

Klantportaal

Dynamics Empire Online



Het materiaal in deze uitgave is door intellectuele eigendomsrechten beschermd. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Cegeka mag niets van deze uitgave, een gedeelte van de uitgave daaronder begrepen, worden openbaar gemaakt of verveelvoudigd in enige vorm of op enige wijze, tijdelijk of permanent, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, in een geautomatiseerd databestand of opnamen op enige drager of anderszins. Cegeka behoudt zich alle rechten voor.

Copyright © 2022 Cegeka

Cegeka Bastion 4 3905 NJ VEENENDAAL



INHOUD

1	Inlei	ding	5
	1.1	Algemeen	5
	1.2	Responsive	5
	1.3	Flexibele labels	5
	1.4	Flexibele grafische gebruikersinterface	5
2	Func	tionaliteit voor klanten	6
	2.1	Account aanmaken	6
	2.2	Verificatiecode opnieuw aanvragen	. 10
	2.3	Inloggen	. 12
	2.4	Zoeken	. 15
	2.5	Home	. 17
	2.6	Gegevens	.23
	2.7	Woning	. 28
	2.7.1	Contract	. 28
	2.7.2	Woningdetails	. 32
	2.7.3	Woningwaardering	.33
	2.7.4	Huurprijs	.35
	2.7.5	Betaalwijze	.36
	2.7.6	Gepland onderhoud	. 38
	2.7.7	Documenten	. 38
	2.8	Financiën	. 39
	2.8.1	Openstaand saldo en openstaande facturen	. 39
	2.8.2	Online betalen	.41
	2.8.3	Afgesloten facturen	. 47
	2.8.4	Betalingen	. 47
	2.8.5	Betalingsregelingen	. 49
	2.9	Onderhoud	. 55
	2.9.1	Openstaande reparatieverzoeken	.56
	2.9.2	Nieuw reparatieverzoek	. 58
	2.9.3	Afgehandelde reparatieverzoeken	.72
	2.10	Tijdlijn	.73
	2.10.	1 Interacties raadplegen	.73
	2.11	Acties	. 74
	2.12	Correspondentie	. 75
	2.13	Kennisbank	.78
	2.14	Nieuws	. 80
3	Func	tionaliteit voor KCC-medewerkers	81
	3.1	Meekijken met de klant op Klantportaal	.83
	3.2	Gebruikersaccount van klant raadplegen en activeren	.84



	3.2.1	Klant heeft nog geen gebruikersaccount aangevraagd	84
	3.2.2	Klant heeft aanvraagprocedure niet succesvol afgerond	84
4	Func	tionaliteit voor beheerders	88
4	.1	Klantportaalinstellingen (in ERP-module)	88
4	.2	Rollen (in ERP-module)	93
4	.3	Accounts (in Klantportaal)	94
	4.3.1	Zoeken	94
	4.3.2	Nieuw account	95
	4.3.3	Nieuw KCC-account	95
	4.3.4	Wijzigen account	98
	4.3.5	Synchroniseer accountinformatie	99
4	.4	Accountaanvragen (in Klantportaal)	100
	4.4.1	Zoeken	100
	4.4.2	Status van accountaanvragen	100
4	.5	Klantportaal zonder login	101
4	.6	Flexibele labels (in Klantportaal)	102
4	.7	Flexibele grafische gebruikersinterface	103
	4.7.1	Plaatjes	104
	4.7.2	Kleuren	105
	4.7.3	Opslaan of CSS compileren	106
	4.7.4	Klantportaal-upgrade	106
4	.8	Monitoren van portaalbezoeken	107
4	.9	Duur time-out/login	108
4	.10	Specificeren van IP-adressen	109
4	.11	Opmaak van teksten	110



1 INLEIDING

1.1 Algemeen

Met behulp van het Klantportaal worden klanten van corporaties in staat gesteld om op eigen locatie, op een willekeurig tijdstip, zelf activiteiten rondom eigen gegevens, onderhoud en huurbetaling te starten en af te handelen. Door de klant deze functionaliteit te bieden, speelt u in op de communicatiebehoefte van uw doelgroep en wordt de dienstverlening richting klanten geoptimaliseerd.

Deze handleiding is bedoeld voor de corporatie, niet voor de klant van de corporatie. De handleiding bevat een beschrijving van de functionaliteit van het Klantportaal, zowel de functionaliteit die bestemd is voor de klanten als de functionaliteit die bestemd is voor de applicatiebeheerder van het Klantportaal. Bij de voor de klanten bestemde functionaliteit worden de relaties beschreven die deze functionaliteit heeft met de overeenkomstige functionaliteit in de ERP-module en/of met de Klantportaalinstellingen in de ERP-module.

De klant kan zelf een gebruikersaccount aanmaken voor het Klantportaal via een veilige procedure. Uitgangspunt daarbij is één account per huishouden.

1.2 Responsive

Het Klantportaal is een responsive website die te gebruiken is in diverse browsers (Internet Explorer, Chrome, FireFox en Safari). Responsive houdt in dat de lay-out van de pagina's zich automatisch aanpast aan de breedte van het scherm waarop de klant het portaal gebruikt. Zodoende kan de klant het Klantportaal gebruiken op allerlei verschillende soorten apparaten: desktop, laptop, tablet en smartphone.

1.3 Flexibele labels

De labels die op het Klantportaal worden getoond (namen van menu-items, panels, velden en knoppen, tooltips, e.d.) zijn per corporatie configureerbaar. Zodoende kan de corporatie de terminologie die gebruikt wordt op het Klantportaal afstemmen op de communicatierichtlijnen voor haar klanten.

1.4 Flexibele grafische gebruikersinterface

Ook de grafische gebruikersinterface van het Klantportaal is tot op zekere hoogte configureerbaar per corporatie. Zo kunnen het logo, de achtergrondfoto en de twee primaire kleuren worden gewijzigd.



2 FUNCTIONALITEIT VOOR KLANTEN

De volgende functionaliteiten voor klanten zijn beschikbaar op het Klantportaal:



De benamingen van de menu-items kunnen verschillen. Binnen uw eigen portaal heten ze wellicht anders; u kunt de labels namelijk aanpassen. De onderliggende functionaliteit is echter gelijk.

De applicatiebeheerder van de corporatie kan deze functionaliteiten en onderdelen daarvan stuk voor stuk aan- of uitzetten in de Klantportaalinstellingenpagina van de ERP-module (ga in Dynamics Online via de zoekfunctionaliteit anaar **Klantportaalinstellingen**, tabblad **Functionaliteiten**). Dit wordt beschreven in hoofdstuk 4.

Functionaliteiten voor de klant worden beschreven in de navolgende paragrafen.

2.1 Account aanmaken

Voor het aanmaken van een klantaccount op het portaal worden de volgende stappen doorlopen.

 De klant heeft voor het aanmaken van een account een Huurdernummer (in ERP: Klantcode) en een Activeercode (in ERP: Verificatiecode) nodig. De activeercode wordt door een medewerker van de corporatie aangemaakt op de contactkaart (lijst Contacten). Hij kiest daartoe voor de actie/functie Activeercode genereren, waarna de code wordt weergegeven in het gelijknamige veld op tabblad Communicatie.

Overigens is de **Activeercode** ook opgenomen op de **klantkaart**. De KCC-medewerker hoeft dus niet per se de contactkaart te openen om de verificatiecode van de huurder te kunnen zien.



- 2. De corporatie dient deze twee gegevens (Huurdernummer en Activeercode), tezamen met de URL naar de pagina voor het aanmaken van een account, te verstrekken aan de huurder, bijvoorbeeld door middel van het versturen van een brief naar het correspondentieadres van het huishouden. Uit beveiligingsoverwegingen dient de verificatiecode in een aparte brief te worden verstuurd.
- 3. De klant kan een los account aanmaken voor het Klantportaal of een account waarmee hij via Facebook kan inloggen. Voor het aanmaken van een aan Facebook gekoppeld account, zie stap 10.
- 4. Voor het aanmaken van een los account navigeert de klant met behulp van de verstrekte URL naar de 'Account aanmaken'-pagina van het Klantportaal en identificeert zichzelf vervolgens met behulp van zijn huurdernummer en activeercode.

ACCOUNT AANMAKEN Vul het door u ontvangen huurdernummer en activeercode in en klik daarna op volgende.
Huurdernummer (zie brief)
Activeercode (zie brief)
Bent u de brief met de activeercode kwij <u>t?</u>
VOLGENDE >

Als de klant de brief met activeercode is kwijtgeraakt kan hij via de getoonde link een nieuwe opvragen; zie voor verdere uitleg de volgende paragraaf.

 Let op: de klant kan ook 'uit zichzelf', dus zonder toegezonden brief met codes, op het inlogscherm van het Klantportaal terecht komen. In dat geval klikt hij op de link in *Nieuw? <u>Registreer nu</u>!* waarna de corporatie hem alsnog kan voorzien van de benodigde gegevens.

Gebruikersnaam	
Wachtwoord	
Ingelogd blijven	INLOGGEN >
(Of
子 INLOGGEN M	ет ғасевоок 💙
Nieuw? <u>Registreer nu!</u>	Inloggegevens vergeten?

6. Nadat de klantcode en verificatiecode succesvol zijn gematcht met een huishouden in de ERP-module, verschijnt een pagina in het portaal waarop de klant de gegevens van zijn account kan invoeren.



ACCOUNT AANMAKEN

Kies de gebruikersnaam en het wachtwoord waarmee u wilt kunnen inloggen in het klantportaal van Wisselstad. Controleer het bij ons bekende e-mailadres en/of vul een geldig e-mailadres in. Nadat u op Aanmaken heeft geklikt, ontvangt u op dit e-mailadres een e-mail met verdere instructies. Gebruikersnaam (vrij te kiezen) pdebruin Wachtwoord Herhaal wachtwoord E-mailadres p.debruin@cegeka-dsa.nl Bevestig e-mailadres p.debruin@cegeka-dsa.nl AANMAKEN

7. Het account is aangemaakt, maar dient nog bevestigd te worden.



Hiertoe wordt een e-mail met een hyperlink verstuurd naar het e-mailadres dat de klant heeft ingevoerd in stap 5. De corporatie kan de tekst van de e-mail naar eigen wens opstellen, waarna de klant op *Account bevestigen* kan klikken.

- Zodra de klant op de getoonde hyperlink klikt, wordt het account bevestigd en navigeert hij naar een informatieve pagina van het Klantportaal. Via de hyperlink op deze informatieve pagina (<u>'Klik hier om in te</u> <u>loggen.'</u>) navigeert de klant naar de inlogpagina van het Klantportaal.
- 9. Voor het aanmaken van een account waarmee de klant kan inloggen via Facebook navigeert hij naar de inlogpagina en klikt hij op de knop **Inloggen via Facebook**.



Gebruikersnaam	
Wachtwoord	
Ingelogd blijven	INLOGGEN >
c)f
ြန် INLOGGEN M	ет ғасевоок 💙
Nieuw? <u>Registreer nu!</u>	Inloggegevens vergeten?

10. Als de klant nog niet was aangemeld bij Facebook, doet hij dat nu alsnog.

facebook	Registreren
	Aanmelden bij Facebook
	Aanmelden
	Account vergeten? · Registreer je bij Facebook Niet nu

11. Vervolgens navigeert hij automatisch naar de pagina van het Klantportaal waarop hij zichzelf identificeert met behulp van zijn huurdernummer (klantcode) en activeercode (verificatiecode):

ACCOUNT AANMAKEN					
Vul het door u ontvangen huurdernummer en activeercode in en klik daarna op volgende.					
Huurdernummer (zie brief)					
Activeercode (zie brief)					
Bent u de brief met de activeercode kwijt?					
VOLGENDE >					



12. Nadat de klant op **Volgende** heeft geklikt, verschijnt een pagina waarop hij het e-mailadres invoert waarmee hij wil communiceren met de corporatie (dit kan een ander e-mailadres zijn dan het e-mailadres dat is gekoppeld aan zijn Facebook-account).

ACCOU	NT AANMAKEN	
Kies de g inloggen ons beke op Aanm met verd	gebruikersnaam en het wachtwoord n in het huurdersportaal van Wissel ende e-mailadres en/of vul een geld naken heeft geklikt, ontvangt u op d dere instructies.	d waarmee u wilt kunnen stad. Controleer het bij ig e-mailadres in. Nadat u it e-mailadres een e-mail
E-mailad	Ires	
paratta	at we define the set	0
Bevestig	ge-mailadres	
	elonide.com	
AANN	MAKEN	

13. Ten slotte klikt de klant op de knop **Aanmaken**, waarna hij automatisch inlogt in het Klantportaal en navigeert naar de homepagina.

Opmerking: een account dat aan Facebook is gekoppeld, heeft een gebruikersnaam die gelijk is aan het door de huurder ingevoerde e-mailadres.

2.2 Verificatiecode opnieuw aanvragen

Als de huurder zijn brief met de benodigde activeercode is kwijtgeraakt kan hij een nieuwe brief met de code aanvragen:

ACCOUNT AANMAKEN
Vul het door u ontvangen huurdernummer en activeercode in en klik daarna op volgende.
Huurdernummer (zie brief)
Activeercode (zie brief)
Bent u de brief met de activeercode kwijt?
VOLGENDE >

Vervolgens verschijnt er een pagina waarop de huurder zijn huurdernummer moet invoeren en een nieuwe brief kan aanvragen.





Hierna is er in de ERP-module automatisch een interactie aangemaakt voor de desbetreffende klant. Dit kunt u terugzien op de klantkaart (

Interactielogposten	Beheren	1							E
Datum ↓	Interactiegro	Interactiesjab	Gebruikers-id	Omschrijving	Notities	Communicati	Leefbaarheid	Bijlage	Taaknr.
2/16/2016	HUUR	COM01	DE\DESVC	Verificatiecode aangevraagd	Nee				TK15-000533

Deze interactie is aangemaakt op basis van de interactiesjabloonstandaard 'CP_VERIFICATION_CODE', te raadplegen via Interactiesjabloonstandaarden-lijst. De corporatie kan op de kaart van deze interactiesjabloonstandaard inrichten of er een taak wordt aangemaakt, en zo ja: naar welk team of welke

medewerker deze taak wordt gestuurd. De genoemde interactiesjabloonstandaard wordt toegevoegd zodra u het rapport **Initiële gegevens laden** draait.

Dit kunt u vinden via 🔍 DMS instellingen.

÷		+ 1	✓ OPGESLAGEN	
DMS instellingen				
Acties				
🗩 Initiële gegevens inlation 🕾 Archiefonderwerpen bijwerken				
DMS ingeschakeld · · · · ·		Spool op de server		_
Omgeving · · · · · · · DynamicsDMS	\sim	Tenant Database		
Connectie Id	0	Use DMS client in d	le •	
DMS webclient URL http://vm-app/DM	SWebClient/			



2.3 Inloggen

Een klant die een los account heeft aangemaakt (d.w.z. los van Facebook) kan inloggen met de door hemzelf gekozen combinatie van gebruikersnaam en wachtwoord.

wartaal	0
••••••	0
Ingelogd blijven	INLOGGEN >
O	f
INLOGGEN MI	ет ғасевоок 💙
Nieuw? <u>Registreer nu!</u>	Inloggegevens vergeten?

Als hij het vinkje bij 'Wachtwoord onthouden' aanzet, dan blijft de klant met behulp van een 'cookie' tot 30 dagen lang ingelogd. Anders gezegd: zolang het cookie actief is, wordt de huurder automatisch ingelogd op het moment dat hij terugkeert naar het klantportaal. Dit geldt voor een periode van 30 dagen; dit is in te stellen door de beheerder van het klantportaal.

Zet de klant geen vinkje, dan wordt hij na een bepaalde periode van inactiviteit automatisch uitgelogd. Deze tijdsduur is in eerste instantie ingesteld op 30 minuten, maar de beheerder van het klantportaal kan deze tijdsduur zelf instellen. Dit doet hij, als hij is ingelogd op het portaal als beheerder, via het menu-item **Instellingen**:

TIME-OUT TIJDSDUUR			
Sessie time-out		Houdt mij ingelogd	
20	minuten	30	dagen
OPSLAAN AN	NULEREN		
	TIME-OUT TIJ Sessie time-out 20 OPSLAAN AN	TIME-OUT TIJDSDUUR Sessie time-out 20 minuten OPSLAAN	TIME-OUT TIJDSDUUR Sessie time-out Houdt mij ingelogd 20 minuten 30

In het geval de klant zijn wachtwoord is vergeten, klikt hij op de link 'Problemen met inloggen?'.

ACTIVEERCODE AANVRAGEN
Vul uw huurdernummer in en klik daarna op volgende. Wij sturen u dan een activeercode per brief naar het bij ons bekende correspondentieadres.
Huurdernummer (zie brief)
VOLGENDE >

Nadat de klant zijn e-mailadres of gebruikersnaam heeft ingevoerd, ontvangt hij een e-mail met een knop 'Account resetten'. Zodra hij op deze knop klikt, verschijnt er een pagina waarop hij een nieuw wachtwoord kan invoeren.



In het geval de klant vijf keer achter elkaar met een foutief wachtwoord heeft proberen in te loggen, wordt zijn account geblokkeerd gedurende 15 minuten.

• U heeft 5 keer achter elkaar proberen in te
loggen met een foutief wachtwoord. Uw account
is uit veiligheidsoverwegingen geblokkeerd.
Neem contact op met MeerstedeWonen om uw
account weer te activeren.
cedee
Wachtwoord
INLOGGEN >
Of
👔 INLOGGEN MET FACEBOOK 💙
Nieuw? <u>Registreer nu!</u> <u>Inloggegevens vergeten?</u>

Het geblokkeerde account wordt na 15 minuten automatisch weer geactiveerd. De beheerder van het Klantportaal kan dit account ook handmatig activeren (zie 3.2 Gebruikersaccount van klant raadplegen en activeren).

Facebook-account

Een klant die een account heeft aangemaakt waarmee hij via Facebook kan inloggen, klikt op de knop **Inloggen met Facebook**. Als de klant op dat moment niet is aangemeld bij Facebook, doet hij dat nu alsnog met zijn Facebookgebruikersnaam en -wachtwoord.

facebook	Registreren
	Aanmelden bij Facebook
	providence of a
	Aanmelden
	Account vergeten? - Registreer je bij Facebook
	Niet NU

Vervolgens is de klant automatisch ingelogd in het Klantportaal en navigeert hij automatisch naar de homepagina van het Klantportaal.

Synchronisatie e-mailadres



Op het moment dat de klant inlogt op het Klantportaal, wordt - indien nodig - het e-mailadres vanuit ERP gesynchroniseerd naar de identity database van het Klantportaal. Dit wordt alleen gedaan als op beide locaties verschillende e-mailadressen zijn vastgelegd. Deze situatie kan ontstaan als een (KCC-) medewerker het e-mailadres van een klant in ERP heeft gewijzigd, nadat die klant een account op het Klantportaal had aangemaakt.



2.4 Zoeken

	Q huur	
ZOEKRESULTATEN (<u>6 onderwerpen gevonden</u>) Huur en betalen (11 items gevonden) Huurachterstand (<u>2 items gevonden</u>) Huuropzegging (<u>5 items gevonden</u>) Jaarlijkse huurverhoging (10 items gevonden) Medehuurderschap (1 item gevonden) Woningruil (1 item gevonden)		\otimes
3 <u>Financiën</u>	3 <u>Overlast</u>	

De klant kan zoeken door het intypen van een zoekwoord. Het Klantportaal zoekt in de **Kennisbank** naar onderwerpen en klantvragen en toont in de zoekresultatenlijst op alfabetische volgorde de onderwerpen die matchen met het zoekwoord en de onderwerpen waarvan ten minste één klantvraag matcht met het zoekwoord. In de volgende gevallen is er een match:

- Onderwerp
 - het onderwerp bevat het zoekwoord
 - het onderwerp is via het zoekwoord gekoppeld aan (een deel van) ten minste één woord in de lijst met keywords
- Klantvraag
 - o de klantvraag bevat het zoekwoord
 - de klantvraag is via het zoekwoord gekoppeld aan (een deel van) ten minste één woord in de lijst met keywords

Het betreft de klantvragen waarvan in de **Kennisbank** is aangegeven dat ze geschikt zijn voor gebruik in het Klantportaal (**Kennisbankboom**).

Beheren 🔄 Trefwoorden Pagina Meer opties			
BEWERKEN - KLANTVRAAG - IK WIL EEN BETALINGSREGELING AFSL	UITEN. KAN DAT?		\swarrow
Algemeen			^
Code KBK-00006	Onderwerp	КВО-00002 🗸	
Omschrijving · · · · · · · Ik wil een betalingsregeling afsluiten.	Onderwerpomschrijving	Huurachterstand	
Intern gebruik · · · · · · · · · ·	Trefwoorden	0	
Gebruik in klantportaal · · · ·			
Extern gebruik · · · · · · · ·			

Zodra de klant klikt op een gevonden onderwerp in de zoekresultatenlijst, wordt een vervolgpagina geopend waarop alle gevonden onderwerpen worden getoond met hun gevonden klantvragen. Het geselecteerde onderwerp is uitgeklapt, de overige gevonden onderwerpen zijn ingeklapt.





Nadat de klant klikt op een gevonden klantvraag, verschijnt er een pagina waarop het advies wordt getoond, voorafgegaan door één of meerdere vervolgvragen. Deze pagina is dezelfde pagina als degene die wordt geopend vanuit **Interessante onderwerpen** op de homepage (zie elders in dit document).



2.5 Home

Meerstede Wonen		C hur
🛆 номе	DIRECT REGELEN TOP 5	INTERESSANTE ONDERWERDEN
GEGEVENS	1 <u>Onderhoud</u>	1 Huurachterstand
	2 <u>Gegevens</u>	2 <u>Reparaties</u>
FINANCIËN	4 <u>Huur opzeggen</u>	4 <u>Woningruil</u>
& ONDERHOUD	5 <u>Acties</u>	5 <u>Medehuurderschap</u>
		Toon alle onderwerpen
C ACTIES	UITNODIGING TAFELGESPREK 'DU donderdag, 01-09-2016	URZAAM DENKEN EN DOEN'
	Als huurder van MeerstedeWonen willen we met u in g	esprek over duurzaamheid. Wat vindt u belangrijk? Wat
٠ָָָָ̈̈́̈́יָי vragen?	draagt u zelf bij? Waar moet MeerstedeWonen zich voo	or inzetten? We organiseren twee avonden om met
MIEUWS	BERIJK BERICHT Z	

De homepagina van het Klantportaal bevat, naast het menu aan de linkerkant, drie gedeelten:

- Direct regelen top 5
- Interessante onderwerpen
- Nieuwsberichten

De **Welkomsttekst** wordt alleen aan de klant getoond op het moment dat hij voor de eerste keer inlogt in het Klantportaal. Deze tekst is instelbaar (zie *Klantportaal zonder login*

Het is mogelijk om toegang te verlenen tot het Klantportaal voor het aanmaken van een onderhoudsverzoek, zonder dat daarrvoor een login is vereist. Hiertoe dient het endpoint te kunnen worden benaderd waarmee de



wizard wordt gestart die helpt bij het aanmaken van een onderhoudsverzoek. Dit kunt u instellen op de Instellingen-pagina, bij **Anoniem onderhoudsverzoek**.

Meerstede Wonen				Q Zoekopdracht
GEBRUIKERSBEHEER				
ACCOUNTAANVRAGEN	Google Analytics is uitgesch	akeld. Vul het tracking ID in	om Google Analytics in	te schakelen.
SFLEXIBELE LABELS	Tracking Id			
-̈̈́́Ģ ⁻ FLEXIBELE GUI				
🖉 INSTELLINGEN	TIME-OUT TIJDSDU	JUR		
E-MAILSJABLONEN	Sessie time-out	minuten	Houdt mij ingelogd	dagen
င့်္ဘိ NETWERK	20		30	
ป้า UITLOGGEN	ANONIEM ONDERF	IOUDSVERZOEK		
	Staat niet-geverifieerde ge	ebruikers toe om een onder	houdsverzoek te make	n.
	OPSLAAN ANNULE	REN		

Plaats een vinkje en klik op **Opslaan**, waarna het genoemde endpoint is ingeschakeld.

