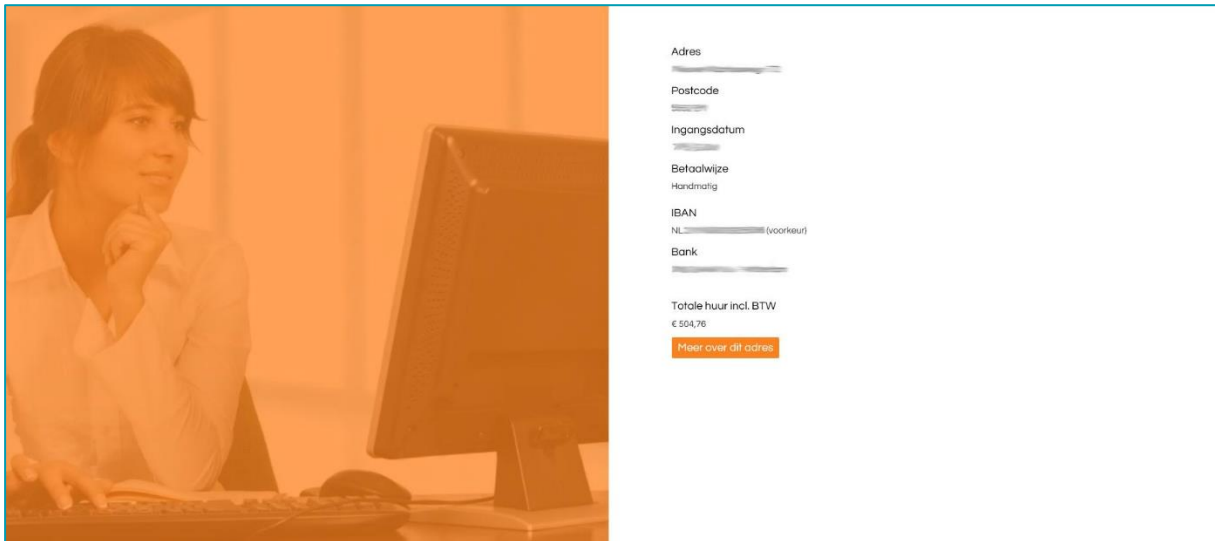
Figuur 18. Woningwaardering inzien

#### TIP!

Heeft u vragen over de woningwaardering van uw woning? Neem dan gerust contact op met de afdeling Wonen van Woningbelang via [info@woningbelang.nl](mailto:info@woningbelang.nl) of via (040) 208 38 38. Woningbelang is telefonisch bereikbaar op maandag tot en met donderdag van 8:30 uur tot 17:00 uur en op vrijdag van 8:30 uur tot 12:30 uur.

### 5.2.3. Ik wil mijn contractgegevens inzien

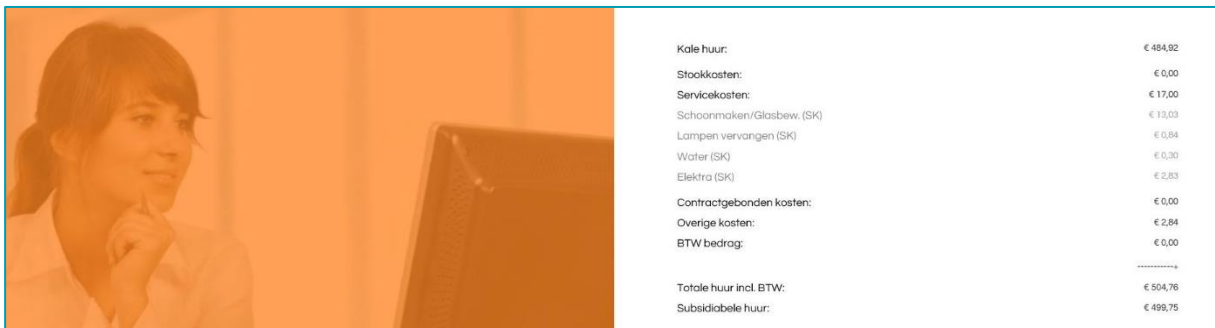
Als u op ► **Ik wil mijn contractgegevens inzien** klikt komt u op een pagina met gegevens over uw huurcontract. U ziet hier bijvoorbeeld de ingangsdatum van uw contract, huurprijs en uw betaalwijze.



