

KORTE HANDLEIDING SERVICEDESK

Inloggen

Om in te loggen op de *servicedesk* van Stadswonen surft u naar www.stadswonen.nl. In de linker knoppenbalk kunt u 'servicedesk' aanklikken, waarna u in het welkomstscherf komt. U kunt inloggen met de knop "log in" of de koppeling "inloggen".



Hierna wordt gevraagd uw inlognaam en wachtwoord in te voeren. Deze vindt u in de bij deze bijlage behorende brief. Na inloggen adviseren wij u direct het wachtwoord te wijzigen in een zelfgekozen letter/cijfercombinatie. Zie hiervoor het kopje "log-in gegevens".

Hoofdscherf

Goedemiddag [naam] [adres]

De laatste keer dat u heeft ingelogd was op 2-5-2003 om 16:09 uur.
De gegevens zijn voor het laatst op 3-5-2003 ververst.

Financieel	
Huurstand	€ 0,00
Overige vorderingen	€ 111,74
Huur: 05-2003	€ 0,00
Totaal	€ 111,74
Nu betalen	

Betaalwijze	
Betaalwijze	Automatisch
Ingangsdatum	mei 1997
Rekeningnummer	[nummer]

Een woning zoeken	
Inschrijving bekijken	
Inschrijving verlenen	

Huurovereenkomst	
Ingangsdatum	1-10-2003
Contractdetails	
Opzeeformulier	

Technische klacht	
Openstaande klachten	4
Klacht melden	

Log-in gegevens	
Wijzig de Log-in gegevens	
Log-uit	

Na het inloggen komt u op voorgaand hoofdscherm. De gegevens op de website lopen een dag achter op de boekingen in ons administratief systeem. Bovenaan de pagina kunt u zien wanneer de gegevens het laatst zijn ververst. Afhankelijk van uw gegevens ziet u bepaalde blokken. Bijv.: Woningzoekenden zien alleen de blokken "Een woning zoeken" en "Log-in gegevens".

Hieronder lichten wij de diverse gegevensblokken toe.

Financieel

Het eerste bedrag is uw huurstand. De link kan "achterstand", "huurstand" of "voorstand" heten al naar gelang uw situatie. U ziet per maand het te betalen bedrag en vervolgens de van u ontvangen bedragen met datum en voor welke periode. U kunt dit naast uw betalingsbewijzen en/of dagafschriften leggen om te controleren of de ontvangsten juist zijn verwerkt.

Bij "overige vorderingen" staat het saldo van alle openstaande bedragen die niet direct met de maandelijkse huur gerelateerd zijn. U kunt hierbij denken aan bij te betalen servicekosten, administratiekosten etc. Uitsluitend de openstaande bedragen zijn vermeld.

"Huur xx-2003" is het huurbedrag dat u voor de komende maand bent verschuldigd. Een nulbedrag betekent dat de productie van acceptgiro's en automatische incasso's nog niet is opgestart.

De laatste link biedt u de mogelijkheid via internet bedragen aan ons te voldoen met uw creditcard of elektronisch bankieren. Uitsluitend creditcard betalingen worden verwerkt met de datum dat het bedrag is voldaan. Voor bedragen ontvangen via elektronisch bankieren geldt de datum van ons dagafschrift.

Betaalwijze

U kunt uw huurbedrag op diverse manieren voldoen: met een automatische incasso (Stadswonen incasseert op de eerste van de maand het bedrag), acceptgiro of factuur. U kunt hier de methode van betalen aanpassen door het ingevulde formulier uit te printen en ondertekend te retourneren (post of fax). Na verwerking bij Stadswonen is het resultaat hier zichtbaar.

Een woning zoeken

Indien u bent ingeschreven voor onze wachtlijst, dan is het mogelijk in dit blok uw gegevens zoals voorkeuren voor woongebouw en woonvorm op te vragen of te wijzigen. De veranderingen die u hier invoert worden automatisch per email verstuurd. Na verwerking ontvangt u een overzicht met de actuele gegevens.

Huurovereenkomst

Naast de ingangsdatum van uw huurovereenkomst zijn hier gegevens vermeld als uw contractnummer, huuropbouw e.d. De huuropbouw is de huidige stand van zaken op dit moment. De getoonde huren kunnen voorlopig zijn.

Technische klacht

Het doorgeven van een technische klacht kunt u doen via de link "klacht melden". De teller geeft aan hoeveel meldingen er nog openstaan. Nieuwe meldingen zijn niet direct zichtbaar, maar zijn wel direct bij ons Klanteninformatie team bekend zodat zij de klacht verder in behandeling kunnen nemen.

Spoedeisende klachten (wateroverlast, algehele elektriciteitsuitval etc.) kunt u beter telefonisch melden. Tijdens kantooruren via telefoonnummer 010 80 07 200, buiten kantooruren via telefoonnummer 010 41 23 641.

Log-in gegevens

De inlognaam op de aan u persoonlijk gerichte brief is lastig te onthouden. Daarom kunt u bij log-in gegevens een eigen gebruikersnaam kiezen. De originele inlognaam verliest hierdoor niet zijn geldigheid, u kunt met beide inloggen.

Uiterst belangrijk is het wijzigen van uw wachtwoord. Zoals eerder genoemd dringen wij erop aan dat u het standaard wachtwoord direct wijzigt. Mocht u uw wachtwoord zijn vergeten, dan kunt u op het inlogscherf aangeven het wachtwoord per e-mail te willen ontvangen. Onder andere hiervoor hebben wij uw e-mailadres nodig. U kunt dat op deze plek invoeren of wijzigen. Zorgt u er dus voor dat uw emailadres hier juist is ingevoerd.