Het endpoint is toegankelijk te maken door **/repairment** toe te voegen aan het klantportaaladres, bijvoorbeeld: https://mijn-de-r20onprem-dev-51731.meerstedewonen.nl/repairment. Hierdoor wordt de wizard gestart om een reparatieverzoek aan te maken zonder in te loggen op het Klantportaal:





Flexibele labels (in Klantportaal)).

Direct regelen top 5

Dit is een vast lijstje met snelle navigatieacties naar bepaalde pagina's in het Klantportaal.

Interessante onderwerpen

Dit betreft de bovenste **onderwerpen** uit de **Kennisbankboom** van de ERP-module (zoek op **Onderwerpoverzicht** via zoekfunctionaliteit), getoond in de volgorde zoals ingesteld in de kennisbank. (De laatste optie toont alle onderwerpen in de Kennisbank.) De volgorde kan in Dynamics Empire worden gewijzigd met behulp van de 'omhoog'- en 'omlaag'-knoppen.

ONDERWERPO	VERZICHT							□ ┌ ,<
🔎 Zoeken	+ Nieuw	Beheren 📢 Omhoog	🕨 Omlaag	🔁 Klantvragen	🖼 Trefwoorden	Pagina	Meer opties	$\nabla \equiv 0$
Code		Omschrijving		Trefwoo	orden Kla	antvragen		
KBO-00002	÷	Huurachterstand			5	2	Trefwoorden \vee	
KBO-00003		Reparaties			3	8		
KBO-00004		Overlast			4	2	Trefwoord †	
KBO-00005		Woningruil			2	3	AANMANING	÷
KBO-00006		Medehuurderschap			1	1	BETALINGSACHTERSTAND	
KBO-00009		Woningaanpassing			2	2	BETALINGSREGELING	
KBO-00007		Huur en betalen			0	11	GESPREIDE BETALING	
KBO-00001		Huuropzegging			0	5	HUURACHTERSTAND	
KBO-00008		Jaarlijkse huurverhoging			0	10		



Het aantal onderwerpen dat wordt getoond op de homepagina van het Klantportaal kan worden ingesteld in de **Klantportaalinstellingen** (van de ERP-module, op tabblad **Algemeen**.

Zodra de klant klikt op een onderwerp op de homepagina van het Klantportaal, verschijnt een nieuwe pagina waarop klantvragen van het geselecteerde onderwerp worden getoond.

INTERESSANTE ONDERWERPEN	
Hieronder treft u een lijst met onderwerpen waarover klanten regelmatig vragen stellen. Open een on een kijk of uw vraag er tussen staat. Nadat u een klantvraag heeft geselecteerd, krijgt u antwoord op uw de vorm van een advies. Om u het juiste advies te kunnen geven, dienen eerst één of meer vervolgvrage beantwoord te worden. Een deel van die vervolgvragen worden automatisch beantwoord op basis van die bekend zijn in onze administratie.	lerwerp / vraag in n gegevens
Huurachterstand (2 items gevonden)	~
Ik wil een betalingsregeling afsluiten. Kan dat?	
Wat is mijn huurachterstand?	
Reparaties (8 items gevonden)	>
Overlast (2 items gevonden)	>
Woningruil (3 items gevonden)	>
Medehuurderschap (1 item gevonden)	>
Woningaanpassing (2 items gevonden)	>
Huur en betalen (11 items gevonden)	>
Huuropzegging (5 items gevonden)	>
Jaarlijkse huurverhoging (10 items gevonden)	>

Het betreft de klantvragen waarvan in de Kennisbank is aangegeven dat ze geschikt zijn voor gebruik in het Klantportaal (Klantvraagoverzicht, tabblad Algemeen op klantvraagkaart).

Nadat de klant in het Klantportaal klikt op een klantvraag, verschijnt er een pagina waarop het advies wordt getoond, voorafgegaan door één of meerdere vervolgvragen. De vervolgvragen zijn nodig om het juiste advies te kunnen geven als antwoord op de gestelde klantvraag. De eerste vervolgvraag betreft altijd het contract waarop de klantvraag betrekking heeft. Als er maar één contract bestaat wordt dit meteen als antwoord getoond. Afhankelijk van de klantvraag en de antwoorden op de vervolgvragen, wordt/worden er vervolgens geen, één of meer vervolgvragen gesteld.





Als de klant besluit dat hij de verkeerde (vervolg)vraag in eerste instantie heeft aangeklikt kan hij terug naar het vorige scherm met de daarvoor bestemde knop. Daar wordt het oorspronkelijk geopende onderwerp automatisch weer geopend, waarna de klant een nieuwe keuze kan maken.

Sommige vervolgvragen worden automatisch beantwoord door het systeem op basis van de in de ERP-module bekende kenmerken van de huurder en/of van het bij het geselecteerde contract behorend object. In dat geval wordt de vervolgvraag getoond, plus het automatisch gegeven antwoord (herkenbaar aan de tekst 'Volgens onze gegevens').

lk wil	een betalingsregeling afsluiten. Kan dat?	
1	Om welk contract gaat het? Uw antwoord: Kievitlaan 78	TERUG
2	Bent u de huurder of de vervangende betaler? Uw antwoord: <u>Huurder</u>	
3	Heeft u een lopende betalingsregeling? Volgens onze gegevens: Nee	
4	Is er een lopend deurwaarderdossier? Volgens onze gegevens: Nee	
5	Heeft u voorkeur voor een gespreide of uitgestelde betaling van uw achterstand? O Gespreid betalen O Uitgesteld	

De klant kan een reeds gegeven antwoord op een eerdere vervolgvraag herzien. Daartoe klikt hij op het desbetreffende antwoord. Het Klantportaal toont in dat geval weer alle mogelijke antwoorden op de desbetreffende vervolgvraag.

Uiteindelijk wordt het advies getoond, eventueel met een link naar een pagina van het Klantportaal of naar een externe website.

Nieuwsberichten

Op de homepagina van het Klantportaal worden nieuwsberichten getoond die relevant zijn voor de klant. De klant kan navigeren naar een pagina waarop de gehele inhoud van het bericht, inclusief een eventuele link naar een externe webpagina, wordt getoond.



Als huurder van Wat draagt u zel	MeerstedeWonen wille f bij? Waar moet Meerst aten over dit onderwerp	n we met u in gesprek over duurzaamheid. Wat vindt u belangri tedeWonen zich voor inzetten? We organiseren twee avonden o). U bent van harte welkom.
Vindt u het Ie.		
j.vanrooij@meer	ste.	→ wordt steeds groter. Alles wat we doen, heeft daar
Aan het eind var	1 de avona	are aan. Op ��n van de avonden willen we met
Programma		- u voor
19.15 uur Inlo	op en ontvangst	
19.30 uur Stai	rt programma	
19.40 uur Tafe	lgesprekken over duur:	zaam gedrag
20.45 uur Ter	Jgkoppeling	
21.00 uur Eine	de	

Het betreft nieuwsartikelen die zijn ingevoerd in de ERP-module en waarvan is aangegeven dat ze geschikt zijn voor extern gebruik. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen algemene nieuwsberichten en clusterspecifieke nieuwsberichten, dat wil zeggen: nieuwsberichten die zijn gekoppeld aan één of meer clusters.

Algemeen				
litel	Rioolwerkzaamheden	Tonen vanaf	18-3-2020	Ē
ntern		Tonen t/m		
Extern		Gepubliceerd	18-3-2020	iii
JRI	http://www.gwertyujop.pl			
Nieuwsbericht	niqua) www.qwei.yuiopan			
Nieuwsbericht	ings/ www.qwci.yuopin	EXTERNE INHOUD		
Nieuwsbericht NHOUD In <u>de periode</u> van 20-3 rioolwerkzaamheden in u <u>vinden</u> op <u>de</u> website	1-2020 tot 23-3-2020 <u>zijn</u> er 1 de Willemstraat. Meer informatie kunt 2 van <u>de gemeente</u> .	EXTERNE INHOUD		
Nieuwsbericht NHOUD In de periode van 20-3 rioolwerkzaamheden in u <u>vinden</u> op <u>de</u> website	I-2020 tot 23-3-2020 <u>zijn</u> er i <u>de Willemstraat. Meer informatie kunt</u> e van <u>de gemeente</u> .	EXTERNE INHOUD		

Op het Klantportaal worden voor een klant alle algemene nieuwsberichten getoond, alsmede alle clusterspecifieke nieuwsberichten die zijn gekoppeld aan een cluster waartoe het door de klant gehuurde object behoort. In het geval de klant meerdere contracten voor objecten uit verschillende clusters heeft, worden de nieuwsberichten van die clusters door elkaar getoond.



2.6 Gegevens



De klant kan in de sectie Gegevens:

- de gegevens over de personen die tot zijn huishouden behoren raadplegen, wijzigen en verwijderen;
- het huurdernummer, telefoonnummer en e-mailadres van zijn huishouden raadplegen en wijzigen;
- het correspondentieadres van zijn huishouden raadplegen en wijzigen;
- het wachtwoord van het account van het huishouden wijzigen.

Mijn huishouden

De klant kan op het Klantportaal zien welke personen volgens de ERP-administratie van de corporatie tot zijn huishouden behoren. De volgorde waarin de personen van het huishouden worden weergegeven is zodanig dat de contractant(en) altijd als eerste wordt/worden getoond. De overige personen van het huishouden worden weergegeven in alfabetische volgorde van hun naam.



MIJN HUISHOUDEN	•
De volgende personen staan op uw huurcontract:	
F.M.H. Cedee (Contractant)	
Geslacht Vrouw	
Voorletters F.M.H.	
Tussenvoegsels	
Achternaam Cedee	
Geboortedatum 30 augustus 1972	
Relatie tot contract Contractant	
S. Batter	
PERSOON TOEVOEGEN >	

Hierbij worden op het Klantportaal alleen die personen getoond die een rol hebben waarvan in de ERP-module is aangegeven dat de rol <u>getoond</u> mag worden op het Klantportaal.

\leftarrow	ROLL	EN									2
	Q	Zoeken + Nier	uw 🛛 🐺 Lijst bewe	erken	💼 Ver	wijderen	🖧 Best Prae	ctice Pagina	Meer optie	s 🍸	
		Code 1	Omschrijving	Geb voor telli	Toon in klan en	Geb in klan	Leeftijdsgr Inkomens	Inkomenfactor	Vermogenfactor	Geb voor vera verh	COI
	\rightarrow	BEWINDVO	Bewindvoerder								
		CONTACTP	Contactpersoon								
		CONTRACT	Contractant	4				1,00		×.	
		INWONER	Inwoner	4			18	1,00		×.	
		MEDEWER	Medewerker								



Per persoon kan de klant de gegevens raadplegen die over die persoon zijn vastgelegd in de ERP-module.

S. Batter			~
Geslacht Man			
Voorletters S .			
Tussenvoegsels			
Achternaam Batter			
Geboortedatum 30 september 2001			
Relatie tot contract Inwoner			
WIJZIGEN >	VERWIJDEREN		
PERSOON TOEV	OEGEN >		

Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen:

- de personen die een rol hebben, waarvan in de ERP-module is aangegeven, dat de rol gebruikt mag worden op het Klantportaal;
- de personen die een andere rol hebben.

Personen met een rol uit de eerstgenoemde categorie mogen wel gewijzigd, toegevoegd of verwijderd worden door de klant op het Klantportaal. Personen met een andere rol mogen niet gewijzigd noch toegevoegd of verwijderd worden door de klant op het Klantportaal.

Alle gegevens, behalve de tussenvoegsels, zijn verplicht.

Het gegeven **Relatie tot contract** correspondeert met de rollen in de ERP-module. De klant kan op het Klantportaal bij het wijzigen of toevoegen van een persoon alleen kiezen uit de rollen waarvan in de ERP-module is aangegeven dat ze gebruikt mogen worden op het Klantportaal.

Gegevens en e-mailadres

Het huurdernummer is niet wijzigbaar, het telefoonnummer en e-mailadres zijn dat wel.

GEGEVENS	~
Huurdernummer	
Telefoonnummer	
WIJZIGEN >	



MIJN E-MAILADRES	*
E-mailadres	
WIJZIGEN >	

Het formaat van het telefoonnummer wordt gecontroleerd. Daarbij gelden de volgende eisen:

- Het telefoonnummer bevat 10, 11 of 12 cijfers.
- Het telefoonnummer bevat maximaal één min-teken ('-').
- Het telefoonnummer bevat maximaal één combinatie van ronde haakjes waartussen 1, 2, 3 of 4 cijfers staan (bijvoorbeeld: '(0)', '(06)', '(010)' of '(0318)').
- Het telefoonnummer bevat geen andere karakters dan cijfers, spaties, ronde haakjes of mintekens.

Als het te weinig cijfers en/of niet-toegestane karakters bevat, dan wordt dat weergegeven via een icoon. Ook het formaat van het e-mailadres wordt gecontroleerd.

Na wijzigen van het telefoonnummer wordt een bevestiging daarvan per e-mail gestuurd naar het actieve emailadres van het huishouden. In de e-mail wordt de nieuwe waarde van het telefoonnummer vermeld.

Aangezien het e-mailadres van het huishouden gebruikt kan worden als middel om wachtwoorden opnieuw in te stellen (zie **Inloggen**), is het van belang te waarborgen dat alleen de klant zelf zijn e-mailadres kan wijzigen. Daartoe is het wijzigen van het e-mailadres beveiligd met een wachtwoord, waarmee wordt voorkomen dat het adres wordt gewijzigd door onbevoegden.

E-MAIL ADRES	S WIJZIGEN
U heeft uw e-mailadres g	ewijzigd. Voor uw eigen veiligheid dient u dit te
bevestigen met uw wach	twoord.
En om de juistheid van he	et nieuwe e-mailadres te controleren, sturen wij u
vervolgens een e-mail me	et een activatielink naar het nieuwe e-mailadres.
Nadat u deze e-mail heef nieuwe e-mailadres geact Wachtwoord	t geopend en op de activatielink heeft geklikt, is uw tivieerd in onze administratie.
Nadat u deze e-mail heef nieuwe e-mailadres geac Wachtwoord Wachtwoord	t geopend en op de activatielink heeft geklikt, is uw tivieerd in onze administratie.

Aangezien de juistheid van de administratie van het e-mailadres van groot belang is voor zowel de klant als de corporatie, wordt er – net als in de procedure voor het aanmaken van een account (zie **Account aanmaken**) - eerst een e-mail met een activatielink verstuurd naar het nieuwe e-mailadres. Pas nadat de klant deze e-mail heeft geopend en op de activatielink heeft geklikt, wordt het nieuwe e-mailadres actief in het Klantportaal en opgeslagen op de Huishoudenkaart in de ERP-module. Tot die tijd is het oude e-mailadres van toepassing in zowel het Klantportaal als de ERP-module.



Let op: het kan zo zijn dat de huurder zowel zijn telefoonnummer als zijn e-mailadres tegelijkertijd wijzigt. In dat geval gaat er een e-mail ter bevestiging van het nieuwe telefoonnummer naar het *oude* e-mailadres, en gaat een bericht naar het *nieuwe* e-mailadres met de vraag om bevestiging van dat nieuwe adres.

Corres	ponder	ntieadres

CORRESPONDENTIEADRES	•
Adres	
Postcode, plaats	
WIJZIGEN >	

Het correspondentieadres kan worden gewijzigd door middel van het invoeren van een postcode/huisnummercombinatie. Na wijzigen van het correspondentieadres wordt een bevestiging daarvan per e-mail gestuurd naar het actieve e-mailadres van het huishouden. In de e-mail wordt de nieuwe waarde van het adres vermeld.

Wachtwoord veranderen

De klant kan het wachtwoord wijzigen van het gebruikersaccount van zijn huishouden. Hiertoe dient hij eerst zijn oude wachtwoord in te voeren en vervolgens zijn nieuwe wachtwoord twee keer.

WACHTWOORD VERANDEREN	•
Het wachtwoord moet minimaal 8 tekens lang zijn en minimaal 1 hoofdletter, 1 kleine letter, 1 cijfer en 1 speciaal teken bevatten.	
Huidig wachtwoord	
••••••	i
Nieuw wachtwoord	
8	i
Het wachtwoord kan niet hetzelfde zijn als uw oude wachtwoord of uw gebruikersnaam.	
Herhaal het nieuwe wachtwoord	
Voer uw nieuwe wachtwoord opnieuw in	i
Dit is een verplicht veld.	
OPSLAAN WACHTWOORD >	

Het nieuwe wachtwoord mag niet hetzelfde zijn als het oude wachtwoord of als de gebruikersnaam.

Zodra het wachtwoord succesvol is gewijzigd, wordt ter bevestiging automatisch een e-mail gestuurd naar het emailadres dat bekend is bij het huishouden.



2.7 Woning

Meerstede Wonen			Q Zoekopdracht	•
П номе				
	REVITLANS IN			
woning	Startdatum:			
FINANCIËN	20 mei 2009			
eta onderhoud	Huur opzeggen			
	Woningdetails	>		
C ACTIES	Woningwaardering	>		
	Huurprijs	>		
٠ָָָָ̈́̈́ר VRAGEN?	Gepland onderhoud	>		
NIEUWS	Documenten	>		
П UITLOGGEN				

De klant kan in de sectie Woning:

- de lopende huurcontracten zien die bij het huishouden zijn vastgelegd in de ERP-module;
- een lopend huurcontract beëindigen;
- per contract de woningdetails, woningwaardering en huurprijs raadplegen;
- per contract de huidige betaalwijze raadplegen en wijzigen;
- per contract het voor het betreffende cluster geplande onderhoud raadplegen;
- per contract de in het objecten-archief van de DMS-module gearchiveerde documenten raadplegen en downloaden.

2.7.1 Contract

De klant kan per contract een foto van het object zien, mits de foto in de ERP-module beschikbaar is als bijlage bij het object. Het betreft de bijlage met de code die is geconfigureerd in de Klantportaalinstellingen. In het geval de foto niet beschikbaar is in de ERP-module, wordt op het Klantportaal niets getoond.



Nieuw	DMS Nav	igeren Actie	s <u>Navige</u>	ren Rapport	Minder o	pties	🕅 Verhuurmutatieaanda	achtspunten	1_
Contra	cten \lor Ver	huur 🗸 🛛 Verkoop	∨ Onde	rhoud \lor Expl	loitatie \smallsetminus	Algemeen ∨	📕 Vaste activa		
Nr		1107003		Aantal kamo	arc		🔂 Sleutels		
Status		Loggstand		Gobruiksop	populak		🛛 Bijlagen	٣	1
Type		APPARTEM	~	Etagewonin	g		Meterstanden		t niet
← BIJI	LAGEN						NIET OPGESLAGEN	۲ <i>ک</i>	
						0 -	D -		

De klant kan een lopend contract beëindigen, via de link **Huur opzeggen**. De link leidt tot het volgende scherm:

HUUROPZEGGING		Uw nieuwe/correspondentie adres
Details	*	Land
Contract Kievitlaan 78, ZEIST	()	Nederland
Einddatum contract		Postcode
14-01-2021		POSTCODE
Reden huuropzegging		Huisnummer
	✔ (i)	Huisnummer
		Nummertoevoeging
Voorkeur voor woningopname	♥.	Nummertoevoeging
Datum/tijd vooropname		Straat
<u>Voorkeur aangeven</u> Datum/tijd eindopname		
Voorkeur aangeven		Woonplaats
Uw contactgegevens	♥	
Telefoon		
Telefoonnummer	()	Ingangsdatum nieuw correspondentieadres
		14-01-2021
E-mailadres		

Voor het opzeggen van de huur dient hij:

- de einddatum van het contract en de reden van beëindiging te selecteren;
- woningopnamen te plannen (indien ingesteld);
- zijn contactgegevens in te voeren;
- zijn nieuwe correspondentieadres in te voeren, en de datum waarop dit ingaat. Standaard is dat de einddatum van het beëindigde contract, maar dit kan worden gewijzigd.



Wat betreft de einddatum wordt rekening gehouden met de opzegtermijn van het object. Ook worden weekenden uitgesloten. Daarnaast wordt gecontroleerd of de door de klant geselecteerde datum door de corporatie is ingesteld als vrije dag in de basiskalender in van de ERP-module.

Datum 🔺	Dag	Vrije dag	Omschrijving	
23-12-2016	vrijdag			
24-12-2016	zaterdag	✓	Zaterdag	
25-12-2016	zondag	✓	1e Kerstdag	
26-12-2016	maandag	✓	2e Kerstdag	
27-12-2016	dinsdag			

In het geval de klant een vrije dag heeft geselecteerd, toont het Klantportaal een foutmelding.

Beëindigingsdatum	
26-12-2016	8
Het is niet mogelijk het contract op een feestdag en/of weekenddag te beëindigen.	

De klant kan kiezen uit de opzegredenen die zijn geconfigureerd in de Klantportaalinstellingenpagina van de ERPmodule. De contactgegevens zijn optioneel, het correspondentieadres is verplicht.

De klant kan (moet) afspraken maken voor de voor- en eindinspecties. Het aantal voor- en eindinspecties en de duur ervan kan in de ERP-module worden ingesteld per eenheidtype.

\leftarrow	EEM	NHEIDTYPEN								
	۶	Zoeken +	- Nie	uw 🛛 🐺 Lijst be	ewerken [🕽 Verwijderen	Pagina			$\nabla \equiv$
		Code 1		Eenheidtype Corpodata	Aantal vooropna	Duur vooropname	Termijn eerste vooropname	Aantal eindopna	Duur eindopname	
	\rightarrow	ACHTPAD	÷		0			0		
		APPARTEM		ZELFST_MGW	1	1 uur		1	1 uur	
		APP-LIFT		ZELFST_MGW	1	1 uur		1	1 uur	
		BEDRIJFSR		NWON_BOG	1	1 uur		1	2 uur	
		CENTHAL			0			0		
		DAK			0			0		
		DUPLEXW		ZELFST_EGW	1	1 uur		1	1 uur	
		EENGEZINS		ZELFST_EGW	1	1 uur		1	1 uur	
		GAL			0			0		
		GARAGE		NWON_GAR	0			1	30 minuten	

Op het moment dat de klant zijn contract beëindigt, wordt bij het plannen van de eerste voorinspectie automatisch rekening gehouden met de door de corporatie ingestelde termijn (**Termijn eerste vooropname**) waarbinnen die eerste voorinspectie moet plaatsvinden. De corporatie kan deze termijn per eenheidstype instellen in termen van het maximaal aantal dagen, gerekend vanaf de datum waarop de klant de huuropzegging indient. De klant moet een datum binnen deze termijn kiezen (aangegeven door de omcirkelde data).



en voor	opname du	uurt ongev	veer 1 uur			
<	DEC	EMBER	2020	>	<u>8:00 - 9:00</u>	
Ma	Di	Wo	Do	Vr	8:15 - 9:15	
	1	2	3	4	0.20 0.20	
7	8	9	10	11	0.30 - 7.30	
14	15	(16)	(17)	(18)	<u>8:45 - 9:45</u>	
(21)	(22)	(23)	(24)	(25)	<u>9:00 - 10:00</u>	
(28)	(29)	(30)	(31)		<u>9:15 - 10:15</u>	
	(5)	6	\overline{O}	(8)	<u>9:30 - 10:30</u>	
\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	\bigcirc	0.45 40.45	

De klant kan per afspraak kiezen uit een lijst met data en tijdvakken waarop een inspecteur beschikbaar is. De beschikbare data en tijdvakken zijn afkomstig uit de Exchange-agenda's van de inspecteurs. Ook hier worden weekenden uitgesloten en wordt gecontroleerd of de door de klant geselecteerde datum door de corporatie is ingesteld als vrije dag in de basiskalender in van de ERP-module.