Figuur 19. Contractgegevens inzien

### 5.2.4. Hoe is mijn huurprijs opgebouwd?

Als u klikt op ► **Hoe is mijn huurprijs opgebouwd** komt u op een pagina met meer informatie over uw huurprijs. U ziet hier de specificatie van de kale huur en eventuele overige kosten bovenop uw huur.

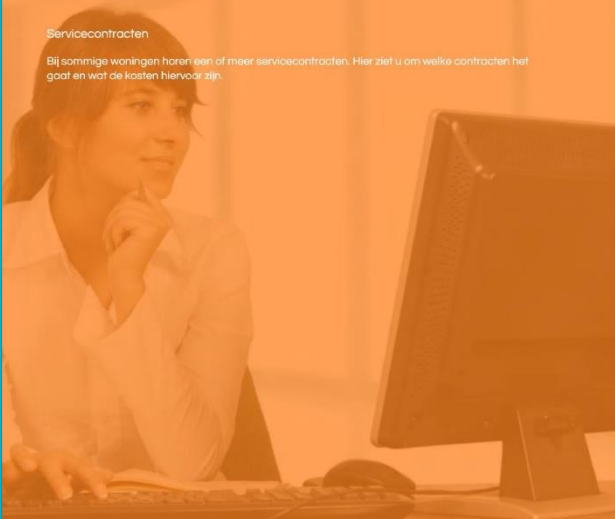
A screenshot of a website interface. On the left, there is a blurred image of a woman sitting at a desk with a computer monitor. On the right, there is a table showing the breakdown of the rental price. The table has two columns: the description of the cost and the amount in Euros (€).

Kale huur:	€ 484,82
Stoockkosten:	€ 0,00
Servicekosten:	€ 17,00
Schoonmaken/Glasbew. (SK)	€ 13,03
Lampen vervangen (SK)	€ 0,84
Water (SK)	€ 0,30
Elektra (SK)	€ 2,83
Contractgebonden kosten:	€ 0,00
Overige kosten:	€ 2,84
BTW bedrag:	€ 0,00
<hr/>	
Totale huur incl. BTW:	€ 504,76
Subsidiebele huur:	€ 499,75

Figuur 20. Hoe is de huurprijs opgebouwd

### 5.2.5. Welke servicecontracten gebruik ik?

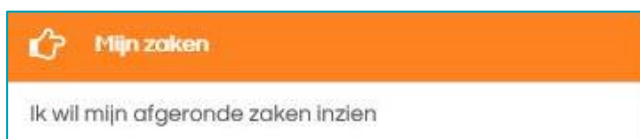
Bij ► **Welke servicecontracten gebruik ik** ziet u wat u bijvoorbeeld betaalt aan glasverzekering, elektra en servicekosten.

Servicecontracten	Afgesloten servicecontracten
<p>Bij sommige woningen horen een of meer servicecontracten. Hier ziet u om welke contracten het gaat en wat de kosten hiervoor zijn.</p> 	<b>Glasverzekering</b> € 1,24 Ingangsdatum 01-07-2006
	<b>Water (SK)</b> € 0,30 Ingangsdatum 01-07-2006
	<b>Lampen vervangen (SK)</b> € 0,84 Ingangsdatum 01-07-2006
	<b>Elektra (SK)</b> € 2,83 Ingangsdatum 01-07-2006
	<b>Rioolontstopping</b> € 1,60 Ingangsdatum 01-07-2006
	<b>Schoonmaken/Glasbew. (SK)</b> € 13,03 Ingangsdatum 01-07-2006

Figuur 21. Overzicht servicecontracten

### 5.3. Mijn zaken

Via **Direct regelen** (zie paragraaf 5.5) kunt u aanvragen indienen bij Woningbelang. Bijvoorbeeld een aanvraag voor een betalingsregeling of toestemming voor een klus die u in huis wilt doen. Is een aanvraag door ons afgerond? Dan staat deze bij **Mijn zaken**. Heeft u nog nooit een aanvraag gedaan via het Huurdersportaal? Dan staat hier niets.



Figuur 22. Mijn zaken

### 5.4. Direct regelen

Bij ► **Direct regelen** ziet u welke woonzaken u via het Huurdersportaal met Woningbelang kunt regelen.

- Betalingsregeling aanvragen
- Aanvraag indienen voor het vervangen van keuken, badkamer of toilet
- Overlast melden
- Woonfraude melden
- Compliment of tip doorgeven aan Woningbelang
- Klacht indienen over Woningbelang
- Toestemming vragen voor een aanpassing die u zelf in uw woning wilt doen

Direct regelen
Ik wil graag een betalingsregeling aanvragen
Ik wil graag mijn keuken, badkamer en/of toilet laten vervangen
Ik wil graag overlast melden
Ik wil graag woonfraude melden
Ik wil een compliment of tip doorgeven aan Woningbelang
Ik wil graag contact met Woningbelang
Ik wil een klacht indienen over Woningbelang
Ik wil zelf iets aanpassen in mijn woning

Figuur 23. Direct regelen

#### 5.4.1. Ik wil graag een betalingsregeling aanvragen

Via het Huurdersportaal kunt u een aanvraag indienen voor een betalingsregeling.

Figuur 24. Betalingsregeling aanvragen

Dient u via het Huurdersportaal een aanvraag in voor een betalingsregeling? Dan ziet u links op het oranje deel van de pagina wanneer wij verwachten de betalingsregeling met u afgerond te hebben.

Op de rechterkant van de pagina ziet u welke informatie wij van u nodig hebben om uw aanvraag voor een betalingsregeling te kunnen behandelen. Het is belangrijk dat u alle velden invult.

Uw huidige betaalachterstand	Hier ziet u hoeveel achterstand u heeft.
Voor welk bedrag wilt u een betalingsregeling treffen?	Noem hier het bedrag waarvoor u een betalingsregeling wilt treffen. Voor het volledige bedrag van de achterstand of een deel daarvan? Rechts ziet u het tekentje  staan. Als u op de pijltjes klikt gaat het bedrag omhoog of omlaag. U kunt het bedrag ook zelf intypen.
Per wanneer kunt u starten met betalen?	Vul de datum in dat u kunt beginnen met het betalen van uw achterstand. Rechts ziet u het tekentje  staan. Als u op de pijltjes klikt, gaat de datum steeds een dag vooruit of terug. Als u op de kalender klikt, kunt u een datum aanklikken.
Aantal termijnen	U heeft de keuze uit 1, 2 of 3 termijnen. Rechts ziet u het tekentje  staan. Als u daarop klikt ziet u de drie keuzemogelijkheden. Klik uw voorkeur aan.
Welk bedrag kunt u missen per maand? (minimaal 25 euro)	Welk bedrag kunt u minimaal betalen per maand? Als u een bedrag lager dan €25 invult, kunnen wij u geen betalingsregeling aanbieden. Rechts ziet u het tekentje  staan. Als u op de pijltjes klikt gaat het bedrag omhoog of omlaag. U kunt het bedrag ook zelf intypen.
Toelichting aanvraag betalingsregeling	Wilt u uitleg geven bij uw aanvraag voor een betalingsregeling? Dan kunt u dat hier invullen.
Hoe wilt u betalen?	U heeft de keuze uit automatische incasso, accept e-mail, pinnen bij Woningbelang of zelf overmaken. U gebruikt weer het tekentje  om de keuzemogelijkheden te zien. Klik uw voorkeur aan.
Hoe wilt u dat wij contact met u opnemen?	U heeft de keuze uit telefoon, e-mail, post of een afspraak op kantoor. U gebruikt weer het tekentje  om de keuzemogelijkheden te zien. Klik uw voorkeur aan.

Als u alle velden heeft ingevuld, klikt u op de knop **Verzenden**. Uw aanvraag komt dan binnen bij onze medewerkers van de afdeling Huurincasso. Zij verwerken uw aanvraag en nemen contact met u op.

#### 5.4.2. Ik wil graag mijn keuken, badkamer en/of toilet laten vervangen

Is uw keuken, badkamer en/of toilet aan vervanging toe? U kunt hiervoor via het Huurdersportaal een aanvraag indienen bij Woningbelang. Op de oranje linkerkant van de pagina ziet u welke stappen er komen kijken bij deze aanvraag. Ook ziet u een datum genoemd, waarop wij verwachten uw aanvraag afgerond te hebben.