Als de klant een vrije dag heeft geselecteerd, toont het Klantportaal een melding dat er geen opties beschikbaar zijn voor die dag.

De klant moet de opnames in de aangegeven volgorde plannen:



De datum van de eerste opname moet na de huidige datum liggen. De datum van een volgende opname moet liggen na de datum van de vorige opname. En de datum van de laatste opname moet op of vóór de einddatum van het contract liggen. De klant kan ongeldige data niet selecteren.

De klant moet alle benodigde opnames plannen. Hij krijgt een melding als hij er één of meer is vergeten te plannen.



Nadat de klant de huuropzegging heeft opgeslagen, verschijnt een melding met bevestiging van dit feit.

De geplande einddatum van het contract en de geplande data voor de opnames worden getoond bij het contract. Als de huurder meerdere actieve contracten heeft krijgt hij hiervan een melding/waarschuwing, zodat hij wordt getriggerd om te checken of hij die andere contracten ook wil of moet beëindigen.

2.7.2 Woningdetails

Woningdetails	~
Woningtype Duplexwoning	i
Aantal kamers 4	ì
Bouwjaar 2009	i
Energie-index 1,44	í
WOZ-waarde €102.000,00	i

Per contract worden de volgende eigenschappen van de verhuurbare eenheid getoond:

- Woningtype: omschrijving van het eenheidstype
- Aantal kamers: het aantal in de woningwaardering ingestelde vertrekken die conform de woningwaarderingsregels van de huurcommissie worden beschouwd als kamer
- **Bouwjaar**: bouwjaar zoals vastgelegd in de sectie 'Algemeen' van de verhuurbare eenheid.
- Energie-index: de energie-index zoals vastgelegd in de sectie 'Energieprestatie' van de woningwaardering van de verhuurbare eenheid. Dit gegeven wordt alleen getoond als de energiewaarding is vastgelegd in de vorm van een energie-index.
- **WOZ-waarde**: WOZ-waarde van de woning, zoals vastgelegd in de WOZ-gegevens van de verhuurbare eenheid.



2.7.3 Woningwaardering

Woningwaardering	*					
Woningwaardering is een aantal punten dat wordt gebruikt voor het berekenen van de maximale huurprijs. Dit aantal punten is gebaseerd op de oppervlakte van en voorzieningen in uw woning.						
Oppervlakte vertrekken	50,00					
Oppervlakte overige ruimtes	2,25					
Verwarming	8,00					
Energieprestatie	15,00					
Keuken	4,00					
Sanitair	12,00					
Waardering van WOZ-waarde	27,00					
Totaal punten	118,25					
Totaal punten afgerond	118,00					
Download PDF						

De huurder kan de woningwaardering downloaden door te klikken op de hyperlink.

MIJN MEERSTEDEWONEN

Het document met details van de woningwaardering is gedownload. <u>Klik hier om het document te openen.</u>

SLUITEN



Duntenenesificatio						14 december 2020
Puntenspecificatie						Pagina 1
						Pagina i
Periode: 07/01/16 tot en met heden.						
Adres: Kievitlaan 78						
Postcode / Plaats: 3704 XC ZEIST			Betreft:			
1. Oppervlakte van vertrekken *)			7. Veroudering			
Punten		50 punt(en)	Bouwjaar			
Punten gemeensch.vertrekken		0 punt(en)	Bouwtechnische	staat		
2 Opperulakte overige ruimtes *)			Reductie investe	ring		
Punten		2.25 punt(en)	Verouderingsaf	trek		0 punt(er
Punten gemeensch.ruimtes		0 punt(en)	8. Privé-buiten	uimtes		
3 Manuarmina			Buitenruimte		N.v.t.	
Warmtewet toepassen Nee			Punten totale op	pervlakte		
wannewer toepassen invee	0		Kwaliteitspunten			
Aantal verwarmde verbekken 4 x 2	= o punt(en)		Carport	Nee		
Anntal andere verw. runnes			Totaal buitenru	imtes		0 punt(er
Totaal verwarming		8 nunt(en)	Punten gemeens	ch.buitenruimte		
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·			9. Woonvorm/	NOZ		
4 Energiamentatio		1E pupt(op)	Eengezinswonin	g: N.v.t.		
4. Energieprestatie		ro punt(en)	Toeslag lift	Nee		
5. Keuken			Duplexwoning:	Benedenwoning	0 punt(en)	
Aanrechtlengte 1 tot 2 meter	l punt(en)		Totaal woonvo	m		0 punt(er
Kwaliteitspunten			WOZ-waarde		102,000.00	
Totaal keuken		4 punt(en)	COROP-gebied		Nee	
6. Sanitair			Hoogniveaurenc	ivatie	Nee	
Bad(en)			Totaal WOZ			27 punt(er
Douche(s)	l x 4 = 4 punt(en)		10. Punten reno	watie-investering		0 punt/er
Bad + douche						0 pani(a
Toilet(ten)	2 x 3 = 6 punt(en)		11. Hinderlijke	situaties	~)	0 punt(er
Wastafel(s)	2 x 1 = 2 punt(en)		12. Bijzondere v	voorzieningen	Nee	
Kwaliteitspunten			Totaal woonvo	orzieningen		0 punt(er
Totaal sanitair		12 punt(en)	13. Bijtelling sc	haarstegebied		0 punt(en
			14. Beschermd	monument	Nee	
			Totaal punten			118.2
				(

Puntenspecificatie					14 december 2
·					Pagi
Periode: 07/01/16 tot en met heden.					
Adres: Kievitlaan 78					
Postcode / Plaats: 3704 XC ZEIST			Betreft:		
Specificatie details vertrekken/overige ruimtes					
Vertrekken					
Omschrijving	Meegerekend	Telt als ruimte	Niet meegereken	4	
Woonkamer	22.00 m ²				
Slaapkamer 1	10.00 m ²				
Slaapkamer 2	7.00 m ²				
Slaapkamer 3	5.00 m ²				
Keuken	4.00 m ²				
Doucheruimte	3.00 m ²				
Af: aantal toiletten	-1.00 m ²				
Totaal vertrekken	50.00 m ²				
Punten					50 x 1 = 50 punt(en)
Overige ruimtes					
Omschrijving	Meegerekend	Niet meegerekend			
Berging	3.00 m ²	-			
Zolderruimte zonder vaste trap	5.00 m ²		(5 x 0,75 = 3.75	punt(en))	
Tran / Punten			Onthreekt	Af 375 punt(en)	
Opp. kleinere vertrekken	0.00 m ²				



In dat geval wordt het pdf-bestand gedownload dat het resultaat is van het rapport uit de ERP-module dat is geconfigureerd in de Klantportaalinstellingen op tabblad **Afdrukken**. Dit rapport wordt automatisch gedraaid met de standaardwaarden voor de filters en opties.

2.7.4 Huurprijs

Huurprijs		*
De huurrpijs is opgebouwd uit e prijscomponenten. Per prijscom het onderstaande overzicht het in rekening gebracht wordt.	en aanta iponent maandb	al vindt u in edrag dat
Netto huur woning	÷	503,47
Stroomverbruik algemene ruimte(n)	€	18,00
Schoonmaken algemene ruimte(n)	€	22,00
Glasfonds	£	0,90
Rioolabonnement	£	0,35
Totaal	÷	544,72
Download PDF		

De huurder kan de woningwaardering downloaden door te klikken op de hyperlink.

Huursamenstelling MeerstedeWonen				Pagina 1/1 DE-WONEN01 14 december 2020
Naam : Mevrouw Cedee				
Adres : Kievitlaan 78				
Periode : 07/01/16 - Toekomst				
		Bedrag excl. BTW		Bedrag incl. BTW
Nettohuur	EUR	503.47	EUR	503.47
Stroomverbruik algemene ruimte(n)	EUR	18.00	EUR	18.00
Schoonmaken algemene ruimte(n)	EUR	22.00	EUR	22.00
Glasfonds	EUR	0.90	EUR	0.90
Rioolabonnement	EUR	0.35	EUR	0.35
Bruto huur	EUR	544.72	EUR	544.72
Contractuele huur			EUR	544.72
Weigeringsbedrag		I	EUR	0.00
Te betalen huur		I	EUR	544.72



In dat geval wordt het pdf-bestand gedownload dat het resultaat is van het rapport uit de ERP-module dat is geconfigureerd in de Klantportaalinstellingen.

Dit rapport wordt automatisch gedraaid met de standaardwaarden voor de filters en opties.

2.7.5 Betaalwijze

De huidige, bij het contract ingestelde betaalwijze wordt getoond op het Klantportaal.

Betaalwijze 💊	
Het huurbedrag moet voor de 1e van de maand vooruit worden betaald. U kunt de huur op de volgende manieren betalen	
 Machtiging (automatische incasso) 	i
Acceptgiro	i
Zelf betalen	i
Huidige betaalwijze: Zelf betalen	

Daarbij zijn er drie mogelijke situaties:

- 1. Het contract heeft in de ERP-module de transactiewijze die in de Klantportaalinstellingen is aangewezen als zijnde de transactiewijze die behoort bij betaalwijze 'Machtiging (automatische incasso)'.
- 2. Het contract heeft in de ERP-module de transactiewijze die in de Klantportaalinstellingen is aangewezen als zijnde de transactiewijze die behoort bij betaalwijze 'Acceptgiro'.
- 3. Het contract heeft in de ERP-module een andere transactiewijze.

Uitgangspunt is dat de klant de betaalwijze alleen in 'opwaartse' richting kan aanpassen, dus:

- alleen van 'zelf betalen' naar 'acceptgiro' of 'machtiging' en niet andersom
- alleen van 'acceptgiro' naar 'machtiging' en niet andersom


Ad 1. Huidige betaalwijze correspondeert met 'Machtiging (automatische incasso)'

In deze situatie kan de klant alleen de rekeninghouder en het IBAN-nummer aanpassen. De klant kan de betaalwijze niet aanpassen op het Klantportaal.

Betaalwijze 🗸 🗸 🗸	Betaalwijze
t huurbedrag moet voor de 1e van de maand oruit worden betaald. U kunt de huur op de gende manieren betalen	Huidige betaalwijze: Machtiging (automatische incasso)
Machtiging (automatische incasso) i	Rekeninghouder
Acceptgiro	Electric Carloss
• Zelf betalen (i)	
łuidige betaalwijze: Aachtiging (automatische incasso)	IBAN
Rekeninghouder	Het is niet mogelijk om de automatische incas via het huurdersportaal te beëindigen. Neem hiervoor contact op met MeerstedeWonen.
.BAN	OPSLAAN > ANNULER
BETAALWIJZE AANPASSEN >	

Ad 2. Huidige betaalwijze correspondeert met 'Acceptgiro'

In deze situatie kan de klant niet alleen de rekeninghouder en het IBAN-nummer aanpassen, maar ook de betaalwijze aanpassen naar 'Machtiging (automatische incasso)'.

Ad 3. Andere huidige betaalwijze

In deze situatie wordt de huidige transactiewijze geïnterpreteerd als 'zelf betalen'. Dit wordt als zodanig weergegeven op het Klantportaal. In deze situatie kan de klant de betaalwijze aanpassen naar 'Acceptgiro' (afhankelijk van de instelling in ERP op de **Klantportaalinstellingen**: veld **Betaalwijze wijzigen naar Acceptgiro toegestaan** op tabblad **Algemeen**) of 'Machtiging (automatische incasso)'.

In het geval de klant zijn IBAN-nummer aanpast, wordt in de ERP-module automatisch een nieuwe bankrekening gegenereerd. In het geval de klant zijn betaalwijze aanpast van 'zelf betalen' of 'acceptgiro' naar 'machtiging', wordt in de ERP-module automatisch een mandaatcode gegenereerd voor de klant en zijn IBAN-nummer.

Let op:

De corporatie dient er in dit geval voor te zorgen dat de klant achteraf een handtekening afgeeft voor deze mandaatcode. Daartoe wordt geadviseerd de desbetreffende interactiesjabloonstandaard zodanig in te richten dat er een taak wordt aangemaakt bij de interactielogpost die wordt gegenereerd naar aanleiding van de nieuwe betaalwijze.



2.7.6 Gepland onderhoud

Gepland onderhoud In onderstaand overzicht vindt u het onderhoud dat vanuit MeerstedeWonen gepland is. De door u zelf ingediende reparatieverzoeken vindt u onder 'Onderhoud' in het menu. Project Startdatum 02-10-2015

10034403	02-10-2015 >
Derde onderhoudsproject	13-10-2015 🗸
Omschrijving Omschrijving derde onderho	oudsproject
Opleverdatum 21-01-2016	
Derde onderhoudsproject	14-10-2015 >

De huurder kan via het Klantportaal een overzicht van geplande onderhoudsprojecten zien. Getoond worden de budgetregels waaraan het cluster is gekoppeld waartoe de bij het contract behorende eenheid behoort. Hierbij wordt ervan uitgegaan dat een cluster aan maximaal één budgetregel per onderhoudsproject is gekoppeld. In het geval een cluster aan twee of meer budgetregels is gekoppeld, wordt het betreffende onderhoudsproject evenzoveel keer getoond op het Klantportaal.

2.7.7 Documenten

De documenten die in de DMS-module zijn gearchiveerd in het objecten-archief en gerelateerd zijn aan het gehuurde object (OGE), worden getoond op het Klantportaal.

V

Documenten

De klant kan documenten downloaden. Dit betreft alleen die documenten waarbij in de DMS-module is aangegeven dat het document getoond mag worden op het Klantportaal.



2.8 Financiën

				Q Zoekopdrach	ł	
Meerstede Wonen					1	
🛆 номе						
() GEGEVENS	OPENSTAAND SALDO €11.627	,85	00-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0			*
	de termijn waarbinnen de factuur moet zijn b U kunt per factuur meer details zien door op	etaald er het pijltje	ng zijn betaa 1 of er al een 2 te klikken.	ia. Per factuur ziet u net of bedrag onderweg is via au	tomatische in	:drag, casso,
	Betreft	Be	drag	Vervalt	Onderwe	g
FINANCIEN	Periode: 01-01-2016 tot 01-02-2016	e	477,43	1819 dagen geleden	€0,00	>
& onderhoud	Periode: 01-02-2016 tot 01-03-2016	£	477,43	1788 dagen geleden	€0,00	>
<u> </u>	Periode: 01-03-2016 tot 01-04-2016	£	477,43	1757 dagen geleden	€0,00	>
	Periode: 01-04-2016 tot 01-05-2016	€	477,43	1728 dagen geleden	€0,00	>
ACTIES	Periode: 01-05-2016 tot 01-06-2016	£	477,43	1696 dagen geleden	€0,00	>
_	Periode: 01-06-2016 tot 01-07-2016	£	477,43	1666 dagen geleden	€0,00	>
CORRESPONDENTIE	Periode: 01-07-2016 tot 01-08-2016	€	486,85	1635 dagen geleden	€0,00	>
	Periode: 01-08-2016 tot 01-07-2017	€	5.355,33	1301 dagen geleden	€0,00	>
.V. VRAGEN:	Periode: 01-07-2017 tot 01-01-2018	÷	2.921,09	1118 dagen geleden	€0,00	>
MIEUWS	ONLINE BETALEN					>
	AFGESLOTEN FACTUREN					>
	BETALINGEN					>
	BETALINGSREGELING					>

De klant kan in de sectie Financiën:

- openstaand saldo en openstaande facturen raadplegen;
- openstaande facturen online betalen via AcceptEmail/iDEAL;
- betaalde facturen raadplegen;
- betalingen aan of door de klant raadplegen;
- betalingsregelingen raadplegen en aanmaken.

In het geval de klant een lopend deurwaarderdossier heeft, kan hij geen van deze acties verrichten op het Klantportaal.

2.8.1 Openstaand saldo en openstaande facturen

In dit overzicht – zoals te zien op de vorige pagina - worden openstaande en deels betaalde facturen van de klant vermeld, over alle bedrijven heen. Het openstaand saldo correspondeert met de **som** van de openstaande saldi die de klant heeft **in de verschillende bedrijven** in de ERP-module.



De openstaande facturen op het Klantportaal corresponderen met de openstaande klantposten van documentsoorten **Factuur**, **Creditnota**, **Rentefactuur**, **Aanmaning**, **Storno** en **Betalingsregelingtermijn** in de ERP-module.

Openstaande (niet-vereffende) betalingen en terugbetalingen worden dus niet getoond in het panel 'Openstaand saldo'. Deze openstaande betalingen en terugbetalingen hebben echter wel impact op het openstaande saldo van een klant. Dit impliceert dat in het geval er in de klantenposten niet-vereffende betalingen of terugbetalingen aanwezig zijn, het openstaande saldo niet gelijk is aan de som van de openstaande facturen op het Klantportaal. Dergelijke betalingen en terugbetalingen worden overigens wél getoond in het panel 'Betalingen' (zie verderop in dit hoofdstuk).

In dit overzicht worden zowel facturen die zijn gerelateerd aan een (lopend of beëindigd) contract als losse facturen getoond. In de kolom 'Betreft' wordt de omschrijving van de factuur getoond.

De klant kan per factuur meer details opvragen.

Betreft	Bed	rag	Vervalt	Onderv	veg
Periode: 01-01-2016 tot 01-02-2016	÷	477,43	1819 dagen geleden	€0,00	\odot
Omschrijving: Periode: 01-01-2016 tot 01-02-2016					
Contract: Meester de Klerkstraat 95					
Oorspronkelijk bedrag: €477,43					
Vervalt op: 23-12-2015 (1819 dagen geleden)					
Betaling ontvangen: €0,00					
Open bedrag: €477,43					
Betaling of incasso onderweg: €0,00					
Online betaling aangevraagd: €0,00					



2.8.2 Online betalen

De klant kan openstaande facturen online betalen via AcceptEmail in het Klantportaal. Het proces van initiëren en afhandelen van een online betaling is hieronder schematisch weergegeven.

Navigeer naar Mijn betalingen	Vraag openstaande			
Toon openstaande facturen	facturen op Verstrek openstaande facturen			
Selecteren facturen en specificeer te betalen bedrag	Geef betaalverzoek			
Stuur Ac	ceptEmail met link naar pag	Geef betaalverzoek door na met keuzelijst banken		
Open pagina met keuzelijst banken	Retourneer link	Retourneer link		
 Selecteer eigen bank, navi 	geer naar iDEAL betaalservic	e van eigen bank en betaal	het gespecificeerde bedrag	
		Bevestig betaling (via Azure Servicebus)	Bevestig betaling	
			1	Overbeeking

De klant kan op het Klantportaal de facturen zien die hij online kan betalen.

ONLINE	BETALEN			~				
Hieronder a eventueel h	Hieronder ziet u de facturen die u online kunt betalen via iDEAL. Selecteer de facturen die u wilt betalen, pas eventueel het totaal te betalen bedag aan en klik op de knop 'Betaal nu'.							
lk betaal	Bedrag		Vervalt					
	÷	477,43	1819 dagen geleden	>				
	÷	477,43	1788 dagen geleden	>				
	÷	477,43	1757 dagen geleden	>				
	÷	477,43	1728 dagen geleden	>				
	÷	477,43	1696 dagen geleden	>				
	÷	477,43	1666 dagen geleden	>				
	÷	486,85	1635 dagen geleden	>				
	£	5.355,33	1301 dagen geleden	>				
	£	2.921,09	1118 dagen geleden	>				
lk betaal	€ 0,00		BETAAL NU >					
Heeft u een probleem met betalen? <u>Vraag hier een betalingsregeling aan.</u>								



De online te betalen facturen op het Klantportaal corresponderen met de openstaande klantposten van documentsoorten **Factuur**, **Rentefactuur**, **Aanmaning**, **Storno** en **Betalingsregelingtermijn** in de ERP-module. Dit impliceert dat de klant op het Klantportaal creditnota's niet kan vereffenen met openstaande facturen.

Per factuur wordt het online te betalen bedrag getoond. Dit bedrag is gelijk aan het **Restbedrag** van de factuur minus **Betalingen in iDEAL** (de bedragen waarvoor de klant al een online betaling had aangevraagd, zie verderop) en minus **Betalingen worden verwerkt** (de bedragen die onderweg zijn omdat ze in de incassobatch zitten).

lk betaal	Bedrag		Vervalt	
	÷	477,43	1819 dagen geleden	>
	£	477,43	1788 dagen geleden	\odot
Omschrijv Periode: (Contract: Meester of Oorspron €477,43 Vervalt op 23-01-20 Betaling of €0,00 Open bed €477,43 Betaling of €0,00 Online be €0,00	ving: D1-02-2016 tot 01 de Klerkstraat 95 kelijk bedrag: D: 16 (1788 dagen ge ontvangen: rag: of incasso onderwe taling aangevraage	- 03-2016 eleden) eg:		2

De klant kan per online te betalen factuur details raadplegen:

De klant kan openstaande facturen als volgt online betalen:

1. Hij selecteert de openstaande facturen die hij online wil betalen.

Het totaal van de online te betalen bedragen van de geselecteerde facturen wordt getoond onder het overzicht:

		,+	1000 Jageleuch	1
	£	486,85	1635 dagen geleden	>
	£	5.355,33	1301 dagen geleden	>
	e	2.921,09	1118 dagen geleden	>
Ik betaal Heeft u een j <u>Vraag hier ee</u>	€ 8.763,27 probleem met be	etalen? ling aan.	i BETAAL NU >	



De klant kan in één online betaling alleen facturen van één en hetzelfde bedrijf betalen. Zodra hij een factuur van een bedrijf heeft geselecteerd, worden eventuele facturen van andere bedrijven niet meer selecteerbaar.

Indien gewenst wijzigt de klant dit totaalbedrag in het bedrag dat hij online wil betalen.
 De klant kan het bedrag alleen kleiner maken, niet groter.

~	÷	486,85	1636 dagen geleden	>
	÷	5.355,33	1302 dagen geleden	>
	€ 2.157,82 .p.v	. 2.921,09	1118 dagen geleden	>
lk betaal	€ 8000		BETAAL NU >	

Het systeem verdeelt het door de klant te betalen bedrag automatisch over de geselecteerde facturen. Hierbij begint het systeem bij de factuur met de oudste vervaldatum. Als van een factuur het online te betalen bedrag gedeeltelijk wordt betaald, wordt dit getoond door middel van de vermelding: 'xxx i.p.v. yyy', waarbij xxx het bedrag is dat de klant gaat betalen voor deze factuur en yyy het online te betalen bedrag van de factuur.

 De klant klikt op de knop Betaal nu. Hierna wordt een nieuw browsertabblad geopend waarin een AcceptEmail-pagina wordt getoond waarop het te betalen bedrag wordt vermeld. U kunt in samenwerking met AcceptEmail deze pagina naar wens opmaken en voorzien van uw eigen logo.



4. Op de AcceptEmail-browserpagina selecteert de klant zijn bank.



٩	💋 cegeka-dsa	DEMO	Bedrag Begunstigde Omschrijving Kenmerk Status	€ 68,00 Wat anders [ACCEPT] iDeal betaling IDL_16T-00000017 Te betalen voor 11-11-2015	
	Demo Kies uw bank Demo Bank 1 V		In de Accept begunstigde Betaal op tijd voorkomen.	Email staan altijd duidelijk de en de vervaldatum vermeld. d om aanmaningen te	
Deze Accep	tÉmail was oorspronkelijk geadresseerd aan p	o.vanvelzen@ceg	geka-dsa.nl.	Nederlands	~
© AcceptEn	nail BV	AcceptEmai		AE 4.8.2 Noc	de 2

- 5. Na een klik op de knop **Betaal nu** navigeert de klant automatisch naar de iDEAL betalingsfunctionaliteit van zijn eigen bank, waarmee hij het bedrag daadwerkelijk kan betalen.
- 6. Nadat de klant het bedrag daadwerkelijk heeft betaald, stuurt de bank van de klant een bevestiging daarvan naar AcceptEmail. Aan de hand daarvan wijzigt de status van de AcceptEmail-browserpagina.