Figuur 25. Aanvraag indienen voor het vervangen van keuken, badkamer en/of toilet

Op de rechterkant van de pagina ziet u welke informatie wij van u nodig hebben om uw aanvraag voor een nieuwe keuken, badkamer en/of toilet te kunnen behandelen. Het is belangrijk dat u alle velden invult.

Wat wilt u laten vervangen?	U heeft de keuze uit badkamer, keuken, toilet of een combinatie hiervan.  U gebruikt het teken <input type="checkbox"/> om de keuzemogelijkheden te zien. Klik uw keuze aan.
Geef een toelichting op uw aanvraag.	Leg hier uit waarom u uw badkamer, keuken en/of toilet wilt laten vervangen. Ook kunt u hier eventuele aanvullende informatie kwijt over uw situatie.

Als u alle velden heeft ingevuld, klikt u op de knop **Verzenden**. Uw aanvraag komt dan binnen bij onze medewerkers van de afdeling Serviceonderhoud. Zij verwerken uw aanvraag en nemen contact met u op.

### 5.4.3. Ik wil graag overlast melden

Ervart u overlast in uw woonomgeving? Wat vervelend. U kunt hier via het Huurdersportaal een melding over indienen bij Woningbelang. Aan de oranje linkerkant van de pagina ziet u wanneer wij verwachten uw melding afgerond te hebben. Afgerond betekent dat u vóór die datum weet wat Woningbelang met uw melding kan/gaat doen.

Figuur 26. Overlastmelding indienen

Op de rechterkant van de pagina ziet u welke informatie wij van u nodig hebben om uw overlastmelding in behandeling te kunnen nemen. Het is belangrijk dat u alle velden invult.

Wat voor soort persoonlijke hinder ervaart u?	Hier kunt u in eigen woorden invullen waar u last van heeft.
Hoe vaak ervaart u de overlast?	U heeft de keuze uit continu, dagelijks, wekelijks of maandelijks.  U gebruikt het teken <input type="checkbox"/> om de keuzemogelijkheden te zien. Klik uw keuze aan.
Wie veroorzaakt de overlast?	Hier kunt u de naam invullen van de persoon van wie u overlast ervaart.
Van welk adres komt de overlast?	Hier kunt u het adres invullen van de persoon van wie u overlast ervaart.
Heeft u de veroorzaker zelf aangesproken?	Kies ja of nee.
Heeft u contact gehad met de politie?	Kies ja of nee.
Wat heeft u precies gedaan?	Hier kunt u uitleggen wat u zelf eventueel al heeft gedaan aan de overlastsituatie.
Voeg hier eventueel foto's of documenten toe	Heeft u beelden van de overlastsituatie? Of heeft u documenten die bij de situatie horen? Klik op <b>Bestanden toevoegen</b> en selecteer het document dat u aan uw overlastmelding wilt toevoegen.

Als u alle velden heeft ingevuld, klikt u op de knop **Verzenden**. Uw melding komt dan binnen bij onze Woonconsulenten Leefbaarheid. Zij verwerken uw melding en nemen contact met u op.

#### 5.4.4. Ik wil graag woonfraude melden

We spreken van woonfraude als een huurder zelf niet in de woning woont. Dat mag niet en dan onderneemt Woningbelang actie. Vermoedt u dat er ergens sprake is van woonfraude? Dan kunt u uw vermoeden melden via het Huurdersportaal. Op de oranje linkerkant van de pagina ziet u wanneer wij denken uw melding afgerond te hebben. Op de rechterkant van de pagina ziet u welke informatie wij van u nodig hebben als u een vermoeden van woonfraude meldt. Het is belangrijk dat u alle velden invult.

Figuur 27. Woonfraude melden

Waarom denkt u dat er sprake is van woonfraude?	Hier kunt u in eigen woorden invullen waarom u denkt dat er woonfraude plaatsvindt.
Om welk adres gaat het?	Vul hier het adres in waar u denkt dat woonfraude plaatsvindt.
Heeft u de woonfraude gemeld bij de gemeente?	Kies ja of nee.
Voeg hier eventueel foto's of documenten toe	Heeft u beelden of documenten die uw vermoeden ondersteunen? Klik op <b>Bestanden toevoegen</b> en selecteer het bestand dat u bij uw melding wilt voegen.