In de ERP-module is het door de klant ingevoerde, online te betalen bedrag toegevoegd aan de **Betalingen in iDEAL**. Deze iDEAL-betalingen hebben in de ERP-module nu de status **Verzonden**.

Op de browserpagina waar het Klantportaal is geopend staat nu de volgende melding:



KLANTPORTAAL

U heeft aangegeven een bedrag te willen betalen voor één of meer openstaande facturen. Dit bedrag is in mindering gebracht op de desbetreffende factuur/facturen in het 'Online betalen'-overzicht. Indien u het bedrag daadwerkelijk heeft betaald via iDEAL, is het bedrag ook in mindering gebracht op de desbetreffende factuur/facturen in het 'Openstaand saldo'-overzicht.

SLUITEN

Op het Klantportaal is het door de klant ingevoerde bedrag direct in mindering gebracht op het online te betalen bedrag van de geselecteerde factuur/facturen. De facturen waarvan het gehele online te betalen bedrag daadwerkelijk in de online betalingsaanvraag zit (d.w.z. in iDEAL zit), worden niet meer getoond in het overzicht.

ONLINE	BETALEN		*
Hieronder : eventueel h	ziet u de facturer net totaal te beta	n die u online kunt betalen via iDEAL. Selecteer de facturen die u wilt betalen alen bedag aan en klik op de knop 'Betaal nu'.	, pas
lk betaal	Bedrag	Vervalt	
	€	327,54 174 dagen geleden	>
	€	6.685,84 174 dagen geleden	>
lk betaal	€ 0,00	i BETAAL NU >	

Hiermee wordt voorkomen dat de klant eenzelfde bedrag twee of meer keer gaat betalen.

7. Overigens stuurt AcceptEmail automatisch ook een e-mail naar het e-mailadres dat in de ERP-module bekend is bij het huishouden van de klant. Deze e-mail bevat het logo van de corporatie en het bedrag dat de klant op het Klantportaal heeft aangegeven online te willen betalen. (Let wel: onderstaand voorbeeld betreft een andere betaling, met een ander bedrag.) Met de link in deze e-mail kan de klant dezelfde AcceptEmail-browserpagina openen als in stap 3. Dit kan handig zijn als bijvoorbeeld de AcceptEmailbrowserpagina per ongeluk gesloten wordt vóórdat de betaling is voldaan.





€ 600,00 Bedrag Begunstigde Wat anders Omschrijving [ACCEPT] iDeal betaling æ cegeka-dsa Kenmerk IDL-00000232 Status Betaald op 21-01-2016 13:01 Geachte heer/mevrouw. Wij verzoeken u uw [ACCEPT] iDeal betaling met kenmerk IDL-00000232 voor 23 januari 2016 te betalen. Tik hiervoor op bovenstaande betaalstrook. Na betaling verandert de AcceptEmail betaalstrook van blauw (te betalen), naar groen (betaald). U kunt dus direct aan de kleur zien of u nog iets moet doen. Heeft u een vraag over de inhoud van dit betaalverzoek? Beantwoord dan deze e-mail of bel ons op reference informatie vindt u op onze website. www.cegeka-dsa.nl cegeka-dsa Gildetrom 33 info@cegeka-dsa.nl Betaal € 600.00 3905 TB Veenendaal

De betaling begint altijd vanaf: https://transaction.acceptemail.com. Meer informatie op de website van AcceptEmail.

8. AcceptEmail stuurt een bevestiging van de iDEAL-betaling door naar de ERP-module (in de vorm van een zogenoemde Outbound trigger via de AzureServicebus). Aangezien de iDEAL-betaling direct is overgemaakt naar de bank van de corporatie, wordt het betaalde bedrag in de ERP-module direct verwerkt als zijnde betaald. Dit betekent dat het openstaande saldo van de klant direct is verlaagd met het zojuist betaalde bedrag. Het betekent ook dat de volledig betaalde facturen in de ERP-module niet meer openstaand zijn, en dat bij de deels betaalde factuur een bedrag wordt getoond in Vereffend bedrag.

Het via iDEAL betaalde bedrag is nu geboekt op een speciaal voor AcceptEmail bestemde tussenrekening (met vermelding van het unieke AcceptEmail-kenmerk). Deze AcceptEmail-tussenrekening wordt geconfigureerd in de AcceptEmail-instellingen.

9. Zodra de corporatie het bankafschrift inleest waarin de iDEAL-betaling met het AcceptEmail-kenmerk is vermeld, wordt de iDEAL-betaling uit het bankafschrift automatisch geboekt op de AcceptEmail-



tussenrekening. In het geval de Outbound trigger om welke reden dan ook niet was binnengekomen in de ERP-module, wordt de iDEAL-betaling uit het bankafschrift automatisch vereffend met de openstaande klantpost(en).

2.8.3 Afgesloten facturen

AFGESLOTEN FACTUREN

Hieronder ziet u de facturen die zijn afgesloten. Per factuur kunt u de boekingen zien waarmee de factuur is verrekend. Dit zijn meestal betalingen die u heeft gedaan, maar kunnen ook betalingsregelingen of creditfacturen zijn.

Betreft	Bed	rag	Vervalt op	
Periode: 01-12-2015 tot 01-01-2016	€	477,43	01-12-2015	>
Periode: 01-11-2015 tot 01-12-2015	€	477,43	01-11-2015	>
Periode: 01-10-2015 tot 01-11-2015	£	477,43	01-10-2015	>
Periode: 01-09-2015 tot 01-10-2015	£	477,43	01-09-2015	>
Periode: 01-08-2015 tot 01-09-2015	£	477,43	01-08-2015	>
Periode: 01-07-2015 tot 01-08-2015	£	477,43	01-07-2015	>
Periode: 01-06-2015 tot 01-07-2015	£	477,43	01-06-2015	>
Periode: 01-05-2015 tot 01-06-2015	€	477,43	01-05-2015	>
Periode: 01-04-2015 tot 01-05-2015	€	477,43	01-04-2015	>
				Meer tonen

In dit overzicht worden geheel betaalde facturen van de klant vermeld. Het betreft zowel facturen die zijn gerelateerd aan een (lopend of beëindigd) contract als losse facturen. In de 'Betreft'-kolom wordt de omschrijving van de factuur getoond.

De klant kan per betaalde factuur details raadplegen.

Betreft		Bed	rag	Vervalt op		
Periode: 01-12-2015 tot 01-01-2016		÷	477,43	01-12-2015		•
Verrekend met	Op datum				Bed	rag
Betaling	01-12-2015				÷	477,43

2.8.4 Betalingen

De klant kan verrichte betalingen inzien die zijn gedaan aan of door de klant. Per betaling wordt de datum, het bedrag en de status vermeld. De klant kan per betaling informatie opvragen over de factuur/facturen waarmee de betaling is vereffend.

Dit overzicht kent drie lagen. In eerste instantie wordt getoond op welke datum welk bedrag is betaald. Iets verder inzoomen levert onder andere het betreffende contract (adres) op, en via nog verder inzoomen worden álle voorradige gegevens vermeld.



×

BETALINGEN

Hieronder ziet u de betalingen die u heeft gedaan. Per betaling kunt u zien met welke factuur of facturen de betaling is verrekend.

Betaald op	Bed	rag	Status	
01-12-2015	€	477,43	Verrekend	>
01-11-2015	€	477,43	Verrekend	>
01-10-2015	€	477,43	Verrekend	>
01-09-2015	€	477,43	Verrekend	>
04-08-2015	€	477,43	Verrekend	>
01-07-2015	€	477,43	Verrekend	>
03-06-2015	€	477,43	Verrekend	>
01-05-2015	€	477,43	Verrekend	>
01-04-2015	€	477,43	Verrekend	>

Betaald op	Bed	rag	Status	
01-12-2015	€	477,43	Verrekend	\odot
Betaald	Verrekend m	net factuur		
€ 477,43	Periode: 01-	12-2015 tot	01-01-2016	\odot
Omschrijving: Periode: 01-12-2015 tot 01-01Contract: Meester de Klerkstraat 95Oorspronkelijk bedrag: €477,43Vervalt op: 23-11-2015 (1849 dagen geled)Betaling ontvangen: €477,43Open bedrag: €0,00Betaling of incasso onderweg: €0,00	-2016 en)			
Online betaling aangevraagd: €0,00				



2.8.5 Betalingsregelingen

BETALINGSREGELING	
Geen bestaande betalingsregelingen te tonen.	
NIEUWE BETALINGSREGELING >	

De klant kan indien gewenst een betalingsregeling aanmaken. Daartoe selecteert hij eerst de openstaande facturen die in de regeling moeten worden opgenomen. Het Klantportaal telt de openstaande bedragen van de geselecteerde facturen bij elkaar op. Voor dit totaalbedrag maakt de klant vervolgens de betalingsregeling aan.

De klant doorloopt voor aanmaak van een nieuwe betalingsregeling twee stappen:

1. SE	LECTEER	OPENSTAA	NDE FACTUREN	
	Open bed	rag	Vervalt	
	£	477,43	1819 dagen geleden	>
Image: A start a st	£	477,43	1788 dagen geleden	>
	€	477,43	1757 dagen geleden	>
	÷	477,43	1728 dagen geleden	>
	÷	477,43	1697 dagen geleden	>
	£	477,43	1667 dagen geleden	>
	£	486,85	1636 dagen geleden	>
	£	5.355,33	1302 dagen geleden	>
	÷	2.921,09	1118 dagen geleden	>
Totaall	bedrag: €	954,86		

In de vervolgstap selecteert de klant een type betalingsregeling. Hierbij heeft hij de keuze uit één of meer typen, waarbij elk type betalingsregeling correspondeert met een betalingsregelingssjabloon in de ERP-module (Betalingsregelingsjablonen). Per sjabloon kunnen diverse eigenschappen worden ingesteld.



\leftarrow	BETALINGSREGELINGSJAE	BLOONKAART) -	+	١	√ OPGESLAGEN	
	MAANDEL	ljks					
	Nieuw <u>Navigeren</u>	Minder opties					
	Condities						4
	Code · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	MAANDELIJKS		Opti	e restbedrag · · · · ·	Verrekenen met laatste te	rmijn ▼
	Omschrijving · · · · · ·	Maandelijkse termijnbetalingen		Alle	open posten opn		
	Standaard			Onm	iddelijke activatie		
	Kanaal	Beide	•	Verv	aldatum eerste b	0D	
	Min. termijnbedrag	15,	00	Beta	lingscondities	0D	\sim
	Max. aantal termijnen 💠		6	Freq	uentie · · · · · · · · · ·	1M	
	Min. bedrag regeling	100,	00	Brief	sjabloon · · · · · ·		\sim
	Factuurtype · · · · · · · ·	Factuur	•	Sjabl	loon Standaard C	INTINCASSO	\sim
	Code transactiewijze	HANDMATIG	~				

Het **Kanaal** geeft aan of het sjabloon alleen intern (d.w.z. in de ERP-module), alleen extern (d.w.z. in het Klantportaal of een externe applicatie) of in beide beschikbaar is.

De indicatie **Optie restbedrag** geeft aan of, en zo ja, met welke termijn een eventueel restbedrag verrekend moet worden. Let op: indien hier de optie **Als extra termijn** is ingesteld, dan mag het aantal termijnen van de betalingsregeling niet dusdanig zijn dat het restbedrag negatief wordt. Op het Klantportaal worden de niettoegestane aantallen termijnen verborgen voor de klant. Dit kan er bijvoorbeeld toe leiden dat de klant wel 1 of 4 termijnen kan kiezen, maar niet 2 of 3. Om verwarring aan de kant van de klant te voorkomen, wordt geadviseerd de optie **Als extra termijn** niet te gebruiken voor betalingsregelingssjablonen die extern worden gebruikt.

De indicatie **Onmiddellijke activatie** geeft aan of de betalingsregelingen die op basis van het sjabloon worden aangemaakt, na opslaan alleen moeten worden aangemaakt of ook direct moeten worden geactiveerd. Let op: voordat een betalingsregeling kan worden geactiveerd, moet hij voldoen aan allerlei eisen. Het systeem controleert of aan deze eisen wordt voldaan. In het geval een klant op het Klantportaal een betalingsregeling aanmaakt die niet voldoet aan deze eisen, krijgt hij de melding dat de betalingsregeling wel is aangemaakt maar niet geactiveerd.

De indicatie **Sjabloon Standaard Code** is een verwijzing naar de interactiesjabloon-standaard op basis waarvan een interactielogpost wordt aangemaakt voor de betalingsregeling. Let op: in het geval van een betalingsregelingssjabloon dat wordt gebruikt op het Klantportaal (dus extern) moet hier de waarde CP_ARRANGEMENT_ADD wordt gekozen, omdat anders de interactielogpost met een verkeerd icoon wordt getoond op **Mijn tijdlijn** van het Klantportaal.



Per betalingsregelingssjabloon kunnen ook nul, één of meer **Condities** worden ingesteld (via de gelijknamige knop in het lint) op eigenschappen van de verhuurbare eenheid (OGE) en/of op eigenschappen van de klant. De velden **Brontabelopschrift** en **Bronwaardesoort** bevatten een link die u leidt naar een venster waar een keuze kan worden gemaakt. In de overige velden maakt u een keuze uit een pulldown-menu, en het veld **Vergelijkingswaarde** vult u handmatig.

BETALINGSREGELINGSJAE	BLOONCONDITIES			✓ OPGESLAGEN	ď	2
ho Zoeken + Nieuw	😨 Lijst bewerken 📋 Verwijderen	Pagina			\mathbb{Y}	=
Brontabelopschrift	Bronwaardeopschrift	Operator	Vergelijkin	Vergelijkingswaa		
Brontabelopschrift Klant	Bronwaardeopschrift Last Payment Scheme (Mont	Operator	Vergelijkin CONST	Vergelijkingswaa 11		
Brontabelopschrift Klant → OG Eenheid	Bronwaardeopschrift Last Payment Scheme (Mont Soort eenheid	Operator ths) > =	Vergelijkin CONST CONST	Vergelijkingswaa 11 Woning		

In bovenstaande voorbeeld is het sjabloon alleen van toepassing in het geval voldaan wordt aan de volgende voorwaarden:

- de laatste betalingsregeling van de klant is meer dan 11 maanden geleden beëindigd;
- de verhuurbare eenheid waarop de geselecteerde facturen betrekking hebben, is een woning (geen bedrijfspand of collectief object).

De klant kan kiezen uit een lijst met betalingsregelingssjablonen die voldoen aan de volgende voorwaarden:

- het sjabloon is alleen extern beschikbaar of zowel intern als extern;
- in het sjabloon is een minimumbedrag van de regeling ingesteld dat kleiner is dan de som van het openstaande bedrag van de door de klant geselecteerde facturen;
- de klant voldoet aan alle, bij het sjabloon ingestelde condities op eigenschappen van de klant;
- de bij de geselecteerde facturen behorende verhuurbare eenheid voldoet aan alle, bij het sjabloon ingestelde condities op eigenschappen van de verhuurbare eenheid.



De eigenschappen van het door de klant geselecteerde type betalingsregeling worden vervolgens getoond op het Klantportaal.

de tweede stap dient u eerst het type betalingsregeling te kiezen dat aarna dient u het aantal termijnen te kiezen waarover u de betaling wi atalingsregeling te verzenden.	het best past bij uw voorkeuren. En It verdeling. Klik op "Verzenden" om de
2. SELECTEER TYPE EN AANTAL TERMIJNEN	
Туре	
Maandelijkse termijnbetalingen	~
Betaalwijze	
Zelf betalen	
Termijnfrequentie	
Eens per maand	
Vervaldatum eerste termijn	
Over 0 dagen	
Restbedrag	
Verrekenen met laatste termijn	
Aantal termijnen	
3	~
Termijnbedrag	
€ 318,29	
VORIGE VERZENDEN >	ANNULEREN

In deze tweede stap (nadat in het voorgaande scherm op **Volgende** is geklikt) kan de klant het aantal termijnen selecteren waaruit de betalingsregeling moet bestaan. Hierbij maakt hij een keuze uit een lijstje met het toegestane aantal termijnen, waarbij automatisch rekening wordt gehouden met het totaalbedrag van de betalingsregeling enerzijds en het in het geselecteerde sjabloon ingestelde minimumbedrag per termijn anderzijds.



De zojuist aangemaakte betalingsregeling wordt getoond in het overzicht met bestaande regelingen.



Zodra de betalingsregeling is geactiveerd, is dat ten eerste zichtbaar aan de status.

Een betalingsregeling is uitkomst bieden als u de betalingsregeling aanm	bedoeld voor het betalen van o e facturen niet voor de uiterste aken, tenzij niet voldaan wordt	openstaande facturen in r betaaldatum kunt betale aan de daarvoor geldend	neerdere termijnen. Dit kan n. U kunt zelf een e voorwaarden.
Referentie	Startdatum	Totaalbedrag	Status
and the second se	29-01-2014	£ 701338	Geartiveerd

Ten tweede worden de termijnen van de geactiveerde betalingsregeling vermeld in het overzicht met openstaande facturen ...

OPENSTAAND SALDO	€7	7.112,8	5		~
Betreft	Bec	Irag	Vervalt	Ond	erweg
Bet.regeling	€	701,32	Binnen 32 dagen	€	0,00>
Bet.regeling	€	701,34	Binnen 63 dagen	€	0,00>
Bet.regeling	¢	701,34	Binnen 63 dagen	¢	0,00>
Bet.regeling	¢	701,34	Binnen 93 dagen	€	0,00>
Bet.regeling	€	701,34	Binnen 93 dagen	€	0,00>
Bet.regeling	€	701,34	Binnen 124 dagen	€	0,00>
Bet.regeling	€	701,34	Binnen 124 dagen	€	0,00>
Bet.regeling	€	701,34	Binnen 154 dagen	€	0,00>
Bet.regeling	¢	701,34	Binnen 154 dagen	C	0,00>
Bet.regeling	€	701,34	Binnen 185 dagen	€	0,00>

... en in het overzicht met online te betalen facturen:



eventueen	het totaal te be	talen bedag aai	n en klik op de knop 'Betaal nu'.	
lk betaal	Bedrag		Vervalt	
	€	701,32	Binnen 32 dagen	>
	€	701,34	Binnen 63 dagen	>
	€	701,34	Binnen 63 dagen	>
	€	701,34	Binnen 93 dagen	>
	€	701,34	Binnen 93 dagen	>
	€	701,34	Binnen 124 dagen	>
	€	701,34	Binnen 124 dagen	>
	€	701,34	Binnen 154 dagen	>
	€	701,34	Binnen 154 dagen	>
	€	701,34	Binnen 185 dagen	>



2.9 Onderhoud



De klant kan in de sectie Onderhoud:

- openstaande reparatieverzoeken raadplegen, wijzigen en annuleren;
- nieuwe reparatieverzoeken indienen;
- afgehandelde reparatieverzoeken raadplegen.

De klant kan de volgende reparatieverzoeken raadplegen en indienen:

- reparatieverzoeken die betrekking hebben op de objecten waarvoor de klant een lopend huurcontract heeft (de zogenoemde 'eigen objecten') en die zijn ingediend gedurende de periode dat de huidige huurder de woning huurt (de huidige huurder ziet dus geen verzoeken die zijn ingediend vóór de begindatum van zijn lopende contract);
- 2. reparatieverzoeken die betrekking hebben op gemeenschappelijke ruimten die behoren tot zijn eigen objecten.

Wat betreft de tweede categorie, de reparatieverzoeken op gemeenschappelijke ruimten, wordt onderscheid gemaakt tussen twee scenario's:

a) De corporatie heeft in de ERP-module individuele gemeenschappelijke ruimten ingericht als collectieve objecten. Deze collectieve objecten zijn gerelateerd aan de te verhuren objecten.



In dit scenario kan een reparatieverzoek worden ingediend op de individuele gemeenschappelijke ruimte. Een dergelijke reparatieverzoek wordt vastgelegd op het desbetreffende collectieve object.

b) De corporatie heeft in de ERP-module soorten gemeenschappelijke ruimten ingericht in de vraagboom van reparatieverzoeken.

In dit scenario kan een reparatieverzoek alleen worden ingediend op een soort gemeenschappelijke ruimte. Een dergelijk reparatieverzoek wordt vastgelegd op het technisch cluster waartoe het gehuurde object behoort.

2.9.1 Openstaande reparatieverzoeken

OPENSTAANDE REPARATIEVERZOEKEN					
Adres	Locatie	Omschrijving			
Meester de Klerkstraat 51-107	Achterpad	Hemelwaterafvoer - Loopt over	>		
Meester de Klerkstraat 51-79	Trappenhuis	Repair Maintenance	>		
NIEUW REPARATI	EVERZOEK >				

In de kolom Adres wordt, afhankelijk van het scenario, het volgende getoond:

- Als het reparatieverzoek betrekking heeft op het eigen, door de klant gehuurde object, dan wordt het adres van dat object getoond (scenario 1).
- In het geval van een individuele gemeenschappelijke ruimte wordt het adres van die gemeenschappelijke ruimte getoond (scenario 2a).
- In het geval het reparatieverzoek betrekking heeft op een soort gemeenschappelijke ruimte, dan wordt de naam van het cluster getoond waartoe het eigen object van de klant behoort (2b).

Het **Object** geeft aan of het een eigen object van de klant, of een gemeenschappelijke ruimte betreft.

Het **Defect** wordt beschreven met de externe omschrijving van het reparatiesjabloon, zoals dit in Dynamics Empire in de vraagboom is vastgelegd.

Als een reparatieverzoek wordt 'opengeklapt' worden de relevante gegevens getoond. Onder **Omschrijving** staan de vraagboomopties die de klant heeft gekozen op het moment van indienen van het verzoek.

Let op: Om de vraagboomopties op het Klantportaal te kunnen zien dient in de ERP in de Empire-instellingen het veld Systeemomschrijvingsregel op basis van taak (tabblad Onderhoud) *niet* aangevinkt te zijn.



Adres	Locatie	Omschrijving
Meester de Klerkstraat 51-107	Achterpad	Hemelwaterafvoer - Loopt over
Melddatum maandag 14-12-2020 Verzoeknummer OV-00000036-000 Verzoek status Nieuw Omschrijving Ruimte: Achterpaden (Bouwelement: Afvoere Onderdeel: Hemelwate Defect: Loopt over Oorzaak Waterschade	(brandgangen) en erafvoer	
Aanvullende omschrijv Ruimte: Achterpaden (Gebrek: Loopt over Spo Foto's Geen foto's gevonden Contactinformatie Telefoonnummer: 068 E-mailadres: cd@botm	ing (brandgangen) Bouweleme ecificatie: Oorzaak: Water: 7651234 ail com	nt: Afvoeren Onderdeel: Hemelwaterafvoer schade
WIJZIO	GEN	INTREKKEN VERZOEK

Indien van toepassing worden de door de huurder ingevoerde aanvullende omschrijving, geüploade foto's en geselecteerde voorkeursdatum en -tijd ook getoond.

Indien aanwezig worden ook de orders van het reparatieverzoek getoond. Per order worden de naam van de uitvoerder, de status van de order en de geplande datum en tijd getoond.