Als u alle velden heeft ingevuld, klikt u op de knop **Verzenden**. Uw melding komt dan binnen bij onze Woonconsulenten Leefbaarheid. Zij verwerken uw melding en nemen contact met u op.

#### 5.4.5. Ik wil een compliment of tip doorgeven aan Woningbelang

Vindt u dat Woningbelang iets goeds heeft gedaan? Geef ons dan een compliment! Of hebt u een tip voor ons? We horen het graag. Dan weten we wat u fijn vindt aan onze dienstverlening. Dat is voor ons belangrijke informatie.

Figuur 28. Compliment of tip doorgeven

Op de oranje linkerkant van de pagina ziet u wanneer wij denken uw compliment of tip verwerkt te hebben. Op de rechterkant van de pagina ziet u de ruimte waar u uw compliment of tip kunt invullen.

Mijn compliment/tip voor Woningbelang	Omschrijf hier uw compliment of tip voor Woningbelang.
Wilt u teruggebeld worden hierover?	Kies ja of nee.

Als u klikt op **Verzenden** komt uw compliment of tip bij ons binnen. Heeft u aangegeven dat u teruggebeld wilt worden? Dan neemt een medewerker van Woningbelang contact met u op.

#### 5.4.6. Ik wil graag contact met Woningbelang

Wilt u dat een medewerker van Woningbelang contact met u opneemt? Dat kunt u via het Huurdersportaal aan ons laten weten. Aan de oranje linkerkant van de pagina ziet u wanneer wij verwachten vóór welke datum wij contact met u opnemen. Rechts ziet u dat uw gegevens die bij ons bekend zijn al zijn ingevuld en kunt u uw vraag invullen.



Figuur 29. Contactverzoek



Wat is uw vraag?	Vul hier in waar uw vraag over gaat. Dan weten wij welke medewerker met u contact moet opnemen.
Hoe wilt u dat wij contact met u opnemen?	U heeft de keuze uit telefoon, e-mail, post of een afspraak op kantoor. U gebruikt het teken <input type="button" value="v"/> om de keuzemogelijkheden te zien. Klik uw voorkeur aan.
Telefoon 1 en telefoon 2	Telefoonnummers die bij ons bekend zijn staan hier al ingevuld.
E-mail	Uw e-mailadres dat bij ons bekend is staat hier al ingevuld.
Eventueel afwijkend telefoonnummer of e-mailadres	Wilt u dat wij op een ander telefoonnummer of e-mailadres contact met u opnemen? Vul dat dan hier in

Als u alle velden heeft ingevuld, klikt u op de knop **Verzenden**. Uw contactverzoek komt dan bij ons binnen. Een medewerker van Woningbelang neemt contact met u op.

#### 5.4.7. Ik wil een klacht indienen over Woningbelang

Bij Woningbelang doen we ons best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het zijn dat u ergens niet tevreden over bent. Heeft u een klacht? Via het Huurdersportaal kunt u uw klacht aan ons laten weten. We proberen uw klacht dan samen op te lossen.

Figuur 30. Klacht indienen

Waarover gaat uw klacht?	<p>U kunt kiezen uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Dienstverlening/werkwijze van Woningbelang</li> <li>– Huurprijs/huurbetaling/servicekosten</li> <li>– Uitvoering van onderhoud/reparatieverzoek</li> <li>– Anders</li> </ul> <p>U gebruikt het tekentje  om de keuzemogelijkheden te zien. Klik uw keuze aan.</p>
Omschrijf uw klacht	Hier kunt u invullen waar uw klacht over gaat.
Wanneer is de klacht ontstaan?	<p>Vul hier een datum in.</p> <p>Rechts ziet u het tekentje  staan. Als u op de pijltjes klikt, gaat de datum steeds een dag vooruit of terug. Als u op de kalender klikt, kunt u een datum aanklikken.</p>
Upload eventuele documenten bij uw klacht	Heeft u beelden of documenten die bij uw klacht horen? Klik op <b>Bestanden toevoegen</b> en selecteer het bestand dat u bij uw klacht wilt voegen.
Heeft u al contact gehad met Woningbelang over uw klacht?	Kies ja of nee
Zo ja, met wie?	Vul de naam van de medewerker in met wie u contact heeft gehad over uw klacht.
Heeft u antwoord gehad van Woningbelang?	Kies ja of nee.
Ja, namelijk:	Als het antwoord ja is, vul hier dan in welk antwoord u van ons heeft gehad op uw klacht.

Is dit een klacht die al eerder heeft gespeeld?	Kies ja of nee.
Toelichting bij eerdere klacht	Als het antwoord ja is, vul hier dan in waarover uw eerdere klacht ging.
Voorkeur contact	U kunt kiezen dat u gebeld of gemaïld wilt worden, of u contact per post wilt of dat u geen voorkeur heeft.  U gebruikt het tekentje <input type="checkbox"/> om de keuzemogelijkheden te zien. Klik uw keuze aan.
Opmerking bij bereikbaarheid	Wilt u iets aan ons melden voordat wij contact met u opnemen? Bijvoorbeeld wanneer u wel of niet bereikbaar bent? Die informatie kunt u hier invullen.

Als u alle velden heeft ingevuld, klikt u op de knop **Verzenden**. Uw klacht komt dan bij ons binnen. Een medewerker van Woningbelang neemt contact met u op.

#### 5.4.8. Ik wil zelf iets aanpassen in mijn woning

Wilt u klussen in huis? Voor kleine veranderingen in uw woning heeft u geen toestemming nodig van Woningbelang. Bijvoorbeeld verven of behangen, vloerbedekking leggen of lampen ophangen. Wilt u uw keuken verbouwen? Of een serre aanbouwen? Of andere ingrijpende aanpassingen doen in uw woning? Dat kan! Maar dan heeft u eerst toestemming nodig van Woningbelang voordat u mag beginnen. Die toestemming kunt u aanvragen via het Huurdersportaal.

Aan de oranje linkerkant van de pagina ziet u welke stappen horen bij deze aanvraag. Ook staat er wanneer wij verwachten uw aanvraag afgerond te hebben. Aan de rechterkant kunt u aangeven wat u wilt veranderen in uw woning.

Figuur 31. Toestemming vragen voor een Zelf Aangebrachte Verandering

<p><b>Zelf Aangebrachte Verandering (ZAV) in de woning</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wanden/vloeren/plafonds</li> <li>• Gas/water/elektra</li> <li>• Isolatie</li> <li>• Verwarming</li> <li>• Sanitair</li> <li>• Keuken</li> </ul> <p><b>Zelf Aangebrachte Verandering (ZAV) buiten de woning</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terrein en tuin</li> <li>• Aanbouwen</li> <li>• Gevel en dak</li> </ul>	<p>Kies het onderdeel wat u in of buiten de woning wilt aanpassen. Bij dat onderdeel kiest u wat u precies gaat doen.</p> <p>U gebruikt het tekentje <input type="button" value="v"/> om de keuzemogelijkheden te zien. Klik uw keuze aan.</p>
<p>Toelichting</p>	<p>Geef hier een duidelijke omschrijving van wat u wilt aanpassen</p>
<p>Upload hier eventuele tekeningen of rapportages</p>	<p>Heeft u tekeningen of rapportages die bij uw ZAV aanvraag horen? Klik op <b>Bestanden toevoegen</b> en selecteer het bestand dat u bij uw aanvraag wilt voegen.</p>

Heeft u aangegeven wat u wilt veranderen en eventuele bestanden bijgevoegd? Klik dan op de knop **Verzenden**. Uw melding komt dan binnen bij ons. Wij verwerken uw aanvraag en nemen contact met u op.

## 5.5. Accountgegevens

In het menu **Accountgegevens** kunt u onder andere uw wachtwoord wijzigen.



Figuur 37. Menublok Accountgegevens

### 5.5.1. Ik wil mijn inloggegevens wijzigen

Hier kunt u uw wachtwoord veranderen.

### 5.5.2. Ik wil uitloggen

Hier kunt u uitloggen uit het Huurdersportaal. Dat kunt u ook door te klikken op de knop uitloggen die u steeds rechtsboven in het portaal ziet staan.



Figuur 38. Knop uitloggen