Wijzigen

De klant kan een bestaand reparatieverzoek wijzigen door op de gelijknamige knop te klikken. Hij kan dan foto's verwijderen, nieuwe foto's uploaden, en de aanvullende omschrijving aanpassen. Ook kan hij zowel de voorkeursdatum en –tijd als de geplande datum en tijd voor de reparatie – of inspectie van het defect - aanpassen en contactinformatie (telefoonnummer en e-mailadres) wijzigen. Deze wijzigingen zijn mogelijk totdat ten minste één order van het verzoek is toegewezen aan een interne vakgroep en de planning is gefixeerd, en/of totdat ten minste één order is geaccepteerd door een leverancier. Daarna kan hij de datum en tijd niet meer wijzigen.



Intrekken

Via de knop **Intrekken verzoek** kan de klant het gehele reparatieverzoek annuleren. Hiervoor kiest hij een reden, die hij vervolgens nog kan toelichten. Ook hier geldt dat intrekken van een verzoek mogelijk is tot het moment dat de order (of één van de orders, als het er meerdere zijn) is gegund aan een leverancier, of is toegewezen aan de eigen dienst en de planning is gefixeerd.

INTREKKEN	×
Reden voor intrekking	
	✓ (i)
Toelichting	
	i

Als gevolg hiervan worden het reparatieverzoek en de bijbehorende orders in ERP geannuleerd, met opgaaf van reden.

2.9.2 Nieuw reparatieverzoek

Het indienen van een reparatieverzoek gaat met behulp van een wizard, die bestaat uit 7 stappen:

NIEUW REPARATIEVERZOEK

- U kunt een reparatieverzoek indienen in maximaal 7 stappen:
- 1. Selecteer het object.
- 2. Selecteer het defect.
- 3. Beoordeel eventuele kosten.
- 4. Omschrijf het defect en upload foto's.
- 5. Selecteer datum en tijd.
- 6. Controleer contactinformatie.
- 7. Verstuur het verzoek.

Voor zeer urgente zaken verzoeken wij u niet alleen een reparatieverzoek in te dienen via MIJN MeerstedeWonen, maar ook te bellen met MeerstedeWonen via (0318) 410800.

1. Selecteer het object:

1234567			
1. SELECTEER HET OBJECT Selecteer hier het gehuurde object waarvoor	u een reparatieverzoek wilt aanmaken.		
Uw contract Meester de Klerkstraat 95, ZEIST		*	i
Over welke ruimte gaat het verzoek?	○ Gemeenschappelijke ruimte		i
		VOLO	GENDE >



- a. De klant selecteert eerst een lopend contract c.q. een eigen object.
- b. In het geval er in de ERP-module één of meer collectieve objecten zijn gerelateerd aan het geselecteerde object, dan dient de klant vervolgens aan te geven of hij het reparatieverzoek wil indienen op zijn eigen object of op een individuele gemeenschappelijke ruimte. Als hij kiest voor laatstgenoemde, dan dient hij deze te specificeren:

Over welke ruimte gaat het verzoek?		
○ Eigen ruimte	Gemeenschappelijke ruimte	i
Welke gemeenschappelijke ruimte?		_
		• (i)

Een extra optie 'Toon alle gemeenschappelijke ruimten' wordt getoond als de betreffende woning behoort tot een bouwblok én er verschillende gemeenschappelijke ruimten beschikbaar zijn voor het bouwblok respectievelijk voor het cluster. In dat geval kan de huurder standaard kiezen uit een lijst met alleen de gemeenschappelijke ruimten van het <u>bouwblok</u> waartoe zijn eigen woning behoort. Is het vinkje aangevinkt, dan kan hij kiezen uit een lijst met alle gemeenschappelijke ruimten van het <u>gehele</u> <u>cluster</u> (inclusief die van zijn bouwblok).

c. Als de klant een object heeft geselecteerd dat een externe eigenaar heeft waarbij in de ERP-module is vastgelegd dat reparatieverzoeken rechtstreeks bij de externe beheerder moeten worden ingediend, dan krijgt de klant hierover een melding op het Klantportaal. De tekst van de melding kan per externe eigenaar worden vastgelegd in de ERP-module op de klantkaart, tabblad Verschijningsvormen, via het assistedit-veld achter veld Onderhoudsbericht.

2. Selecteer het defect:

Deze stap maakt gebruik van een **Vraagboom**. In de ERP-module zijn verschillende vraagbomen ingericht. Voor het geselecteerde object is één vraagboom van toepassing. Op de betreffende eenheidskaart kunt u op tabblad **Algemeen** in het veld **Vraagboomsoort** de juiste vraagboom selecteren.

De vraagboom bestaat uit de volgende stappen:

- Stap 1: Ruimte selecteren (Ruimtesoort)
- Stap 2: Element selecteren (Bouwelement)
- Stap 3: Onderdeel selecteren
- Stap 4: Gebrek selecteren
- Stap 5: Specificatie selecteren





Om te komen tot een juiste keuze van vervolgstappen in dit deel van de wizard (binnen stap 2) kan de klant gebruik maken van een **zoekterm**. Deze kan in bepaalde gevallen de keuze-opties beperken, waardoor de vraagboom – en daarmee stap 2 in de wizard – sneller wordt doorlopen.

Het Klantportaal geeft de ingevoerde zoekterm automatisch door aan ERP-module, waarna ERP zoekt naar die term in de externe omschrijving van vraagboomopties en reparatiesjablonen. Vervolgens worden alleen die vraagboomopties geretourneerd richting Klantportaal die matchen met de zoekterm. Het Klantportaal toont vervolgens die vraagboomopties, waarbij op elk niveau automatisch een optie wordt geselecteerd als dat de enige geretourneerde optie is op dat niveau. Op deze manier kan het voorkomen dat binnen stap 2 automatisch enkele stappen worden overgeslagen (of beter: door het systeem worden ingevuld) en de klant meteen doorschiet naar één of meerdere stappen vooruit.

Onderstaand worden de stappen beschreven in geval de klant de vraagboom handmatig doorloopt – dus zonder het gebruik van een zoekterm. Ook hier geldt: als de vraagboom slechts één optie beschikbaar heeft, wordt de volgende stap automatisch gezet.

- a. De klant kan in elke stap kiezen uit één of meer (alfabetisch getoonde) opties door te klikken op een blok (in te richten met iconen; deze verschijnen boven de getoonde omschrijving).
- b. De klant moet de stappen in de vraagboom in de genoemde volgorde doorlopen. Hij moet dus een selectie doen in de ene stap voordat hij in staat is om een selectie te doen in de volgende stap.
 De klant kan teruggaan naar een vorige stap in de vraagboom door op het desbetreffende icoon te klikken.



c. Na het doorlopen van de eerste vier stappen kan de klant ook gevraagd worden een **specificatie** van het onderdeel of het gebrek te selecteren.



Dit wordt alleen gevraagd als de corporatie in de vraagboom in ERP één of meer specificaties heeft ingericht bij de door de klant gekozen combinatie van ruimte, bouwelement, onderdeel en gebrek.

- d. Op basis van de vier (of vijf) stappen in de vraagboom wordt in ERP gecontroleerd of de corporatie een reparatiesjabloon heeft gekoppeld aan het betreffende vraagboompad. Is dat het geval, dan wordt de externe **omschrijving** van dat reparatiesjabloon getoond. Is dat niet het geval, dan wordt een melding getoond aan klant dat het door de klant gemelde gebrek niet wordt gerepareerd door de corporatie.
- e. Daarna kunnen nog twee optionele stappen volgen, te weten: Oplossingstips en Oorzaak.

Oplossingstips (, – De corporatie kan in ERP oplossingstips inrichten en koppelen aan reparatiesjablonen. De corporatie kan de omschrijving van de oplossingstip zelf van opmaak voorzien (cursief, vet, bullet points) en in de omschrijving hyperlinks opnemen naar websites, YouTube-filmpjes en pagina's van het Klantportaal. Als elke hyperlink een naam krijgt, wordt deze op het Klantportaal getoond als klikbare link.

Gewenste opmaak	Hoe te realiseren
Vet	**zinsdeel**
Cursief	*zinsdeel*
Bullet point	*zinsdeel
Hyperlink (URL als clickable)	<url></url>
<u>Hyperlink</u> (zelf op te geven naam als clickable)	[naam](URL)

In het geval de klant een combinatie van ruimte, bouwelement, onderdeel, gebrek en eventueel specificatie heeft gekozen die leidt tot een reparatiesjabloon waaraan oplossingstips zijn gekoppeld, dan worden deze oplossingstips daar getoond. Voorbeeld van een oplossingstip:



2 3 4 RADIATOREN EN LEIDINGEN 3 Wordt Niet Warm	5 STAP 5: GEBREK OMSCHRIJVEN
mschrijving van het reparatieverzoek	_
V leidingen, radiator - Wordt niet warm	
Oplossingstip	_
CV Bijvullen 🗸	
U kunt dit doen door de volgende stappen uit te voeren:	
Controleer of de cv voldoende waterdruk heeft.	
Als de waterdruk onvoldoende is, vul dan het water in de cv bij	
Dit <u>filmpie</u> laat zien hoe u dat kunt doen.	
Deze tekst wordt cursief weergegeven op het Klantportaal	
Deze tekst wordt vet weergegeven op het Klantportaal	
CV Ontluchten	_
s hat datact onsalost mat days onlossingsting?	
s het defect opgelost met deze oplossingstips?	

Met het pijltje naast de vraag kan de klant de volledige omschrijving van de tip openklappen. Als de klant het defect heeft kunnen oplossen dankzij een oplossingstip, geeft hij dit aan:

s het defect opgelost met deze oplossingstips?	
● Ja O Nee	
Vij zijn blij dat u het defect zelf heeft kunnen oplossen met onze oplossingstips. Om onze lienstverlening te verbeteren, zouden wij graag willen weten met welke tip u het defect h kunnen oplossen. Wij verzoeken u de juiste tip te selecteren en de oplossing aan ons te m onderstaande knop.	eeft elden via
Dplossingstip waarmee het defect is verholpen	-
	i
Zit de stekker van de afzuigkap in het stopcontact Stop doorgeslagen?	

OPLOSSING VAN DEFECT MELDEN >

Vervolgens specificeert de klant welke tip hem geholpen heeft, en klikt hij op de knop **Oplossing van defect melden**.

Hiermee is het reparatieverzoek **afgehandeld** en als zodanig ook geregistreerd in de ERP-module. De wizard wordt hiermee automatisch gesloten.

f. **Oorzaak** – De corporatie kan in ERP in de vraagboom per vraagboompad aanvinken dat op het portaal een oorzaak van het defect moet worden uitgevraagd.



In het geval de klant een vraagboompad heeft geselecteerd waarvoor het vinkje 'Oorzaakcode uitvragen' is aangevinkt, moet de huurder een extra veld 'Oorzaak' invullen.

	Is het defect opgelost met deze oplossingstips?	
	⊖ Ja	
	Oorzaak	
	Fout gebruik extern	(i)
	GGD Mutatio 2	
L	Normaal gebruik	
	Oud 너희 Reparatie	
	Schade	
	Test nietuw	
	Wild storm	

Daarbij kan de klant kiezen uit een lijst met mogelijke oorzaken die de corporatie in ERP kan inrichten.

Het **vervolg op stap 2** is afhankelijk van de situatie (wat de klant heeft ingevuld in stap 2 en de inrichting van de ERP-module). Mogelijke scenario's:

- Kosten voor rekening huurder:

Deze situatie treedt ten eerste op als via de vraagboom een onderhoudssjabloon is geselecteerd, waarbij is aangegeven dat kosten worden doorbelast aan de huurder.

Deze situatie treedt ook op in het geval via de vraagboom een onderhoudssjabloon is geselecteerd dat is gekoppeld aan een serviceabonnement, en de klant een huurcontract heeft zonder serviceabonnement. De kosten incl. BTW worden in de volgende stap (3) getoond aan de klant.

Het kan ook worden ingesteld in Dynamics Empire dat in geval van doorbelasting (dus kosten voor de klant) de huurder geen verzoek mag indienen – en het dus zelf moet regelen. Dit stelt u in bij de **Klantportaalinstellingen (**, tabblad **Reparaties**, veld **Huurder mag geen verzoek indienen i.g.v. doorbelasting**.

- Kosten NIET voor rekening huurder: zie beschrijving bij punt 3.
- Reeds openstaand reparatieverzoek op zelfde object en zelfde bouwelement:

Als er al een openstaand reparatieverzoek aanwezig is voor de combinatie van het desbetreffende object en het geselecteerde bouwelement, dan wordt wel een melding maar geen reparatieverzoek vastgelegd in de ERP-module. In dat geval wordt de melding getoond op het Klantportaal in de lijst met openstaande reparatieverzoeken.

U kunt, naast een reparatieverzoek dat in behandeling is genomen, een ongelimiteerd aantal meldingen aanmaken.

- Geselecteerde defect niet mogelijk in combinatie met geselecteerde object:

Deze situatie treedt op als via de vraagboom een onderhoudssjabloon is geselecteerd waarvan geen van de onderhoudsvormen is toegestaan bij het geselecteerde object (bijvoorbeeld omdat het een sloopobject betreft met een sobere onderhoudsvorm). Dit is het geval als zowel aan het onderhoudssjabloon als aan het object minstens één onderhoudsvorm is gekoppeld die geen van allen met elkaar matchen. De klant krijgt een melding dat hij voor het geselecteerde defect geen reparatieverzoek kan indienen voor het geselecteerde object:



KLANTPORTAAL

Het geselecteerde gebrek vergt een onderhoudsvorm die niet wordt toegepast op dit object.

Geselecteerde object wordt niet gerepareerd door de corporatie:

Deze situatie treedt op als de klant via de vraagboom uitkomt op een vraagboom-item waaraan *geen* onderhoudssjabloon is gekoppeld, maar wel een actiecode met onderhoudsbericht. In dat geval wordt op het Klantportaal het onderhoudsbericht getoond dat is geformuleerd bij de gekoppelde actiecode.

KLANTPORTAAL

Het door u geselecteerde defect wordt niet door Wisselstad gerepareerd. U dient deze reparatie zelf uit te voeren of zelf een aannemer hiervoor in te huren.

Als er aan het vraagboom-item *geen* onderhoudssjabloon én *geen* actiecode is gekoppeld, dan wordt op het Klantportaal een algemene melding getoond.

KLANTPORTAAL

Voor het door u gekozen defect is niet gespecificeerd of er al dan niet een reparatieverzoek moet worden aangemaakt. Neem a.u.b. contact op met de servicedesk van Wisselstad.

Ook in het geval aan het vraagboom-item *geen* onderhoudssjabloon en *wel* een actiecode is gekoppeld, maar aan de actiecode *geen* onderhoudsbericht, dan wordt op het Klantportaal een algemene melding getoond.

KLANTPORTAAL

Voor het door u gekozen defect kan geen reparatieverzoek worden aangemaakt. Neem a.u.b. contact op met de servicedesk van Wisselstad.

Deze twee algemene meldingen kunnen worden ingesteld in de Klantportaalinstellingenpagina.

Geen onderhoudssjabloon, wel actie:	Voor het door u gekozen defect kan geen reparatieverzoek worden aangemaakt. Neem a.u.b. contact op met de servicedesk van Wisselstad.	~
Geen onderhoudssjabloon, geen actie:	Voor het door u gekozen defect is niet gespecificeerd of er al dan niet een reparatieverzoek moet worden aangemaakt. Neem a.u.b. contact op met de servicedesk van Wisselstad.	~

Switch van eigen object naar collectief object via cartotheek:

Deze situatie treedt op als voldaan wordt aan de volgende voorwaarden:

- via de vraagboom is een onderhoudssjabloon geselecteerd waaraan een cartotheek-item is gekoppeld
- het cartotheek-item is niet gekoppeld aan het geselecteerde object maar wel aan één van de collectieve objecten dat is gerelateerd aan het eigen object



In dat geval legt het systeem het reparatieverzoek vast op het collectief object, ondanks het feit dat de klant zijn eigen object had geselecteerd in de eerste stap.

Voorbeeld: Huurder constateert een lage waterdruk uit de kranen in zijn woning. Hij selecteert zijn eigen woning en via de vraagboom een defect m.b.t. de watervoorziening. Via de vraagboom wordt een onderhoudssjabloon geselecteerd waaraan het cartotheek-item 'hydrofoor' is gekoppeld. Dit cartotheek-item is niet gekoppeld aan de woning maar wel aan het collectief object 'hydrofoor-installatie'.

- Afspraak maken verplicht:

In geval van een verzoek dat op voorhand al onduidelijk is, wordt de klant gevraagd een inspectie te plannen. Dit is van toepassing in het geval:

- in het geselecteerde vraagboompad is ingesteld dat een afspraak met de huurder noodzakelijk is
 (I Vraagboomlijst, vinkje in kolom Afspraak maken verplicht)
- in het geselecteerde reparatiesjabloon is ingesteld dat een inspectie moet worden uitgevoerd (
 Reparatiesjabloonoverzicht, vinkje achter Afspraak maken verplicht)

In een dergelijk geval wordt stap 3 in de wizard overgeslagen.

NIEUW REPARATIEVERZOEK
1234567
4. UPLOAD FOTO'S EN OMSCHRIJF HET DEFECT
Upload foto's (optioneel)

- Nadere informatie gewenst:

De vraagboomstappen in stap 2 hebben niet geresulteerd in een bevredigende oplossing of een afdoende afbakening van het reparatieverzoek om deze direct in behandeling te kunnen nemen. Waarschijnlijk is er eerst een inspectie gewenst, en over kosten valt nog niets te zeggen. De klant gaat door naar stap 4.

3. Beoordeel de eventuele kosten:

Stap 3 toont – indien van toepassing – de kosten die gemoeid zijn met het reparatieverzoek en (deels) voor rekening van de klant zijn. Welke kosten in rekening worden gebracht aan de klant hangt, zoals gezien bij stap 2, af van de instellingen in het onderhoudssjabloon en de bijbehorende regels, en de overige inrichting van de ERP-module.

- a. Kosten in verband met de oorzaak van het gebrek:
 - Als de klant een vraagboompad selecteert waarvoor een oorzaak moet worden uitgevraagd, en hij selecteert een oorzaak waarvoor de corporatie heeft aangegeven dat kosten worden doorbelast aan de klant (Oorzaak, kolom Doorbelasten aan = 'Huurder'), dan verschijnt een melding op het Klantportaal dat kosten worden doorbelast.





 Als de klant een vraagboompad selecteert waarvoor de oorzaak moet worden uitgevraagd en hij selecteert een oorzaak waarvoor de corporatie *niet* heeft aangegeven dat kosten worden doorbelast aan de klant, dan verschijnt op het Klantportaal de volgende melding:



- b. Kosten in verband met elementen van het contract en het reparatiesjabloon:
 - Kosten worden in rekening gebracht aan de klant als hij een reparatiesjabloon selecteert waaraan één of meer elementen zijn gekoppeld waarvan geen enkele in het contract van de klant zit. U heeft als corporatie dan in de ERP-module een element aan een reparatiesjabloon gekoppeld:

🔎 Zoeken 🕇 Nieuw	Beheren 🛛 🖧 Best	Practice Pagina	Navige	eren Minder opties	$\nabla \equiv$	
Reparatiesjabloon \vee	Best Practice \lor				-12	
Conderhoudsvormen	ng	Omschrijving extern	Verkoo	pwij ver Urgentiecode Insp	Duur insp	
Dplossingstips	blad - Beschadio	Aanrochthlad - Roschadio	Nacal	culatio 🖉 1M 🔲		
R Cartotheekitems	blad - Gezw 🤶	ELEMENTEN PER REPAR	ATIESJ	ABLOON		🗸 OPGESLAGEN 🗖 🖌
Elementen 🕞	olad - Zit los fel - Beschar		v 💀	Lijst bewerken 🍵 Verwijderen	Pagina	7 =
AFDAK_BRE Afdak	/luifel - Breuk	Elementnr. †		Omschrijving element	Kostencode	Omschrijving kostencode
AFDAK_GE Afdak	/luifel - Gesche	101		Netto huur	_	
AFDAMEL Afdal	Glack	102		Netto huur garage	-	
		103		Netto huur parkeerplaats	-	

- Kosten worden *niet* in rekening gebracht aan de klant als hij een reparatiesjabloon selecteert waaraan geen elementen zijn gekoppeld, of waaraan één of meer elementen zijn gekoppeld waarvan ten minste één element in het contract van de klant zit.
- c. Kosten in verband met element van het soort 'service':
 - i. Als de klant een contract heeft met een element van het soort 'service', dan krijgt hij de melding dat geen kosten worden doorbelast dankzij de elementen van zijn contract:

3. BEOORDEEL DE EVENTUELE KOSTEN	
Voor reparatie van dit gebrek worden bij u geen kosten in rekening gebracht, deze reparatie valt onder uw serviceabonnement.	aangezien





Huurprijs		~
De huurrpijs is opgebouwd uit e prijscomponenten. Per prijscon het onderstaande overzicht het in rekening gebracht wordt.	een aanta nponent : maandb	al vindt u in bedrag dat
Netto huur woning	€	503,47
Stroomverbruik algemene ruimte(n)	€	18,00
Schoonmaken algemene ruimte(n)	€	22,00
Serviceabonnement	÷	2,35
Glasfonds	÷	0,90
Rioolabonnement	÷€	0,35
Totaal	÷€	544,72

ii. Als de klant een contract heeft *zonder* elementen van het soort 'service', dan krijgt hij de melding dat kosten worden doorbelast wegens het ontbreken van een dergelijk element in zijn contract:

	DEEL DE EVENTUELE KOSTEN
/oor reparat eparatie val neeft voor he De kosten vo	e van dit gebrek worden bij u kosten in rekening gebracht. Dit doen wij omdat deze onder het serviceabonnement en u momenteel geen actief serviceabonnement t object waarvoor u dit reparatieverzoek indient. or reparatie van dit gebrek zijn: 438,33 euro incl. BTW
	o akkoord dat daza koston in rakaning wordan gabracht

d. Kosten in verband met extern eigendom van het object:

U kunt als corporatie per VHE een juridisch eigenaar vastleggen in de ERP-module en per eigenaar aangeven of reparatieverzoeken mogen worden ingediend:

CONTACTKAART		+ 🖻	✓ OPGESLAGEN 📑 🖉
C00003226 · •	/RA	Fee	
Nieuw Proces Rapport Categorie 5	Meer opt	ties	
Verschijningsvormen			
Klantnr.		Afhandeling onderho	¥
Leveranciersnr. L00000030		Onderhoudsbericht	
Medewerkernr.		Beheerder · · · · · · · ·	
Maatschappelijke inst		Woningzoekendenr.	
Participant woningaa ·		Inschrijvingsdatum	Ē
VvE-lid ·····		Activeringsdatum	Ē
Rol in VvE	\sim	Woningzoekendesoort	\checkmark
Omschrijving · · · · · · ·		Uitschrijven bij accep 🔹 💽	\supset
Juridisch eigenaar · · · · · ·		Uitschrijvingsdatum	
Indienen onderhouds ·			

Als de klant van die VHE een reparatieverzoek indient via het Klantportaal, krijgt hij geen kosten doorbelast.



In de ERP-module (**Klantportaalinstellingen**, tabblad **Reparaties**) kunt u instellen of de klant een reparatieverzoek via het Klantportaal mag indienen in het geval de kosten aan de klant worden doorbelast. Als dit niet wordt toegestaan kunt u een melding opgeven die dan getoond moet worden aan de klant. Zodra huurder een defect selecteert waarbij kosten aan hem worden doorbelast, wordt de ingestelde melding getoond (waarbij stap 3 van de wizard dus niet 'gehaald' wordt):



4. Upload foto's en omschrijf het defect:

Indien gewenst kan de klant foto's uploaden ter onderbouwing van het reparatieverzoek. Daarbij is een aanvullende omschrijving mogelijk, die in de ERP-module (Klantportaalinstellingen) al dan niet verplicht kan worden gesteld:

NIEUW REPARATIEVERZOEK		
1234567	AFBEELDINGEN UPLOADEN	
4. UPLOAD FOTO'S EN OMSCHRIJF HET DEFECT	BLADER	REN
Upload foto's (optioneel)		
	ANNULEREN	
Aanvullende omschrijving		
Aanvuliende omschrijving		
	VOLGENDE >	

De klant kan meerdere foto's uploaden (van het type .jpeg, .png, .gif en .tiff) en deze indien gewenst ook weer verwijderen. De foto's worden opgeslagen als bijlage bij het reparatieverzoek in de ERP-module.



5. Controleer contactinformatie:

In deze stap kan de klant zijn telefoonnummer en e-mailadres controleren en eventueel wijzigen:

NIEUW REPARATIEVERZOEK	
1234567	
5. CONTROLEER CONTACTINFORMATIE	
Hoe kunnen we contact met u opnemen over dit reparatieverzoek?	
Telefoon	
Telefoonnummer	(i)
E-mailadres	
der mannen 17 Bachauni	i
	VOLGENDE >

Standaard wordt het telefoonnummer getoond dat in de ERP-module is vastgelegd als het primaire telefoonnummer van de klant (het huishouden). Als de huurder dit telefoonnummer wijzigt op het Klantportaal, kan hij (na een klik op de knop **Volgende**) ervoor kiezen dit afwijkende telefoonnummer alleen te gebruiken voor het reparatieverzoek, of ook bij te (laten) werken als het primaire telefoonnummer op de huishoudenkaart.

TELEFOONNUMMER VAN REPARATIEVERZOEK Het door u opgegeven telefoonnummer (0687651234) wijkt af van het telefoonnummer dat bij ons bekend is (geen). Wilt u dat wij dit wijzigen in onze administratie, voor toekomstig gebruik? Of geldt het opgegeven telefoonnummer alleen voor dit reparatieverzoek? ALLEEN VOOR DIT VERZOEK GRAAG WIJZIGEN IN ADMINISTRATIE

Hetzelfde geldt voor het e-mailadres. In dat geval zijn dezelfde beveiligingsmaatregelen van toepassing die ook van toepassing zijn in de procedure voor het aanmaken van een nieuw account, te weten:

- De klant moet zijn wachtwoord intypen, om te waarborgen dat het de klant zelf is die de wijziging doorvoert.
- De klant moet op een activatielink in een e-mail klikken. Deze e-mail wordt gestuurd naar het nieuwe emailadres. Zolang hij niet klikt op die activatielink, is en blijft het oude e-mailadres gelden als het primaire e-mailadres van het huishouden.

	E-MAIL ADRES WIJZIGEN	
E-MAILADRES VAN REPARATIEVERZOEK	U heeft uw e-mailadres gewijzigd. Voor uw eigen veiligheid dient u dit te bevestigen met uw wachtwoord. En om de juistheid van het nieuwe e-mailadres te controleren, sturen wij u	
Het door u opgegeven e-mailadres (de-wonen08@cdsa.nl) wijkt af van het e-mailadres dat bij ons bekend is (de-wonen07@cdsa.nl). Wilt u dat wij dit wijzigen in onze administratie, voor toekomstig	vervolgens een e-mail met een activatielink naar het nieuwe e-mailadres. Nadat u deze e-mail heeft geopend en op de activatielink heeft geklikt, is uw nieuwe e-mailadres geactivieerd in onze administratie. Wachtwoord	
gebruik: Of gelut het opgegeven e-manadres aneen voor dit reparatievel zoek:	Wachtwoord	
ALLEEN VOOR DIT VERZOEK GRAAG WIJZIGEN IN ADMINISTRATIE	VERSTUREN > ANNULEREN	



6. Reparatieverzoek indienen

Stap 6 in de wizard geeft een overzicht van alle informatie met betrekking tot het verzoek. Object, defect, Omschrijving(en) en Contactdetails worden ter controle getoond.

NIEUW REPARATIEVERZOEK
1234567
6. REPARATIEVERZOEK INDIENEN
Object Dak
Defect Ruimte: Dak Bouwelement: CV-installaties en gaskachels Onderdeel: Dakdoorvoeren / rookgasafvoer Defect: Lekt Specificatie:
Omschrijving van het reparatieverzoek
Dakdoorvoeren / rookgasafvoer - Lekt
Foto's
Geen foto's gevonden
Contactdetails
OPSLAAN >

Via de cijfers bovenin – of via de knop Vorige - kan de klant indien gewenst terug naar voorgaande stappen. Is hij akkoord met alle gegevens, dan klikt hij op **Opslaan**. Hiermee wordt het reparatieverzoek doorgegeven aan de ERP-module en wordt – indien van toepassing – een order aangemaakt.

U kunt als corporatie in de ERP-module per vraagboompad (Vraagboomlijst) en per reparatiesjabloon (Reparatiesjabloonoverzicht) instellen of een afspraak met de huurder nodig is (veld Afspraak maken verplicht).

Als bij het vraagboompad is ingesteld dat een afspraak met huurder *niet* nodig is, dan is op het Klantportaal de 7^e stap in de wizard *niet* van toepassing. In dat geval heeft de klant de beschikking over de knop **Opslaan**. Als bij het vraagboompad is ingesteld dat een afspraak met huurder *wel* nodig is, dan is op het Klantportaal de 7^e stap in de wizard van toepassing. De klant kan dak klikken op de knop **Bevestig en ga naar afspraak plannen**.

7. Selecteer een datum en tijdvak

De klant navigeert in alle gevallen uiteindelijk naar stap 7 in de wizard. Als het maken van een afspraak niet nodig is krijgt hij hiervan een melding.

Als bij het vraagboompad of het reparatiesjabloon in de ERP-module is ingesteld dat een afspraak met de klant nodig is, dan kan die hier worden vastgelegd. De klant kan een datum en tijd selecteren:

- voor het maken van een afspraak
 - o repareren van gebrek
 - o inspecteren van gebrek



• voor planning van de order (niet van het reparatieverzoek)

Bij een inspectie wordt rekening gehouden met de ingestelde inspectieduur. Voor het maken van een afspraak wordt gekeken naar de beschikbaarheid in de Exchange-agenda's van de inspecteurs.

Een order is pas bekend in de ERP-module nadat het reparatieverzoek is ingediend, en eventuele foto's zijn geüpload.

Inspectie

In het geval een inspectie nodig is voordat een reparatie kan plaatsvinden, verschijnt het planningsscherm. De klant selecteert eerst een datum. Het systeem laat vervolgens alle tijdsblokken zien die beschikbaar zijn op de geselecteerde datum.

Na keuze van een datum en tijd klikt de huurder op **Opslaan**. Het reparatieverzoekoverzicht verschijnt, waarbij het aangemaakte verzoek bovenaan staat.

Reparatie

Als er geen inspectie aan de reparatie vooraf hoeft te gaan, wordt direct de reparatie gepland. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen de volgende twee scenario's:

- Klant kan plannen: Dit is van toepassing als voldaan wordt aan de volgende voorwaarden:
 - de klant heeft een defect geselecteerd dat zal worden opgelost door de eigen onderhoudsdienst van de corporatie;
 - o de corporatie maakt gebruik van Connect-It voor het plannen van de eigen dienst;
 - de integratie tussen de ERP-module en Connect-It is zodanig ingericht dat de ERP-module planningsvoorstellen van Connect-It krijgt;
 - de door de klant gekozen opties in de vraagboom leiden in de ERP-module tot vastlegging van een reparatieverzoek (dus geen melding).

De klant kan de uitvoering van de reparatie plannen door middel van het selecteren van een datum en een tijdsblok. De klant selecteert eerst een datum. Het systeem laat vervolgens alle tijdsblokken zien die in



Connect-It beschikbaar zijn op de geselecteerde datum.

NIEUW R	REPARA	TIEVE	RZOEK		
12	3	4 5	5 6	7	
7. SELE	ECTEER	REEND	DATUM	EN TIJ	IDVAK
Selecteer	hier uw vo	oorkeur vo dagen Di	oor datum	en tijd. W	/ij adviseren u een voorkeursdatum in te vullen op z'n r tiid om de werkzaambeden in te plannen
< 	DECI	EMBER	2020	>	8:00 uur tot 10:00 uur
Ma	Di	Wo	Do	Vr	10:00 uur tot 12:00 uur
30	1	2	3	4	
7	8	9	10	11	
14	15	16	17	18	
21	22	23	24	25	
(28)	(29)	(30)	(31)	(1)	
(4)	(5)	(6)	$\overline{(7)}$	(8)	
	\sim	\smile	\smile	<u> </u>	
					OPSLAAN >

• *Klant kan voorkeur aangeven:* Dit is van toepassing als niet wordt voldaan aan de voorwaarden voor het zelf plannen.

In het geval het reparatieverzoek leidt tot twee of meer orders, kan de klant geen afspraak plannen via het Klantportaal.

Overigens kan een klant, eenmaal beland in stap 7, niet meer terug naar voorgaande stappen. In voorkomende gevallen kan immers al een reparatieverzoek zijn aangemaakt en zijn verstuurd naar de ERP-module.

2.9.3 Afgehandelde reparatieverzoeken

Afgehandelde reparatieverzoeken worden weergegeven voor zover ze niet langer dan een jaar geleden zijn gemeld.


2.10 Tijdlijn



De klant kan in de sectie Tijdlijn:

- interacties raadplegen;
- nieuwe interacties aanmaken.

2.10.1 Interacties raadplegen

De klant ziet een overzicht met interacties die hij heeft gehad met de corporatie. Het betreffen interacties die zijn gestart op initiatief van de corporatie of de klant zelf. In het geval van een interactie die is gestart op initiatief van de klant wordt onderscheid gemaakt tussen:

- interacties die de klant handmatig c.q. expliciet heeft gestart;
- interacties die de klant heeft gestart als gevolg van een handeling die hij heeft uitgevoerd op het Klantportaal, bijvoorbeeld 'reparatieverzoek indienen' of 'contactgegevens wijzigen'.

In het geval van een interactie die de klant handmatig c.q. expliciet heeft gestart, kan de klant de omschrijving die hij daarbij heeft ingevoerd, terugzien via de link **Meer tonen**.



KIEVITLAAN 78 12:58 Niet gestart Klacht over de woningcorporatie	KIEVITLAAN 78 12:58 Niet gestart Klacht over de woningcorporatie
Meer tonen	Ik heb nog steeds geen invitatie voor de
	ledenvergadering van het buurthuis ontvangen.
	Minder tonen

In het geval van een interactie die de klant heeft gestart als gevolg van een handeling die hij heeft uitgevoerd op het Klantportaal, wordt de interactie in de **Tijdlijn** getoond met hetzelfde icoon als het menu-item waaronder de klant de handeling heeft uitgevoerd.

2.11 Acties

ACTIE TOEVOEGEN	
Uw contract	
Kievitlaan 78	✓ (i)
Onderwerp	
undefined	✓ (i)
Omschrijving	
	(i)
	li li
VERZENDEN >	ANNULEREN

De klant kan een nieuwe interactie aanmaken (**vanaf de tijdlijn of via het gelijknamige menu-item**). Daarbij dient hij het contract en het onderwerp te selecteren waarop de interactie betrekking heeft. Elke door de klant aangemaakte interactie leidt tot het aanmaken van een interactielogpost in de ERP-module.

De interactielogpost wordt aangemaakt op basis van een interactiesjabloonstandaard. De beheerder kan de onderwerpen instellen in de Klantportaalinstellingen van de ERP-module en koppelen aan een interactiesjabloonstandaard.

In de gekoppelde interactiesjabloonstandaard moet zijn ingesteld dat de interactie getoond wordt op het Klantportaal, willen de interactielogposten worden getoond in de tijdlijn op het Klantportaal.



2.12 Correspondentie

Meerstede Wonen			Q Zoekopdracht	
🛆 номе	DOCUMENTER	N		
GEGEVENS	Hier vindt u een over	rzicht van eerdere correspondentie. E)oor op de link te klikken kunt u het doo	cument
woning	Datum	Onderwerp		
FINANCIËN	10-05-2016	Aanvullende diensten Service- en dienstverlening		1
& onderhoud	Document down	nloaden Huurcommissie		
	10-05-2016	Relatiecontact Relatienotitie		5 🧖
ACTIES	Eerste Vorige	1 Volgende Laatste	document	
	E			bijlage
∵Ḉ· VRAGEN?				
NIEUWS				

De klant kan in deze sectie documenten zien en downloaden die in de DMS-module zijn gearchiveerd en gerelateerd aan zijn huishouden. Hij ziet alleen de documenten en eventuele bijlagen waarbij in de DMS-module is aangegeven dat ze mogen worden getoond op het Klantportaal.

Voor bovenstaand getoonde klant zijn in DMS de volgende documenten bekend:



R15-DEV-TEST			4 b ×
0	Dynamics Empire DMS - KP_Klant		- 0 ×
🕞 🗇 👢 🕨 Documenten e	n taken 🕨 KP_Klant		
▶ DMS	🗲 Atties 🖛 🛄 Beeld 🗝	-	d
Documenten en taken «	KP, Klant		
Posities			
📰 Documenten en taken Ge 📩	Publicatiedatum:		Zoeken
🏹 Mijn post	Hoofdondervera		Herbalen
📴 Mijn taken (1) 🛛 🗉			Tremolen
🛅 Mijn kopieën	Subonderwerp:		
	Relatienummer: CON-000261		
V KP_Contract			
Y KP_Klant	xstatus%		
V WP_Dossier	VDIDIUCATEDI I M		
a Zoeken op Ardeling +			
Pormulieren	Documentnaar 🗋 🕴 🖾 Document Archieftyp Auteur Indexeringstijdstip Documentrichting 🕞 Expiratie datum Bewaartermijn Actie na expiratie 😳 Aantal pagina's Termijn Subonder	rwer Hoofdonde	rv Naam Zoe
Nieuwe postregistratie	Ġ Huurconmis 🕤 🧃 2172 Klanten DE Wonen 10-5-2016 10.06.01 Ingekomen None 1 Huurcon		
Nieuwe taak	토]Service- en d 🗐 2171 Klanten DE Wonen1+ 10-5-2016 9:53:48 Ingekomen None 2 Service- e	en di Aanvullend	e dBeen C.B
词 Nieuwe notitie	🕼 Relatienotitie 🗣 🌡 🛛 2166 Klanten DE Wonen i 10-5-2016 9:50:08 Ingekomen None 1 Relatieno	stitie Relatiecont	sc Been C.I
Document importeren			
🍋 Postvak delegeren			
🛄 Rapporten			
Start .			
U Start			
Documenten en taken			
	د		Þ
3 Document(en)		DynamicsDMS	DE\DE-wonen13

Na openen van bijvoorbeeld het onderste item blijkt dat zowel het document als eventuele bijlagen getoond worden op het Klantportaal:

û		Dynamics Empire DMS - Document 2166 📃 🗖			
G O ▼ 🐌 → Documenten en taken → KP_Klant → Document 2166					
📙 Opslaan en sluiten 🔺 Vorige 🗲 Acties 🔻 🛄 Beeld 🔻 🔀 Sluiten	-	_	_		4
Designment 2166					
Document 2106					
🗄 🛃 📮 📲 🛐 💷 🚆 🚆 🔍 Inzoomen 🔻 🖬 🔄 🕞 76% 🛛 🗢 🥏		Indexgegevens			Pladeren 🥑 Herhalen 🖗 Acties 🔺
- 🚳 🚳 •		Arc <u>h</u> ieftype: Klanten			
	Â	Bedrijf:	Regist Rose		
		RelatieNr/KlantNr/Status:	CON-000261	HM-00236 H	
De heer De Vries		Naam klant:	с.	Been	
De Brink 1		Zoeknaam:	C. Been		
Veenendaal		Postadres:	Manage Station		_
		OCTN	100° 00		
Veenendaal, 10-5-2016		Objectadres:			
		objectuarea	DOTA:	atoma atoma	- 11
Beste heer de Vries,		Afdeling:			
		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·			
Bia Dia	=	Hoofdonderwerp:	Relatiecontact		
Met vriendelijke groeten,		Subonderwerp:	Relatienotitie		
Woningcorporatie Wisselstad		Documentsoort:	Contact		
		Stukdatum:	10-05-2016	Tonen op klantportaal:	
				Bijlagen tonen op klantportaal:	
		ProjectNr/-Naam:			
		Projectomschrijving:			
		DeelprojectNr/-Naam:			
		Deelprojectomschrijving:			
		DossierNr/-Naam:			
	п.	Korte toelichting:			
		Dublicatio data an			
		Fublicatiedatum:			
					_
8.50 x 11.00 in <	>	Order-/OfferteNummer:			
🗄 🕅 ┥ 🕴 🔹 🖬 🌀 🥥 🗏 🗋 🛄	苤				
					· ·

Let op: alleen bijlagen van het type PDF worden getoond op het Klantportaal. In getoond voorbeeld bevat de Werkmap in DMS vier bijlagen, waarvan slechts twee getoond worden op het Klantportaal:



Werkmap						🕂 Toevoeger	n 🐬 Acties 🚽	^
Documentnaam	Ď	0	Docume**	Archieftyp	Auteur	Indexeringstijds	Subonderwei	
📷 Flexibele GUI laptop page v01.jpg	2		2170	File	DE Wonen	10-5-2016 9:50:09		
🕅 Klantportaal met GUI en labels.pdf	凶		2169	File	DE Wonen	10-5-2016 9:50:09		
Klantportaal iconen.docx			2168	File	DE Wonen	10-5-2016 9:50:08		
🕅 Klantportaal Dynamics Empire status februari 2016.p	odf 🛃		2167	File	DE Wonen	10-5-2016 9:50:08		
- III								*

DOCUMENTEN

DOCOMENTE			
Hier vindt u een ove openen.	rzicht van eerdere correspondentie. Door op de link te klikken	kunt u het docum	ient
Datum	Onderwerp		
10-05-2016	Aanvullende diensten Service- en dienstverlening	4	
10-05-2016	Incasso Huurcommissie	4	
10-05-2016	Relatiecontact Relatienotitie	\$ •	B
Bijlagen			
Klantportaal Dyna	amics Empire status februari 2016.pdf		1
Klantportaal met	GUI en labels.pdf		÷.
Eerste Vorige	1 Volgende Laatste		



2.13 Kennisbank



Via menu-item **Vragen?** krijgt u een overzicht van alle onderwerpen die in de Kennisbank zijn opgenomen. U kunt ieder onderwerp openklappen, waarna de bestaande klantvragen voor dit onderwerp worden getoond. Selectie van een klantvraag leidt tot een volgend scherm, waarin vervolgvragen worden gepresenteerd, die na beantwoording uiteindelijk leiden tot een advies.



Ik wil mijn huurovereenkomst beeindigen, wat moet ik doen?



De corporatie kan de adviestekst zelf van opmaak voorzien (cursief, vet, bullet points) en in de omschrijving hyperlinks opnemen naar websites, YouTube-filmpjes en pagina's van het Klantportaal. Als elke hyperlink een naam krijgt, wordt deze op het Klantportaal getoond als klikbare link.

Gewenste opmaak	Hoe te realiseren
Vet	**zinsdeel**
Cursief	*zinsdeel*
Bullet point	*zinsdeel
Hyperlink (URL als clickable)	<url></url>
<u>Hyperlink</u> (zelf op te geven naam als clickable)	[naam](URL)

Zoals in bovenstaand voorbeeld kan een advies gepaard gaan met een link**knop**. Hierbij wordt, bij de inrichting van de Kennisbank (zie de betreffende handleiding), onderscheid gemaakt tussen **relatieve** en **absolute** URL's. Een relatieve URL verwijst naar een URL die afhangt van de URL van de verwijzende pagina, bijvoorbeeld 'myDocuments' in http://www.klantportaal.nl/myDocuments. Een absolute URL betreft een compleet adres, bijvoorbeeld <u>http://www.klantportaal.nl/myDocuments</u>.

In het geval de beheerder van de Kennisbank in de ERP-module een relatieve URL heeft geconfigureerd in een link naar een pagina van het Klantportaal, dan blijft de klant binnen hetzelfde tabblad van de browser op het moment dat hij via die link naar de betreffende pagina navigeert. In het geval van een absolute URL wordt de nieuwe pagina geopend in een nieuw tabblad van de browser. De relatieve link wordt dus gebruikt voor locaties binnen het Klantportaal; de absolute link wordt gebruikt voor verwijzing naar externe webpagina's, bijvoorbeeld (een pagina van) de belastingdienst.



2.14 Nieuws



In deze sectie van het Klantportaal worden nieuwsberichten getoond die relevant zijn voor de klant. Zie de beschrijving, eerder in dit document, van dit onderdeel op de homepage van het Klantportaal.



3 FUNCTIONALITEIT VOOR KCC-MEDEWERKERS

Ten aanzien van het Klantportaal hebben KCC-medewerkers de volgende functionaliteit beschikbaar:

- meekijken met de klant op het Klantportaal
- gebruikersaccount van klant raadplegen en activeren

Hiertoe kan de KCC-medewerker op twee manieren inloggen, met verschillende rechten:

- 1. Namens een klant
 - De KCC-medewerker navigeert vanaf een Klantkaart in ERP, via de EM-link koppeling naar de speciale inlogpagina van het Klantportaal. De eerste keer moet de KCC-medewerker inloggen via AAD met zijn of haar eigen AAD-account
 - De KCC-medewerker heeft de beschikking over dezelfde functionaliteit als de klant en ziet dezelfde gegevens als de klant, plus informatie over het account of de accountaanvraag van de klant
- 2. Namens zichzelf
 - a. De KCC-medewerker navigeert rechtstreeks naar de speciale inlogpagina van het Klantportaal
 - b. De KCC-medewerker heeft de beschikking over de portaladmin functionaliteiten voor het beheren van accounts en accountaanvragen

De speciale inlogpagina van het Klantportal is te bereiken via een URL die vrijwel gelijk is aan de URL van de normale inlogpagina via welke klanten inloggen. Het enige verschil is dat in de URL van de speciale inlogpagina de term *Account* is vervangen door *AAD*.

Voordat een KCC-medewerker op deze twee manieren kan inloggen in het Klantportaal, moet zijn AAD-account hiervoor zijn ingericht in de AAD-portal. Zie hiervoor **paragraaf 4.3.3 Nieuw KCC-account**.

Let op: Deze functionaliteit vereist bepaalde rechten die in Dynamics Empire aan de KCC-medewerker moeten worden toegekend. Deze rechten en de instelling daarvan staan beschreven in de configuratiehandleiding.

Definieer een EM-linkkoppeling op de Klantkaart (via **Em-Link-instellingen**). De hyperlink is hierbij deels corporatiespecifiek (bijv. https://mijn-ACC5481.meerstedewonen.nl/) en deels vast (AAD/Login?CustomerId=%1&Username=%2). Via de knop **Variabelen** in het menu kent u aan %1 en %2 in de URL waarden toe.

Zodra de KCC-medewerker op de Klantkaart klikt op de EM-linkknop, navigeert hij automatisch in zijn standaard browser naar een speciale inlogpagina van het Klantportaal. Via deze inlogpagina logt de KCC-medewerker in met zijn eigen gebruikersnaam en wachtwoord en met het klantnummer van de klant die in ERP was geselecteerd op de klantkaart. Het klantnummer, de domeinnaam en de gebruikersnaam zijn standaard ingevuld; de KCC-medewerker hoeft alleen zijn eigen wachtwoord in te vullen.



hm-06367	
de	
de-wonen13	
•••••	ি
	INLOGGEN >

Zodra de KCC-medewerker op deze manier navigeert naar en inlogt in het Klantportaal, kan hij zowel meekijken met de klant als de accountdetails van de klant zien. (Het menu-item heet nog 'Account-aanvraag' als de aanvraag nog niet is bevestigd.)

1.		Q. Zookeast acht	
wisselstad			
🛆 номе			
	WIJN HUISHOUDEN Waarom heeft Wisselstad de	4 128. Bitstevens nodia?	*
	De volgende personen behor	ren tot mijn huishouden:	
			- ×
FINANCIEN	PERSOON TOEVOEG	GEN >	
& ONDERHOUD			
	Huurdernummer		*
ACTIES			
	Telefoonnummer		
VRAGEN?			
		ACCOUNTDETAILS	
		epskamp	
	WONING	E-mailadres	
	FINANCIEN	p.vanvelzen@cegeka-dsa.nl	
	& ONDERHOUD	Accountstatus	
		 Bevestigd 	
	C ACTIES	Handmatig geblokkeerd	
		Rol	
	Ý VRAGEN?	Gebruiker	~
		Klantnummer	
		HM-01021	
	ACCOUNT DETAILS	BLOKKEREN	
	D UITLOGGEN		

Overigens staat op tabblad **Algemeen** op de klantkaart (en als verborgen kolom op de klantenlijst) het veld **Klantportaal-accountstatus**. Deze indicatie kan per klant de volgende mogelijke waarden hebben:

- Account niet aangemaakt
- Account aangemaakt maar niet geactiveerd
- Account geactiveerd



De waarde van deze indicatie wordt per klant automatisch bijgewerkt op het moment dat de klant (of de beheerder namens de klant) een account aanmaakt of activeert voor het Klantportaal van Cegeka. Ook als een beheerder of KCC-medewerker een account voor een klant aanmaakt via de beheerfunctionaliteit van het Klantportaal wordt deze indicatie in ERP automatisch bijgewerkt.

Deze kolom kan worden gebruikt t.b.v. het filteren van klanten in ERP, bijvoorbeeld voor het genereren van een overzicht met klanten die wel een actief huurcontract hebben, maar nog geen account op het Klantportaal hebben aangemaakt of geactiveerd.

3.1 Meekijken met de klant op Klantportaal

Als de KCC-medewerker een wijziging doorvoert in de gegevens van de klant en in ERP een interactie wordt aangemaakt n.a.v. die wijziging, dan wordt die interactie getoond in de Tijdlijn van het Klantportaal.



In ERP wordt de interactie aangemaakt op naam van de KCC-medewerker, d.w.z. op tabblad **Interactielogposten** op de klantkaart (Kanten) wordt op de regel de **Gebruikers-id** ingevuld.





3.2 Gebruikersaccount van klant raadplegen en activeren

De KCC-medewerker kan via de EM-Linkknop in Dynamics Empire de details van het gebruikersaccount van een huurder raadplegen.

Klant heeft werkend gebruikersaccount In het geval een KCC-medewerker inlogt met een account met een klantnummer van een klant die zelf al succesvol een account heeft aangemaakt, kan de KCC-medewerker de accountgegevens van die klant raadplegen via het menu-item **ACCOUNTDETAILS**.

Onder ALGEMEEN staan de algemene accountgegevens vermeld (waar ook gecontroleerd kan worden of het opgegeven e-mailadres wel geldig is).

Onder ACCOUNTSTATUS staat, naast de datum waarop het account is bevestigd, aangegeven of het account geblokkeerd is: **Automatisch geblokkeerd** als de huurder 5 keer tevergeefs heeft geprobeerd in te loggen, of **Handmatig geblokkeerd**,

bijvoorbeeld vanwege misbruik (zie paragraaf 4.3). Onder INLOGINFORMATIE zijn het aantal mislukte inlogpogingen op rij te zien, evenals de datum waarop voor het laatst succesvol is ingelogd.

3.2.1 Klant heeft nog geen gebruikersaccount aangevraagd

ACCOUNT DETAILS	
CCOUNTDETAILS	
ALGEMEEN	
Gebruikersnaam	
E-mailadres	
Ongeldige e-mailspecificatie	
Rol	
Gebruiker 🗸	
Klantnummer	
ACCOUNTSTATUS	
Account bevestigd	
Donderdag, 08-09-2016 12:59:07	
Automatisch geblokkeerd	
Handmatig geblokkeerd	
INLOGINFORMATIE	
Aantal mislukte inlogpogingen op rij	
0	
Laatste succesvolle inlogpoging	
Dinsdag, 13-09-2016 08:34:51	

In het geval een KCC-medewerker inlogt met een account met een klantnummer van een klant die zelf nog geen account heeft aangemaakt, ziet de KCC-medewerker via menu-item **ACCOUNTAANVRAAG** een melding dat de klant nog geen account heeft aangemaakt.

3.2.2 Klant heeft aanvraagprocedure niet succesvol afgerond

Een andere mogelijkheid is dat de huurder is gestart met de aanvraagprocedure, maar dat er in één van de stappen iets fout is gegaan. De KCC-medewerker kan nu precies zien in welke stap het mis is gegaan.

a. *Huurder heeft alleen klantnummer ingevuld, maar geen of een onjuiste verificatiecode.* De huurder krijgt dan het volgende te zien:



ACCOUNT AANMAKEN
Vul de door u ontvangen verificatiecode en het klantnummer in om uw gegevens te valideren, en klik daarna op volgende.
 Het is niet gelukt de door u ingevulde gegevens succesvol te
verifiëren. Controleer of u de juiste klantcode en verificatiecode
heeft ingevuld.
Klantcode (zie brief)
HM-04578
Verificatiecode (zie brief)
sfs
Bent u de brief met de verificatiecode kwiit?
VOLGENDE >

De KCC-medewerker ziet onder menu-item ACCOUNTAANVRAAG dat het klantnummer juist is ingevuld, maar dat de verificatiecode nog ontbreekt:

ALGEMEEN	
Klantnummer	
HM-04578	
Gebruikersnaam	
E-mailadres	
ACCOUNTAANVRAAG STATI	us
Klantnummer ingevuld	
Maandag, 12-09-2016 15:35:24	
Coïdantificaard mat varificatioooda	
Geldentinceerd met vermicatiecode	
Accountdetails ingevuld	
E-mail verstuurd	

b. Huurder heeft klantnummer en verificatiecode ingevuld, maar nog geen account aangemaakt. De huurder heeft in het eerste scherm het juiste klantnummer en de juiste verificatiecode ingevuld en geklikt op Volgende. Hij staat vervolgens in onderstaand scherm, maar heeft de betreffende gegevens nog niet ingevuld:



ACCOUNT AANMAKEN

Kies de gebruikersnaam en het wachtwoord waarmee u wilt kunnen inloggen in het huurdersportaal van Wisselstad. Controleer het bij ons bekende e-mailadres en/of vul een geldig e-mailadres in. Nadat u op Aanmaken heeft geklikt, ontvangt u op dit e-mailadres een e-mail met verdere instructies.

Wachtwoord	
	i
Herhaal wachtwoord	
	(i
E-mailadres	
noreply@cegeka-dsa.nl	
Bevestig e-mailadres	

De KCC-medewerker kan dit terugzien in de accountaanvraagdetails:

ALGEMEEN	
Klantnummer	
HM-04578	
Gebruikersnaam	
E-mailadres	
ACCOUNTAANVRAAG STATUS	
Klantnummer ingevuld	
Maandag, 12-09-2016 15:41:33	
Geïdentificeerd met verificatiecode	
Maandag 12-09-2016 15:41:33	
11001000, 12 07 2010 1011100	
Annual de la conseile	
Accountdetails ingevuld	

c. *Huurder heeft account aangemaakt, en het systeem heeft e-mail verstuurd.* De huurder heeft de gevraagde gegevens ingevuld en op de knop **Aanmaken** geklikt. Hij krijgt de volgende bevestiging te zien:

ACCOUNT AANMAKEN
Uw account is aangemaakt. Volg de instructies in de naar u verstuurde e-mail om uw account te bevestigen.

De KCC-medewerker ziet dat de details zijn ingevuld en dat het systeem de bevestigingse-mail met link naar het opgegeven e-mailadres van de huurder heeft gestuurd:



ALGEMEEN		
Klantnummer		
Gebruikersnaam		
E-mailadres		
ACCOUNTAANVRAAG STAT	S	
Klantnummer ingevuld		
Maandag, 12-09-2016 15:41:33		
Geïdentificeerd met verificatiecode		
Maandag, 12-09-2016 15:41:33		
Accountdetails ingevuld		
Maandag, 12-09-2016 15:51:20		
E-mail verstuurd		
Maandag, 12-09-2016 15:51:21		

Zie paragraaf 4.3 voor nadere toelichting van de functionaliteit rondom de accountgegevens van de huurder.



4 **FUNCTIONALITEIT VOOR BEHEERDERS**

De applicatiebeheerder van het Klantportaal heeft de volgende functionaliteiten beschikbaar:

- Klantportaalinstellingen (in ERP-module)
- Rollen (in ERP-module)
- Gebruikersaccounts (in Klantportaal)
- Flexibele labels (in Klantportaal)

Daarnaast heeft de applicatiebeheerder de beschikking over de pagina **Klantportaalinstellingen** (^Q) in de ERPmodule.

4.1 Klantportaalinstellingen (in ERP-module)

Om een foto te kunnen tonen op het Klantportaal bij een contract dient u op dit tabblad aan te geven wat de bijlagecode is die aan een foto gekoppeld moet worden in de bijlage van een eenheid in de ERP-module.

Op dit tabblad kunt u ook de transactiewijzen uit de ERP-module selecteren die op het Klantportaal worden getoond als zijnde 'Acceptgiro' resp. 'Machtiging (automatische incasso)'. (Zie paragraaf **Betaalwijze**).

U kunt als beheerder van het Klantportaal instellen of een huurder met huidige betaalwijze 'Zelf betalen' zijn betaalwijze al dan niet mag wijzigen in 'Acceptgiro'. Als het veld **Betaalwijze wijzigen naar Acceptgiro toegestaan** is aangevinkt mag de huurder op het Klantportaal de nieuwe betaalwijzen 'Acceptgiro' en 'Machtiging (Automatische incasso)' selecteren. Als het veld niet is aangevinkt is in het portaal alleen de betaalwijze 'Machtiging (Automatische incasso)' beschikbaar.

Ook kunt u hier aangeven hoeveel interessante onderwerpen worden getoond op de Home-pagina van het Klantportaal. (Zie paragraaf **Zoeken**.)

Tot slot is het veld **Reden na uiterste datum** te vullen. Dit heeft betrekking op het volgende: De corporatie kan bij reparatiesjablonen urgenties instellen. In dat geval wordt er ook een urgentie*termijn* vastgesteld. Als de huurder in de planning een datum kiest die *na* die termijn valt, wordt het reparatieverzoek wel vastgelegd, maar dan wel met een reden waarop afgeweken is van die urgentietermijn. In dit geval: omdat de huurder een datum heeft gekozen die buiten (na) de urgentietermijn ligt.

Op tabblad **Functionaliteiten** kunt u met behulp van aan- of uitvinken bepaalde functionaliteiten van het Klantportaal aan- of uitzetten. NB: In dit document wordt gesproken van reparatieverzoek; binnen ERP heet dat onderhoudsverzoek.



Meerstede Wonen		
🛆 номе	Functionaliteiten	
GEGEVENS		
woning		
FINANCIËN	Wachtwoord wijzigen	
& onderhoud	Contractgegevens · · · · ·	Betalingen
	Woningdetails · · · · · · ·	Betalingsregelingen · · · ·
	Betaalwijze aanpassen \cdots 💽	Acties/Interactielogp 🕐 🌅
	Huur opzeggen · · · · · · · ·	Overige acties · · · · · · · ·
CORRESPONDENTIE	Woningwaardering · · · · ·	DMS-dossier inzien · · · · ·
·ģ∙ VRAGEN?	Gepland onderhoud · · · ·	Contract Documenten · · ·
📢 NIEUWS	Overzichtreparaties · · · ·	Contact · · · · · · · · · · ·
		Nieuws

menu Klantportaal

Dynamics Empire ERP

Sommige functionaliteiten staan gelijk aan complete menu-items, andere vertegenwoordigen een onderdeel daarvan. In onderstaande uitleg wordt gerefereerd aan de benamingen die in ons voorbeeldportaal Meerstede Wonen worden gebruikt; bedenk echter dat labels binnen uw eigen portaal een andere benaming kunnen hebben gekregen. De toegepaste icoontjes zijn echter gelijk.

Zie voor uitleg van de functionaliteiten het betreffende hoofdstuk in dit document.

Gegevens huishouden

Met dit veld schakelt u het volledige menu-item uit waaronder alle huishoudelijke gegevens worden vastgelegd (in ons voorbeeld-Portaal: **Gegevens**). Gegevens als adres, telefoonnummer enz. zijn dan niet te benaderen. Ook kan de klant het wachtwoord niet wijzigen.

Wachtwoord wijzigen

Met dit veld geeft u de klant al dan niet de mogelijkheid om zelf zijn wachtwoord te kunnen wijzigen. Indien UIT is deze optie niet beschikbaar op het portaal.





Onderhoud **Overzicht reparaties**

Met dit veld schakelt u het volledige menu-item uit waaronder alle gegevens te zien zijn met betrekking tot zowel

openstaande als afgehandelde reparatieverzoeken (in ons voorbeeld-Portaal: Onderhoud).

betreft het onderhoud dat door de corporatie is gepland. Indien uitgevinkt wordt dit tabblad niet getoond op het

Met dit veld geeft u de klant al dan niet de mogelijkheid om gegevens omtrent de woningwaardering in te zien, of te downloaden als pdf. Als dit op UIT staat wordt dit tabblad niet getoond op het portaal.

Met dit veld geeft u de klant al dan niet de mogelijkheid om via het portaal zijn contract te beëindigen. Staat het op UIT, dan is de link onder Einddatum niet beschikbaar, en dus ook het vervolgscherm niet.

Woningwaardering

Gepland onderhoud

portaal.

Contractgegevens

Met dit veld schakelt u het volledige menu-item aan of uit waaronder alle informatie is terug te vinden rondom contracten, maar ook over woningwaardering, gepland onderhoud enz. (in ons voorbeeld-Portaal: Woning).

Woningdetails

Met dit veld geeft u de klant al dan niet de mogelijkheid om zijn woningdetails in te zien. Indien UIT wordt dit tabblad niet getoond op het portaal.

Betaalwijze aanpassen

Met dit veld geeft u de klant al dan niet de mogelijkheid om zijn betaalwijze aan te passen. Indien UIT is de knop Betaalwijze aanpassen niet beschikbaar, en dus ook het vervolgscherm niet.

Huur opzeggen











Woning







Woning

Dynamics Empire

Onderhoudsverzoeken

Met dit veld geeft u de klant al dan niet de mogelijkheid om een nieuw reparatieverzoek aan te maken en in te dienen. Indien op UIT is de knop Nieuw reparatieverzoek niet beschikbaar, en dus ook het vervolgscherm niet.

Saldo inzien

Met dit veld schakelt u het volledige menu-item aan of uit waaronder alle informatie is terug te vinden rondom de financiële transacties van de huurder. Ook de mogelijkheid tot online betalen en het aanvragen van een betalingsregeling zijn hier in ondergebracht. (In ons voorbeeld-Portaal: Financiën).

Online betalen

Met dit veld geeft u de huurder al dan niet de mogelijkheid om online zijn betalingen te voldoen. Ook kan hij online een betalingsregeling aanvragen. Als deze UIT staat wordt dit tabblad niet getoond op het portaal.

Betalingen

Met dit veld geeft u de huurder al dan niet de mogelijkheid om de betalingen in te zien die hij heeft gedaan. Per betaling kan hij achterliggende verrekengegevens bekijken. Indien op UIT, dan wordt dit tabblad niet getoond op het portaal.

Betalingsregelingen

Met dit veld geeft u de huurder al dan niet de mogelijkheid om bestaande betalingsregelingen in te zien, en een nieuwe betalingsregeling aan te vragen. Als dit UIT staat wordt dit tabblad - en daarmee de knop Nieuwe betalingsregeling - niet getoond op het portaal.

Acties/Interactielogposten

Met dit veld schakelt u het volledige menu-item aan of uit via welke de huurder nieuwe acties kan aanmaken, of bestaande interactielogposten kan raadplegen. (In ons voorbeeld-Portaal: Tijdlijn).

Overige acties

Met dit veld schakelt u het volledige menu-item aan of uit via welke de huurder nieuwe interacties kan aanmaken (in ons voorbeeld-Portaal: Acties).

Onderhoud

Financië











Financiën



Financiën



DMS-dossier inzien

Met dit veld schakelt u het volledige menu-item aan of uit via welke de huurder zijn documenten kan raadplegen (in ons voorbeeld-Portaal: **Correspondentie**).

<u>Contractdocumenten</u>

Met dit veld geeft u de klant al dan niet de mogelijkheid om contractgerelateerde documenten in te zien. Als dit op UIT staat wordt dit tabblad niet getoond op het portaal (in ons voorbeeld: onder **Woning**).

<u>Contact</u>

Met dit veld geeft u de klant al dan niet de mogelijkheid om in contact te komen met de corporatie, via telefoon, email e.d. Als dit op UIT staat wordt het ballonicoontje niet getoond op het portaal (rechts van het zoekveld).

Nieuws

Met dit veld geeft u de klant al dan niet de mogelijkheid om nieuwsberichten te zien, en open te klappen via de knop 'Bekijk bericht'.

Top 5

De onderwerpen die getoond worden op de **Home**-pagina onder kopje 'Direct regelen top 5' zijn de volgende:

- Onderhoud
- Gegevens
- Financiën
- Huur opzeggen
- Acties

(De naamlabels hiervan zijn op het portaal wijzigbaar.) Als een onderwerp uit dit rijtje op tabblad Functionaliteiten van de Klantportaalinstellingen wordt uitgevinkt, zal dit onderwerp niet zichtbaar zijn onder 'Direct regelen top 5'.

Op tabblad **Foutboodschappen** in de Klantportaalinstellingen kunt u diverse foutboodschappen invoeren die de huurder te zien krijgt in bepaalde uitzonderingssituaties tijdens het indienen van een reparatieverzoek. (Zie paragraaf **Nieuw reparatieverzoek**.)

Selecteer op tabblad **Afdrukken** de rapporten die de huurder kan downloaden met gedetailleerde informatie over de huursamenstelling resp. de woningwaardering van zijn woning(en). (Zie paragrafen **Woningwaardering** en **Huurprijs**.)

Op het tabbladdeel **Overige acties** kunt u overige acties definiëren die de huurder op het Klantportaal kan aanmaken. Als de huurder een 'overige actie' aanmaakt op het Klantportaal, wordt in de ERP-module een





Correspondentie	
001100p01100110	

Woning	



interactielogpost aangemaakt op basis van de interactiesjabloonstandaard die is gekoppeld aan de betreffende overige actie. De beheerder kan een interactiesjabloonstandaard aan slechts één overige actie koppelen.

Alleen in het geval dat de indicatie **Tonen op Klantportaal** is aangevinkt, worden interactielogposten die op basis van de interactiesjabloonstandaard worden aangemaakt ook getoond in de tijdlijn op het Klantportaal. Daarbij wordt de omschrijving van de desbetreffende interactiesjabloonstandaard meegegeven.

Op tabblad **Huuropzegredenen** kunt u de huuropzegredenen selecteren die de huurder beschikbaar moet hebben bij het beëindigen van zijn contract. Per reden kan hij een afwijkende omschrijving invoeren.

Empire-instellingen

Op het portaal kunnen foto's worden toegevoegd. Om de totale bestandsgrootte beperkt te houden, kunnen er aan de foto's beperkingen worden opgelegd. Deze voert u op in de **Empire-instellingen**, op tabblad **Foto's**. Hierbij geldt het volgende: als de kortste zijde van de foto groter is dan de ingestelde waarde in veld **Foto maximale hoogte**, dan wordt de foto geschaald naar deze maximale waarde, rekening houdend met de hoogte/breedte-verhouding. Daarnaast wordt compressie op de foto toegepast volgens de instelling in het veld **Foto JPEG compressie**.

4.2 Rollen (in ERP-module)

Op de lijst **Rollen** kan de beheerder in de ERP-module de rollen aanvinken die getoond c.q. gebruikt mogen worden in het Klantportaal.

In het geval het vinkje **Toon in Klantportaal** is aangevinkt bij een rol, worden de personen die deze rol hebben en tot het huishouden behoren, getoond in het panel **Mijn huishouden** van de **Mijn details**-pagina.

In het geval het vinkje **Gebruik in Klantportaal** is aangevinkt bij een rol kan de huurder personen met de rol toevoegen, wijzigen of verwijderen in het panel **Mijn huishouden** van de **Mijn details**-pagina.



4.3 Accounts (in Klantportaal)

Meerstede Wonen				Q Zo	ekopdracht	
GEBRUIKERSBEHEER	ZOEKCRITERIA					~
ACCOUNTAANVRAGEN	Huurdemummer, e-mail	ladres of gebruikersnaam	1			
FLEXIBELE LABELS	Zook alloon in: Niet	hevestigd Automati	isch geblokkeerd	Handmatig	zeblokkeerd	
ʿġ́∙ FLEXIBELE GUI			Schleblokkeerd	D Fiandinacia (EDIOKKEETU	
🖉 INSTELLINGEN	ZUEKEN					
ကို NETWERK	ACCOUNTS - 1 T/N Huurdernummer	4 7 VAN 14 E-mailadres	Gebruikersnaam	Bevestigd	Niet geblokkeerd	*
 آثار UITLOGGEN		inversidation	in sectors.	0	0	
		in combined and	Manhee	0	0	
	C KDOHOMER	(emiledeard	iner.	\bigcirc	\bigcirc	
	C KDONOGIKU	inconditions.	cardine .	0	0	
		andiatori	and	0	0	
		ine second sites of	ine enges	0	0	
		in contribution	iteral	0	\bigcirc	
	NIEUWE ACCOU VERWIJDEREN	INT > WIJZIGEN	>			
	Eerste Vorige 1	2 Volgende Laa	tste			
	SYNCHRONISEER Laatste datum/tijd	ACCOUNT-INFOR	RMATIE NAAR I	ERP		*
	STUUR ACCOUNT-	INFORMATIE NAAR	ERP			

4.3.1 Zoeken

U kunt zoeken op klantnummer, e-mailadres of gebruikersnaam. Daarnaast kunt u zoeken op één van de getoonde kenmerken: **Niet bevestigd**, **Automatisch geblokkeerd** of **Handmatig geblokkeerd**. Van laatstgenoemde staat onderstaand een voorbeeld (waarbij het kruis in rood wil zeggen: dit account voldoet niet aan de status 'niet geblokkeerd' en is dus wél geblokkeerd).



ZOEKCRITER	AI					~
Huurdernumme	r, e-mailadres of ge	bruikersnaam				
Zoek alleen in:	□ Niet bevestigd	□Automatisc	h geblokkeerd	✓ Handmatig §	geblokkeerd	
ZOEKEN						
ACCOUNTS -	1 T/M 1 VAN	1				•
Huurdernu	ımmer E-mailadı	res	Gebruikersnaam	Bevestigd	Niet geblokkeerd	
K0000006	9 de-woner	n06@cdsa.nl	basten	\checkmark	\otimes	
NIEUWE A	CCOUNT >	WIJZIGEN 🕽				
VERWIJDE	REN					

4.3.2 Nieuw account

ACCOUNTDETAILS	
Gebruikersnaam	
Voer de gebruikersnaam in	
E-mailadres	
Voer het e-mailadres in	
Wachtwoord	
Voer uw nieuwe wachtwoord in	i
Herhaal nieuw wachtwoord	
Voer uw nieuwe wachtwoord opnieuw in	i
Rol	
K.	
Beheerder Gebruiker	
Voer het Huurdernummer in	
OPSLAAN > ANNULER	EN

De beheerder kan een nieuw account toevoegen. Deze functionaliteit is met name bedoeld voor het toevoegen van accounts voor beheerders, niet voor huurders. Dit omdat huurders zelf hun eigen account kunnen aanmaken, waarbij tevens controle op juistheid van het e-mailadres plaatsvindt (zie: Account aanmaken).

4.3.3 Nieuw KCC-account

Doorloop de volgende stappen om het AAD-account voor de KCC-medewerker dusdanig in te richten dat hij op de gewenste twee manieren kan inloggen: namens een klant, of namens zichzelf.

1. Log in op de AAD portal.



2. Selecteer de optie Enterprise applications.



3. Zoek en selecteer de applicatie Customer Portal Web.

Microsoft Azure	Search resources, services, and docs (G+/)		@ ? @ ********
Home > cdsa.nl > Enterprise applica	ations		
Enterprise applica	tions All applications		×
Overview Overview	\bigcirc Try out the new Enterprise Apps search preview! Click to enable the preview. \rightarrow		
X Diagnose and solve problems	Application type Applications status Application visibility		
Manage	Enterprise Applications V Any V Any Applications	ply Reset	
All applications	Customer Portal Web		
Application proxy	Name Homepage URL	Object ID	Application ID
User settings	Customer Portal Web	b14507cf-45e0-46e2-97c1-b9b4cbc8dc43	be8d9e71-d473-4560-ac83-8253494d3ba4
Security	Customer Portal Web Development	21e62b5f-3907-443f-a6dd-b52f98b8a5b3	0d8816ee-9496-4e7b-9a6f-d73f93d54e21
Seconditional Access	- 22		
Consent and permissions			
Activity			
Sign-ins			
Mi Usage & insights (Preview)			
Audit logs			
Provisioning logs (Preview)			
E Access reviews			

E Access reviews





4. Selecteer de optie Users and groups.

5. Selecteer het AAD-account van de KCC-medewerker die u toegang wilt geven tot het Klantportaal

Microsoft Azure		24 Search responder se	VICES and docs (CF*7)	
Home > cdsanl > Enterprise applicat	ors > Customer Portal Web Test			Application assignment succeeded Also Ture & 0 provol have been assored acress
Interprise Application	ten tenel overs and groups			
	+ Attage / Lits R Barras O	Stinutes Contentials	Cont fearline's?	
I Overview				
Deployment Plan	The application will appear on the Access	Panel for assigned users. Set Visible to users? to r	a in properties to prevent this. →	
X Diagnose and solve problems	First 100 shown, to search all users & groups	s, enter a display name.		
Manane	Display Name		Object Type	Role assigned
11 Dimenties	Example a		(See	Default Access
A Depart	D Goodan Une		User	Default Access
A Roles and administrators (Dominus)	CDSA - Daily environment users		Group	(CC-medeworker (behearder)
In these and appropriate prevention	CDSA - Daily environment users		Genun	RTC-mediavarker
Osers and groups	CDSA - Meestede Wines user		Group	KCC - metawarkar (tehaardar)
3 Single sign-on	CDSA - Meesthede Worker users		Group	KC-medewarker
D Providening	C C development 22		User	Default Access
Security			law	Default Access
A. Permissions			User	Default Access
Token encryption	D D Love Dumitreary		Der	Default Access
Activity			The	ECC-marketer (habearder)
∋ Sign-ins	Martin Dates		liter .	Defuit Access
da Usage & insights (Preview)			liter	Default Access
Audit loos	Come Martin		line	Defect Acces
A Provisioning loos (Preview)	David View Vielmen		line	Dafwitt Access
Access reviews		5	line	Default Access
	C Cohera Barran		lber	Default Access
Troubleshooting + Support	C Cathorn Emerance		User	EC made and a
Virtual assistant (Preview)			liter .	10 Constantiat
New support request	C (a) Save Deserve		fine	Data in Enters
	C Saus Brown		lber .	100 metacorder (bebaselar)
	Con Sevin Program		line	NCC medianetier
	Arend Kra		Dar	STC mediaveriar
			Mana	1999 - marken Alexandra Andreandra A

6. Selecteer de optie Select a role

Microsoft Azure	,P. See
Home Picdsaul P Enterprise applications P Customer Fort	al Web Test >
Add Assignment	
0258.45	
Users and provot	
1 user selected.	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
*Select a role	>



7. Selecteer de rol KCC-medewerker en/of KCC-medewerker (beheerder)



Met de eerste rol kan de KCC-medewerker inloggen namens de klant. Met de tweede rol kan de KCC-medewerker inloggen namens zichzelf.

4.3.4 Wijzigen account

U kunt een account aanpassen door het te selecteren en vervolgens te klikken op de knop Wijzigen.

ACCOUNTDETAILS	
ALGEMEEN	
Gebruikersnaam	
Barbaro	
E-mailadres	
da cadene (1935) e da di	
Rol	
Gebruiker	~
Klantnummer	
*000as	
- 16	
INLOGINFORMATIE	
Aantal mislukte inlogpogingen op rij	
0	
Laatste succesvolle inlogpoging	
Woensdag, 13-05-2020 16:21:11	
OPSLAAN > BLOKKEREN VERWIJDEREN	ANNULEREN

In de betreffende velden kunt u gegevens wijzigen. Klik op de knop **De-blokkeren** om het account weer toegankelijk te maken, of op **Blokkeren** als u juist een huurder de toegang tot het portaal wil ontzeggen, bijvoorbeeld vanwege misbruik. U wordt dan gevraagd om een reden voor blokkeren op te geven.



ANNOLEKEN

U krijgt een bevestiging van de actie en de reden wordt vervolgens vermeld in het blok Accountstatus.

CCOUNTSTATUS		
evestigd		
Onbekende datum		
Automatisch geblokkeerd		
Handmatig geblokkeerd		
eden van handmatige blokkeren		
Oneigenlijk gebruik van het portaal.		
li l		

Na de-blokkade wordt de reden automatisch verwijderd.

Als de huurder 5 keer tevergeefs heeft geprobeerd in te loggen, wordt het account **Automatisch geblokkeerd**. De KCC-medewerker kan dan het account weer tot leven wekken via de knop **Activeren** die in dat geval onderin het scherm is verschenen:

Let op: geadviseerd wordt het e-mailadres niet op deze plek te wijzigen. Als het e-mailadres wel op deze plek wordt gewijzigd, wordt het gewijzigde e-mailadres alleen opgeslagen in de identity-database van het Klantportaal, niet op de huishoudenkaart in de ERP-module.

4.3.5 Synchroniseer accountinformatie

SYNCHRONISEER ACCOUNT-INFORMATIE NAAR ERP	*
Laatste datum/tijd	
STUUR ACCOUNT-INFORMATIE NAAR ERP	

Met behulp van de knop **Stuur account-informatie naar ERP** kunt u als Klantportaal-beheerder de Klantportaalaccountstatus van alle klanten bijwerken in ERP. Zodra de beheerder op deze knop klikt, stuurt het Klantportaal per accountaanvraag en per geactiveerd account een bericht naar ERP, op basis waarvan in ERP per klant de waarde van de indicatie 'Klantportaal-accountstatus' wordt bijgewerkt.

Daarnaast stuurt het Klantportaal automatisch een dergelijk bericht naar ERP zodra een klant zelf een account aanmaakt of activeert, en zodra een beheerder of KCC-medewerker namens een klant een account aanmaakt.



4.4 Accountaanvragen (in Klantportaal)

Meerstede Wonen	C Zekopdracht
GEBRUIKERSBEHEER	
	Gebruikersnaam, klantnummer, emailadres
FLEXIBELE LABELS	
∵ġ. Flexibele gui	
🖉 INSTELLINGEN	
စ္ဘြိန္ NETWERK	Accountdetails E-mail
	Image: Standburger E-mailadres Gebruikersnaam Geidentlinceerd gevuid Verstuurd
	DETAILS VERWIJDEREN
	Eerste Vorige 1 Volgende Laatste

Via menu-item **Accountaanvragen** kan de beheerder zoeken naar specifieke accounts. Daarnaast krijgt hij een duidelijk en snel inzicht in de status van de verschillende accountaanvragen.

4.4.1 Zoeken

De beheerder kan zoeken op klantnummer, e-mailadres of gebruikersnaam. Daarnaast kan hij zoeken op één van de getoonde kenmerken: **Niet geïdentificeerd**, **Accountdetails niet ingevuld** of **E-mail niet verstuurd**.

4.4.2 Status van accountaanvragen

Door het selecteren van een specifieke regel en een klik op de knop **Details** komen eventuele misstappen aan het licht.

De kruisjes in het rood geven aan waar de aanvraag is vastgelopen:

- Geïdentificeerd: de huurder heeft geen of een onjuiste verificatiecode opgevoerd.
- Accountdetails gevuld: de huurder heeft geen gebruikersnaam en e-mailadres opgevoerd.
- E-mail verstuurd: de huurder heeft niet op de knop Aanmaken geklikt/kunnen klikken, zodat het systeem geen bevestigingse-mail met activatielink heeft gestuurd naar de huurder.



In geval het e-mailadres ontbrak en alsnog wordt opgegeven, kan de beheerder met een klik op de knop alsnog de activatie-e-mail versturen. Selecteer hiertoe de juiste regel en klik op de knop **Details**.

4.5 Klantportaal zonder login

Het is mogelijk om toegang te verlenen tot het Klantportaal voor het aanmaken van een onderhoudsverzoek, zonder dat daarrvoor een login is vereist. Hiertoe dient het endpoint te kunnen worden benaderd waarmee de wizard wordt gestart die helpt bij het aanmaken van een onderhoudsverzoek. Dit kunt u instellen op de Instellingen-pagina, bij **Anoniem onderhoudsverzoek**.

	Meerstede Wonen				C Zoekopdracht
仚	GEBRUIKERSBEHEER		VTICE CONFICU	DATIC	
Ω	ACCOUNTAANVRAGEN	Google Analytics is ui	tgeschakeld. Vul het trad	KATTE sking ID in om Google Analytics in	te schakelen.
Ŵ	FLEXIBELE LABELS	Tracking Id			
-`Q́-	FLEXIBELE GUI				
ß	INSTELLINGEN	TIME-OUT TIJI	DSDUUR		
\bowtie	E-MAILSJABLONEN	Sessie time-out	minuten	Houdt mij ingelogd	dagen
<u></u>	NETWERK	20		30	
Û	UITLOGGEN		DERHOUDSVER7	OEK	
		Staat niet-geverifie	eerde gebruikers toe om	een onderhoudsverzoek te maker	L .
		OPSLAAN AN	NULEREN		

Plaats een vinkje en klik op **Opslaan**, waarna het genoemde endpoint is ingeschakeld.

Het endpoint is toegankelijk te maken door **/repairment** toe te voegen aan het klantportaaladres, bijvoorbeeld: <u>https://mijn-de-r20onprem-dev-51731.meerstedewonen.nl/repairment</u>. Hierdoor wordt de wizard gestart om een reparatieverzoek aan te maken zonder in te loggen op het Klantportaal:





4.6 Flexibele labels (in Klantportaal)

Voor het aanpassen van flexibele labels logt u in als beheerder. Kies dan in het menu voor **Flexibele labels**. Hier kunt u op twee manieren het label opzoeken dat u wil wijzigen.

- In het veld **Paginanaam** kunt u de eerste letter van de paginanaam intikken, of klikken op het pijltje-naarbeneden, waarna u door de lijst met namen kunt scrollen.

GEBRUIKERSBEHEER		
	ZOEKCRITERIA	~
ACCOUNTAANVRAGEN	Paginanaam:	
FLEXIBELE LABELS	CancelRepairment	Y,
	AccountRequests	
	CancelRepairment	
V PLEXIBELE GOI	ChangePassword	- 1
	Contact	- 1
${\cal S}$ instellingen	ContractTermination	- 1
	CustomerQuestion	- 1
m.	Duration	
of Netwerk	EditRepairment	- 1
	EmailChangeConfirmation	
	Enantemplates	
Oneogen	ElloPickor	
	Engrad Paschard	
	ForgotVerificationCode	
	Generic	
	Home	
	KnowledgeBase	
	Login	
	Menu	
	MyContracts	

 Een andere mogelijkheid is om de tekst die u wilt wijzigen te kopiëren op het Klantportaal, en deze vervolgens hier in de beheerdersomgeving in te vullen bij Labelwaarde bevat en te klikken op de knop Zoeken. Let op: veld Paginanaam dient leeg te zijn voor een correct zoekresultaat!



GEBRUIKERSBEHEER		
ACCOUNTAANVRAGEN	ZOEKCRITERIA Paginanaam:	~
FLEXIBELE LABELS		~
ʿ╈҉ FLEXIBELE GUI	Labelwaarde bevat:	
eta instellingen	Voliningwaaruering is een aantai punten uat worut gebruikt voor net berekenen van	
င္လ်ို NETWERK	ZOEKEN	
רָ רָ רָ רָ ד טודוoggen	FLEXIBELE LABELS - 1 T/M 1 VAN 1	*
	Paginanaam Labelnaam Labelwaarde	
	MyContracts Label_PropertyValuationInformation Woningwaardering is een aantal punten dat wordt gebruikt voor het berekenen van de maximale huurprijs. Dit aantal punten is gebaseerd op de oppervlakte van en voorzieningen in uw woning.	
	WIJZIGEN >	
	Eerste Vorige 1 Volgende Laatste	

U vinkt de juiste regel aan (in dit voorbeeld is er maar één resultaat) en klikt op de knop **Wijzigen**. U past de tekst aan en u klikt op **Opslaan en Sluiten**.

FLEXIBELE LABELS - 1 I/M 1 VAN 1		
Paginanaam Labelnaam	Labelwaarde:	
MyContracts Label_PropertyValuationInform	Woningwaardering is het <u>aantal punten</u> dat <u>wordt gebruikt voor</u> het <u>berekenen</u> van de <u>maximale</u> huurprijs. Dit <u>aantal punten</u> is <u>gebaseerd</u> op de <u>oppervlakte</u> van <u>en voorzieningen</u> in <u>uw woning</u> .	0
WIJZI EN >	OPSLAAN EN SLUITEN >	REN

Na verversen van het browserscherm waarin het Klantportaal wordt getoond zal de nieuwe, aangepaste tekst worden getoond.

4.7 Flexibele grafische gebruikersinterface

U kunt als beheerder van het Klantportaal (en de technisch consultant van Cegeka) de grafische interface van het Klantportaal aanpassen, zodat deze in lijn is met de huisstijl van de corporatie. Hiervoor bestaat de beheerfunctie **Flexibele GUI** op het portaal. Met deze beheerfunctie kunt u het logo van de corporatie en de achtergrondfoto van het Klantportaal uploaden. Tevens kunt u de kleur aanpassen van verschillende onderdelen van de gebruikersinterface van het Klantportaal.

Een klik op de knop Flexibele GUI opent het instellingenvenster, dat is opgedeeld in twee delen: Plaatjes en Kleuren.



4.7.1 Plaatjes

1		Q Zoekopdracht
Meerstede Wonen		A=A
	A CONTRACTOR	
GEBRUIKERSBEHEER	Schermofdruk met plaaties en kleuren	
ACCOUNTAANVRAGEN		
FLEXIBELE LABELS	PLAATJES Logo vorm	
-̈́̈́̈́́Ģ- FLEXIBELE GUI	Rond	
∬ INSTELLINGEN	A. Logo plaatje	B. Logo plaatje in voettekst
 δ) NETWERK 		
	Meerstede Wonen	
	C. Achtergrond foto	Copyright in voettekst
	KLEUREN	
	1. Primair hsl(193, 1	2. Primaire interactie hsl(198, 6
	3. Achtergrond primair	4. Kop boven menu-balk
	darken(#f	hsl(193, 7
	5. Achtergrond menu-balk	6. Lijnen menu-balk
	7 A history	
	hsl(193, 1	hsl(0,0%,
	9. Voortgangsbalk	10, Tekst in navigatiebalk
	hsl(0, 0%,	white
	11. Knoppen in navigatiebalk	12. Tekst in voet
		44 Tabet source Menor
	13. lekst hoofdpanel titel hsl(198, 6	14. lekst menu-items white
	15. Tekst geselecteerd menu-item	16. Tekst menu-items in kop
	white	white
	17. Tekst geselecteerde menu-item in kop white	
	OPSLAAN CSS COMPILEREN	



Om een afbeelding te uploaden klikt u op het betreffende vakje, waarna u de locatie van de afbeelding kunt opgeven. U kunt het logo opvoeren (rond of rechthoekig), zowel groot (linksboven in het portaalvenster) als klein (rechtsonder). Daarnaast kunt u een achtergrondfoto uploaden.

U kunt ook aangeven of er al dan niet het woord 'Copyright' in de voettekst moet worden opgenomen.

4.7.2 Kleuren

In onderstaande schermafdrukken staat vermeld welke onderdelen van de grafische gebruikersinterface voorzien kunnen worden van een eigen kleur. De nummers in de schermafdruk corresponderen met de nummers in de veldnamen van de beheerfunctie.







Overigens kunt u dit overzicht met kleurnummers (en plaatjesletters) oproepen via de link bovenin het venster:



4.7.3 Opslaan of CSS compileren

Met een klik op de knop **Opslaan** kunt u de plaatjes en kleurcodes opslaan en de stylesheet van het Klantportaal genereren. De nieuwe stylesheet is onmiddellijk actief.

Klikt u op de knop **CSS Compileren**, en er staan niet-opgeslagen wijzigingen op de pagina, krijgt u de volgende popup:

COMPILEER CSS KLANTPORTAAL							
De pagina bevat wijzigingen die nog niet zijn opgeslagen op de server.							
Indien u de stylesheet wilt compileren op bais van de gegevens op de server, klik op de 'Compileren' knop. Indien u de stylesheet wilt compileren op basis van de gegevens op de pagina, klik op de 'Opsalaan en compileren' knop.							
COMPILEREN	OPSLAAN EN COMPILEREN	ANNULEREN					
15 Tokst	tosolostoord monu-itom	16 Tokst monu-itoms in					

4.7.4 Klantportaal-upgrade

Bij het upgraden van het Klantportaal naar een hogere versie blijven de corporatiespecifieke instellingen automatisch behouden. Voorwaarde hiervoor is dat Visual C++ Redistributable for Visual Studio 2015 (x64)



beschikbaar is op de server van de corporatie. Dit tool wordt geïnstalleerd door de technisch consultant van Cegeka die de upgrade uitvoert.

4.8 Monitoren van portaalbezoeken

De corporatie kan het gebruik van het Klantportaal op paginaniveau monitoren via **Google Analytics**. Daartoe moet de corporatie eerst bij Google een account aanmaken voor Google Analytics, en via de console van Google Analytics de zogenoemde 'tracking id' ophalen. Vervolgens kan de beheerder van het Klantportaal dit 'tracking-id' kopiëren in het gelijknamige veld op de daarvoor bestemde Instellingen-pagina binnen de beheerfunctionaliteit van het Klantportaal (zie screenshot hieronder). Zodoende is Google Analytics geactiveerd in het Klantportaal. Vanaf dat moment zal elke keer dat een gebruiker (huurder/klant) een pagina van het Klantportaal opent, de browser van die gebruiker automatisch en 'achter de schermen' connectie maken met de server van Google Analytics, waarbij de URL van de desbetreffende Klantportaal-pagina wordt meegegeven.

Meerstede Wonen	Coekapdracht				
GEBRUIKERSBEHEER					
ACCOUNTAANVRAGEN	Google Analytics is uitgeschakeld. Vul het tracking ID in om Google Analytics in te schakelen.				
FLEXIBELE LABELS	Tracking Id				
∹ģ- FLEXIBELE GUI					
🖉 INSTELLINGEN	TIME-OUT TIJDSDUUR				
E-MAILSJABLONEN	Sessie time-out Houdt mij ingelogd				
⟨ĵ} NETWERK	20				
	ANONIEM ONDERHOUDSVERZOEK				
	Staat niet-geverifieerde gebruikers toe om een onderhoudsverzoek te maken.				
	OPSLAAN ANNULEREN				





4.9 Duur time-out/login

	Meerstede Wonen				C Zoekopdracht
$\hat{\Box}$	GEBRUIKERSBEHEER		VTICCONFICU		
\bigcirc	ACCOUNTAANVRAGEN	GOOGLE ANAL Google Analytics is ui	tgeschakeld. Vul het trac	KATTE king ID in om Google Analytics in	te schakelen.
Ø	FLEXIBELE LABELS	Tracking Id			
÷ġ:	FLEXIBELE GUI				
ß	INSTELLINGEN	TIME-OUT TIJI	DSDUUR		
ŝ	NETWERK	Sessie time-out	minuten	Houdt mij ingelogd	dagen
Û	UITLOGGEN			30	
		OPSLAAN ANI	NULEREN		


De klant kan via een vinkje op de inlogpagina aangeven of hij ingelogd wil blijven. In de instellingen kan hiervoor een maximum aantal dagen worden opgegeven, waarna de klant automatisch wordt uitgelogd als er in die periode geen activiteit op zijn account heeft plaatsgehad.

Daarnaast kan de beheerder opgeven na hoeveel minuten de sessie van de klant wordt beëindigd.

Voor beide instellingen geldt een minimum en maximum waarde (inlogduur: 1 - 30 dagen; time-outsessie: 5 - 30 minuten). Het klantportaal geeft een foutmelding zodra de beheerder een te kleine of te grote waarde heeft ingevoerd.

Meerstede Wonen			Q Zoekopdracht
GEBRUIKERSBEHEER	NETWERVENIG	INC	
	IP-range	Beheerder	KCC-medewerker
Flexibele labels	Er zijn geen IP-ranges gedefinieerd.		
∵Ö FLEXIBELE GUI	NIEUWE IP-RANG	E VIJZIGEN V	ERWIJDEREN
🖉 INSTELLINGEN			
{ွ်} NETWERK			

4.10 Specificeren van IP-adressen

De beheerder van het Klantportaal kan instellen of beheerders en KCC-medewerkers alleen vanaf bepaalde IPadressen en/of IP-ranges kunnen inloggen in het Klantportaal, en zo ja: vanaf welke IP-adressen en/of IP-ranges. Als de beheerder geen IP-ranges instelt, kunnen beheerders en KCC-medewerkers vanaf elke willekeurige werkplek, ook vanaf het internet, inloggen in het Klantportaal. Als er wel IP-ranges zijn ingesteld kunnen beheerders en KCCmedewerkers alleen vanaf een werkplek inloggen die een IP-adres heeft dat binnen één van die ranges valt. Dit geldt zowel voor de normale inlogpagina via welke ook huurders inloggen, als voor de speciale inlogpagina via welke KCC-medewerkers kunnen meekijken met de huurder. De beheerder kan de IP-ranges specificeren in de vorm van de standaard CIDR-notatie (bijvoorbeeld: IP-range 192.168.0.1/24 bevat alle IP-adressen van 192.168.0.1 t/m 192..168.0.255).



NIEUWE IP-RANGE	
IP-range	
2000/2000/24	
Beheerder	
□ KCC-medewerker	
OPSLAAN >	ANNULEREN

Zodra een beheerder of KCC-medewerker probeert in te loggen vanaf een werkplek buiten de ingestelde IPadressen en IP-ranges, krijgt hij een foutmelding.

De beheerder en KCC-medewerker kunnen altijd inloggen vanaf de server waarop het Klantportaal is geïnstalleerd. De beveiliging is dusdanig aangepast dat in het geval er geen IP-ranges zijn ingesteld, de beheerders en KCCmedewerkers vanaf elke locatie kunnen inloggen.

4.11 Opmaak van teksten

Binnen het Klantportaal kunnen op verschillende plekken teksten worden gericht aan de klant (bijvoorbeeld oplossingstips, vragen en antwoorden binnen de kennisbank). Deze teksten kunnen als volgt worden opgemaakt:

Gewenste opmaak	Hoe te realiseren
Vet	**zinsdeel**
Cursief	*zinsdeel*
Bullet point	*zinsdeel
Hyperlink (URL als clickable)	(URL)
Hyperlink (zelf op te geven naam als clickable)	[naam](URL)